

## บรรณานุกรม

- กาญจนา เคนทวาช. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- การปกครอง, กรม. สำนักบริหารงานการทะเบียน. คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและ บัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน, 2546.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” ใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงาน บุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- เกรียงศักดิ์ โชคไพโรศรี. สภาพปัญหาการให้บริการและการใช้บริการโทรศัพท์มือถือของศูนย์ โทรคมนาคมขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2542.
- คะนิง ชันศิริ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ว่าการอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2550.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอภมลาวัย อำเภอ ภมลาวัย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ชาญ นันเอี่ยม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ว่าการอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2550.
- ชาญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2544.

- เชษฐชัย จัตุชัย. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก  
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร  
ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง. ประวัติและข้อมูลสำคัญอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์.  
ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์, 2549.
- ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง. เอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน.  
ที่ทำการปกครองอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์, 2549.
- ทุดิชา หอมชื่น. การดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัด  
กาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2547.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน  
สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- นาง นันวิชัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ว่าการอำเภอ  
ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2550.
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์. การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน  
ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- บัววรรณ ภูโปก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ว่าการอำเภอ  
ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- โปรดปราน พรหมานุกูล. ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนของ  
สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.

- วรากรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลแว้ง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.
- ริน ช่างสาร. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการ  
ข้าราชการพลเรือน, 2537.
- ศศิธร แก้วกลาง. ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน  
และบัตรของที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอในจังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ศิริชัย ศิริไพล์. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของ  
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,  
2547.
- ศิรินาถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- ศิริพร ดันดีพลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง  
สาธารณสุข, 2538.
- สุภชัย ชาวประภาษ. “สภาพทั่วไปของการบริการประชาชนของรัฐ”, ใน ชุดการเรียนรู้ด้วย  
ตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3  
การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบันพัฒนา  
ข้าราชการพลเรือน, 2546.
- ศุภรัชต์ โชติภิญญา. “การพัฒนาระบบการบริการประชาชน”, ใน ชุดการเรียนรู้ด้วย  
ตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3  
การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบันพัฒนา  
ข้าราชการพลเรือน, 2546.
- สงครามชัย ถีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2544.

สงบ เปลื้องไซโย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ว่าการอำเภอ  
ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2550.

สมคิด บางโม. “ขวัญ” มิตรครุ. 21 : 23-24 ; พศจิกายน 2543.

สมบัติ จันทระเจษฎากร. ประสิทธิภาพของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ  
ด้านการทะเบียนราษฎร: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เขตบางพลัดกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกริก, 2542.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2536.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาชุมชน : หลักการศึกษาวิเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.

สำเร็จ จันสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชา  
สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น, 2536.

ลำออง แส่นสะท้าน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สุวรรณโชติ เป็นผู้สัมภาษณ์,  
ที่ว่าการอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2550.

สุทธิ ทองประดิษฐ์. ทฤษฎีการบริหาร. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2533.

สุทธิ ปั้นมา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2535.

อมร วรสุข. ปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัว  
ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

อรพิน สพโชคชัย. “การปฏิรูประบบราชการ” : เสียงสะท้อนจากประชาชน. ใน การปฏิรูป  
ระบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : บริษัท  
กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), 2541.

อุ้นเรือน มงคลชัย. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการบริการงานบุคคลของ  
เจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2538.

Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. **Marketing Service : Competing Through Quality.** New York : The Free Press, 1991.

Bouman, James S. and David L. Jr. Noman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students," **Public personal Management.** 113-121 ; March – April, 1975.

Fitzgerald, Michael R., Durant RF. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in and Era of Protest Public Administration Review.** 1980.

Greenwood, William T. **Management and Organization Behavioral Theories : An Interdisciplinary Approach.** New York : South – Western. Publishing, 1965.

Groonrooms, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington, Mass. : Lexington-Hill, 1990.

Gulick, Luther and Urwick, Lyndal. **Papers on the Sciences of Administration.** New York : Institute of Public Administration, 1973.

Yamane', Taro. **Statistic' An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row, Publishers, Inc., 1973.