

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักสถิติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- กาญจนา เคนทวย. ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- การปกครองกระทรวงมหาดไทย, กรม. การทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2548.
- กิตติมา ปรีดีตลก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์, 2529.
- กุลธน ชนาพงศธร. "การบริหารบุคคล," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 304 หน่วยที่ 6-16. พิมพ์ครั้งที่ 4. สาขาวิทยาการจัดการ นนทบุรี ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2528.
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. ความพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและ บัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ณัฐยา สุภณิรัตติชัย. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ดิเรก อุภรณ์สาหร่าย. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. กรุงเทพฯ : รายงาน การประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 23 (สาขาสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

- เทศบาลตำบลบ้านถ่อน. แผนยุทธศาสตร์พัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน พ.ศ. 2555 – 2557. หนองคาย : เทศบาลตำบลบ้านถ่อน, 2555.
- ธนัท โชคชนไพศาล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ธีระชัย ระพิทย์พันธ์. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- นงลักษณ์ สุขสงป. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- นภารัตน์ เสือจงพฐ. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2544.
- นริษา นราศรี. การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2544.
- นันทา ตูลง่า. ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ประกายดาว คำรังพันธ์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- ปรีชญญา เวสารัช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟีกพอร์แมน (ไทยแลนด์), 2540.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- ผาชัย โปริยานนท์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

พิทักษ์ ตรีขุทิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพฯ:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พิมพ์ชนก คັນสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

เพ็ญแข ช่อมณี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์ มณี โภธิเสน, 2544.

เพียงเพ็ญ สมศรี. ปัญหาและอุปสรรคในการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรให้องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเฉพาะเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา, 2516.

ไพรพนา ศรีเสน. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

บุภาพร คล่องแคล่ว. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร. รายงานการศึกษา
อิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ
ทัศน์, 2530.

_____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์,
2542.

วรชาติ ศักดิ์วีรสวัสดิ์. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2542.

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ. ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนอำเภอห้วยผึ้งจังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ สมากมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, 2539.
- ศุภศิธร แก้วกลาง. ปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ทำกรปกครองอำเภอกิ่งอำเภอในจังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ถักมิตานนท์ และสุกร เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2534.
- ศุภชัย ช่วยชู. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- สง่า ภู่อรงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2533.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2541.
- สุพล เพชรานนท์. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยาการจัดการ. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา, 2540.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

- อรรถพร จอมใจธิปี. การพัฒนาระบบบุคลากรสำหรับฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- อรุณ รักธรรม. พฤติกรรมความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2538.
- อุทัยพรรณ สุขใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- Campbell, A. "Subjective Measure of Well-being," *American Psychologist*. 31(1) : 117-127, 1976.
- Donabedian, A. *The Definition of Quality and Approach to Its Measurement*. Ann Arbor, Michigan : Health Administration Press, 1980.
- Gilmer, Van Haller B. *Industrial psychology*. New York : McGraw-Hill, 1967.
- Kotler, E. L. *A Dictionary for Accountants*. Englewood Cliffs : New Jersey, 2000.
- Kotler, E. L. and Armstrong H. L. *Citizen Evaluation and Urban Management : Services Delivery in an Era of Protest*. New York : Harper & Row, 2002.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithamal and L.L. Berry. *Understanding Measuring and Improving Service Quality Finding from a Multiphase Research Program*. Massachusette : Lexington, 1991.
- Risser, N.L. "Development of An Instrument to Measure Patient Satisfaction With Nurses and Nursing Care in Primary Care Setting," *Nursing Research*. 24(1) : 45-51, 1975.
- Yamane Taro. *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper & Row Publishers, 1973.