

บรรณานุกรม

- กาญจนา นาคสกุล. สัมพันธ์ภาพของวัยรุ่นกับบิดา มารดา การเห็นคุณค่าในตนเองกับการปรับตัวของวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- โกวิท รพีไพศาล. “เมื่อบรรณารักษ์จะเป็นนักบริหาร,” โคมทัศน์. 6(3) : 2-7 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม, 2548.
- ไกรลาส สุทธิเกิด. “แนวโน้มบทบาทบรรณารักษ์และห้องสมุด,” วารสารการศึกษาออกโรงเรียน. 19(6) : 58-59 ; กุมภาพันธ์ – มีนาคม, 2545.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552.
- _____. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ; ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553.
- จริยา เรือนแก้ว. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์. 2550.
- จิราภรณ์ สีขาว. ความคาดหวังขององค์กร. กรุงเทพฯ : เนชั่น, 2549.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. ทักษะการบริหารทีมงาน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2542.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส, 2547.
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ณัฐพล จันทร์สอน. การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2545.

ณัฐริยา พริ้งสกุลชัย. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2547.

ทิพย์ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2549.

ทีดิน, กรม. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน, 2547.

เทศบาลตำบลหงส์หิน. แผนอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้างประจำ 3 ปี. พะเยา : สำนักปลัดเทศบาลตำบลหงส์หิน, 2549.

เทศบาลตำบลบัว จังหวัดน่าน, สำนักงาน. การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2556. จาก <http://www.tessabanpua.org>, 2556.

เทศบาลอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. การปกครองส่วนท้องถิ่น. มหาสารคาม : สำนักงานเทศบาลอำเภอชื่นชมจังหวัดมหาสารคาม, 2556.

นวพร แสงเนตร. ภาพลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไอทีวี : กรณีการปรับผังรายการใหม่ เดือนเมษายน 2547. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2548.

นันทวัฒน์ บรรณานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์. การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2544.

บัญญัติ พุ่มพันธ์. รวมกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : บพิการพิมพ์, 2547.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

เบ็ญจวรรณ ชาดิจอหอ. ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2546.

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. พลังแห่งภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ : สุานมีเดีย เน็ตเวิร์ค, 2548.

เพชรวิทย์ จันทรศิริศิริ. การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

พนัส หันนาคินทร์. ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคลากร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดยงพลเทรดดิ้ง, 2545.
- พัฒนาสังคมและสวัสดิการ, กรม. คู่มือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2555.
- เพชรรัตน์ งามฉวี. ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ภักจิรา แสงสุกาว. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : รุ่งแสงการพิมพ์, 2545.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- วรางคณา ขาวเชียร. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- วาสนา จันทร์สว่าง. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2548.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บุกส์แองก์, 2548.
- วิรัช กลิรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์ การสร้างลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548.
- วีระรัตน์ กิจเลิศสินไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ฯ : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541.
- _____ . การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : ธรรมสาร, 2546.
- ศิริอร พงษ์สมบูรณ์. การใช้ e-Learning เพื่อการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารเขตโทรศัพท์ภูมิภาค บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2545.
- สมชาติ กิจขรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ ฯ : เดช – เอนการพิมพ์, 2546.

- สมนึก กัททิษณีนี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- _____. สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.
- _____. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2546.
- สมบูรณ์ เศษสมบูรณ์สุข. หลักปฏิบัติงานและความรู้เทศบาล เล่ม 1. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาล, 2551.
- สนั่น มีสัจธรรม. หลักสูตรและการบริหารวิชาการ. กรุงเทพฯ : เอสดีเพรส, 2540.
- สุปรีชา ทรัพย์โร. การพัฒนาองค์การและสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2544.
- สุเทพ การุณย์สัญญากร. พฤติกรรมองค์การ. สกลนคร : มหาวิทยาลัยสกลนคร, 2545.
- สายพินิจ เจริญเชาว์. ภาพลักษณ์กรมประชาสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2556.
<http://www.region3.prd.go.th/KM/openkmfile.php?id=8> -, 2550.
- เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สามเจริญพาณิชย์, 2541.
- แสงทวน วงศราษฎร์. การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พะเยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพะเยา, 2552.
- สุวิมล พรหมสุรินทร์. การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอจุน จังหวัดพะเยาพะเยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา, 2552.
- แสงทวน วงศราษฎร์. การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีผลต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาพะเยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา, 2552.
- สารานุกรมเสรี. อำเภอชื่นชม. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2556.
 จาก th.wikipedia.org/wiki/อำเภอชื่นชม, 2556.
- สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเลื่อม. นโยบายการบริหารงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2556.
 จาก <http://www.banlueak.go.th>, 2555.
- หัทธกาญจน์ อุดตธิรเขตต์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ 10 บริการลับไว จากใจ สพฐ
 กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1. การค้นคว้าอิสระ
 การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2548.

- องค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา, สำนักปลัด. **ประมวลจริยธรรมของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**. พะเยา : องค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา, 2552.
- อุทิศ ศิริวรรณ. **คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2549.
- Aday, L. and R.M. Anderson. **Development Of Indices Of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.
- Anderson, Patricia M. And Rubin, Leonard G. **Marketing Communication**. New Jersey : Prentice Hall, 1986.
- Aulich, Christopher. **The Impact Of Compulsory Competitive Tendering On The Organisational Culture Of Local Government In Victoria**. Australian : School Of Social Science And Policy UNSW, 1999.
- Crosby. **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill, 1988.
- Davey, Peter J. **Municipal Public Health Planning And Implementation In Local Government In Queensland**. Australian : Doctoral Dissertation Griffith University, 2007.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. "The Virtuous Organization : The value Of Happiness In The Workplace," **Organization Dynamics**. 33(1) : 370 – 392 ; May, 1988.
- Gillen, G., & Burkhardt, A. **Stroke Rehabilitation: A Functional Approach**. St. Louis : Mosby, 1990.
- Gronroos, C. **Service Management And Marketing : Customer Management In Service Competition**. Helsinki : Swedish School Of Economics, 1996.
- Holloway, William V. **Stated And Local Government In The United States**. New York : McGrawHill, 1951.
- Imbaruddin, Amir. **Understanding Institutional Capacity Of Local Government Agencies In Indonesia**. Indonesia : The Indonesia National University, 2005.
- Jefkins, Frank. **Planned Press and Public Relations**. 3rded. Great Britain : Alden Press, 1993.
- Kotler, P. **Marketing Management The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall Inc, 2000.
- _____. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall, 2009.

- Lewis, And Bloom, Benjamin S.. **Human Characteristics And School Learning.**
New York : Mc Grew – Hill Book, 1983.
- Clarke, John J. **Outline Of Local Government Of The United Kingdom.** London : Sir
Issac Pitman And Son, 1957.
- Mongtagu, Harris G. **Comparative Local Government.** Plymouth : William Brendon
And Son, 1984.
- Simpson DP. **Cassell's Latin Dictionary (5th ed.).** London : Cassell Ltd, 2006.
- Smith, J. E., Carson, K. P. And Alexander, R. A. “Leadership : It Can Make A
Difference,” **Academy Of Management Journal.** 27, 765-776 ; May, 1982.
- Suzanne, Verrall. **A study Of Organisational Effectiveness in Local Government
Recreation Services in Western Australia.** Australia : Curtin University Of
Technology, School Of Management, 1993.
- Yamane, T. **Statistic : An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper and Row, 1973.