

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. การศึกษานुकคสรยกรณึ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- การุณย์ คล้ายคลัง. ปัญหาการทับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. ความคิดเห็นของตัวแทนผู้ส่งออกต่อวิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ : ศึกษากรณีนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- กิตติรัช อิมวัฒนกุล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต วศ.ม (วิศวกรรมศาสตร์) นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2550.
- จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. การจัดการด้านปัจจัยในการบริหารงาน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- จิรายุ ทรัพย์สิน. ความคิดเห็นของนิสิตที่มีผลต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (กฎหมายเศรษฐกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- จำรอง เงินดี. เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
- ชลธิชา พราวศรี. ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมหาชัย จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(สังคมศาสตร์และการพัฒนา) อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2550.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2542.

- ชชาติ กีฬาเปंग. ทัศนะของผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปร.ม (การเมืองการปกครอง) เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- เด่น ชะเนติยัง. การบริหารงานบุคคล. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- ทองหล่อ เดชไทย. ภาวะผู้นำ เพื่อการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ. คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.
- ชนจรัส พูนสิทธิ์. การจัดการองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : สหธรรมิก, 2541.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. พื้นฐานการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า, 2534.
- นพมาศ ธีรเวคิน. จิตวิทยากับชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- นพดล เกิ่งบุรี. คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา : กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน  
จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปร.ม.(การเมืองการ  
ปกครอง) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- นวม สงวนทรัพย์. สารตจจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้า, 2535.
- นีออน กลิ่นรัตน์. จิตวิทยาเบื้องต้น. ขอนแก่น : ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2525.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. การปกครองท้องถิ่นฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายศึกษา, 2543.
- ณรงค์ชัย เป็งภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่  
: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- บวร วิเศษสุนทร. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหาร  
ส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต ปร.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิจัยวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิษณุพรินติ้ง, 2534.
- บุญเรือง โพธิ์นิต. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,  
2551.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองของประชาชน. ในเอกสาร  
ประกอบการสัมมนา เรื่อง การกระจายอำนาจกับการพัฒนาปกครองท้องถิ่นไทยใน  
อนาคต ณ อาคารรัฐสภา. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2537.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะของหน่วยการปกครอง  
ท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต ร.ป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, 2522.
- ปัญญา พันดอนคู่. ความพึงพอใจการก่อสร้าง/ซ่อมแซมถนนในตำบลหินลาด อำเภอ  
ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. โครงการปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา  
วิศวกรรมศาสตร์ วศ.ม (วิศวกรรมยา) นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ,  
2555.
- ปิยะวิทย์ พุ่มสถิต. ความพร้อมในการปกครองตนเองของเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ร.ป.ม (การเมืองการปกครอง) เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- ปรีชา ช้างขวัญยืน. ปรัชญาแห่งอุดมการณ์ทางการเมือง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2538.
- สุสสดี สัตยะมานะ. การบริหารรัฐกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2521.
- พงษ์ศักดิ์ ปัญญาพรผล. องค์การและการจัดการ. นครปฐม : ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะ  
วิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2542.
- พรชัย เทพปัญญาและคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พานิชย์,  
2537.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. การวัดทัศนคติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- พะยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์, 2542.

- พิมพ์ชนก คັນสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- ภัทรวุฒิ อุดภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.  
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- บุภาพรรณ วรรณวานิช. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร  
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) ชลบุรี : มหาวิทยาลัย  
บูรพา, 2546.
- รัฐพล นราดิศร. ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชันส์, 2546.
- ลิขิต ธีระเวคิน. ขอบข่ายและวิธีการศึกษารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : สามศาสตร์, 2540.
- วนิดา คิ้วอิน. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง  
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม (รัฐประศาสน  
ศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. เอกสารประกอบการเรียน ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. การบริหาร : หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ,  
2542.
- สมคิด บางโม. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2545.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : บรรณกิจการพิมพ์,  
2543.

- สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์, 2546.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2529.
- สมิต ศัชณกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ = Excellence service. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2550.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. รายงานการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2539.
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พัทธอักษร, 2542.
- สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภักดิ์. หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ :  
สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2537.
- สุพจน์ ฉลาด. คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คืออายุของสถานีตำรวจ  
อำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รม  
(รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2545.
- สุพิน เกษาคุปต์. รัฐศาสตร์ - การบริหาร : รวมบทความวิชาการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุวรรณ พินตานนท์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง.  
วิทยาศาสตร์คุณวุฒิปริญญาตรี วท.ด (วิทยาศาสตร์ชีวภาพ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ, 2545.
- สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล. คู่มือก้าวสู่ HA (Hospital accreditation) step by step. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2544.
- สิรภพ เหล่าลาภะ. พุทธศาสตร์การเมือง. กรุงเทพฯ : สหธรรมิก, 2545.
- สิริพร มณีพันธ์. การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย : ศึกษากรณีที่เกิดขึ้นในกรณีเทศบาลและ  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต น.ม (นิติศาสตร์) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

อดิศรา เกิดทอง. **ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์.**

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

อนุวัฒน์ สุภษุติกุล และคณะ. **ขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไซน์ จำกัด, 2542.**

อุทัย หิรัญโต. **สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2540.**

อุทิศ แก้วขาว. **ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งเกี่ยวกับคุณลักษณะและบทบาทของ**

นายกเทศมนตรี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม.(กฎหมายและการจัดการ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ลำปาง : (มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550.**

Best, J.W.. **Research in Education. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall Inc, 1977.**

Good, C. V. **Dictionary of Education. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw-Hill Book Inc. New Jersey : Prentice Hall (Pearson Education), 1973.**

Gulick L. and J. Urwick **Papers on the Science of Administration. New York : Institute of Public Administration, 1973.**

Fayol, H. **Industrial and General Administration. New Jersey : Clifton, 1923.**

Hurlock E. **Adolescent Development. New York : McGraw-Hill Book, 1995.**

Isaak, A.C.. **Attitudes and Opinions. New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1981.**

Luthans F. **Ogranization Behavioral. 7<sup>th</sup> ed. Singapore : McGraw-Hill, 1995.**

Nunally J. C. **Test and Measurements Assessment and Prediction. New York : McGraw-Hill Book Co., Inc., 1950.**

Oskamp, S. **Attitudes and Opinion. New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1977.**

Webster's New Twentieth. **Country Dictionary. New York : World Publishing Company, 1968.**

William O. G. **Theory Z : How American Business can Meet the Japanese Challenge. 9<sup>th</sup> ed. Reading MA Addison-Wesley, 1971.**