

## บรรณานุกรม

- กุลชน ชนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จงศักดิ์ ตันภูมิ. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัด  
กาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์ และคณะ. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอน  
ชุดจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.  
2542.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. การประเมินผลการพัฒนาองค์การ. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนา  
องค์การ หน่วยที่ 12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- จิราวรรณ ศรีทอง. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี.  
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,  
2555.
- เจษฎา แซ่มประเสริฐ. ความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : มิตรครุ. 2534.
- ชัยสิทธิ์ เถลิสมิประเสริฐ. การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชนที่ดี. ม.ป.ท. : ม.ป.ป., 2544.  
ถ่ายเอกสาร.
- ชาย โพธิสิตา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง, 2550.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยก  
บ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ปทุมพร พริ้นติ้งกรุ๊ป,  
2550.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. สามประสานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : นานาสาระจากรวมพลัง  
เพื่อการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. นนทบุรี : สถาบันพัฒนา  
ข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2543.
- ที่ดิน, กรม. กฎหมายไทย : ประมวลกฎหมายที่ดินฉบับสมบูรณ์ พ.ศ.2546-2549. กรุงเทพฯ :  
สูตรไพศาล, 2550.

- ที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์, สำนักงาน. รายงานการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2555.  
ม.ป.ท. : ม.ป.ป., 2555. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,  
2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ปรัชญา เวสารัชช. การปกครองท้องถิ่นประเทศอังกฤษ. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการบริหาร  
จัดการที่ดีโดยกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สำนักงาน ก.พ., 2543.
- ปูลนตรี พิชัยจุมพล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ศึกษาเฉพาะ  
กรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร  
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ไพศาล วรคำ. การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. มหาสารคาม : ตักศิลาการพิมพ์, 2555.
- วาสนา เจริญรวย. การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด, 2542.
- ศิริพงษ์ เสภาภาน. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : นีคพอยท์, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์,  
2541.
- ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพกรมที่ดิน. ระเบียบคำสั่งกรมที่ดิน ปี 2551. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน, 2551.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อมรินทร์, 2543.
- สิริชล สมพันธ์. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. การศึกษา  
ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- สุภูมิ นवलสกุล. ที่ได้หัวหน้าการบริหารงานแบบไทย ๆ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ, 2538.
- อดุลย์ คลยา และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า, 2546.
- อภิชา ชลเสถียร. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง.  
ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,  
2555.

- อรพรรณ ชมชื่น. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่.  
ปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้,  
2554.
- อรุณ รัชธรรม. การบริหารงานบุคคลในระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.
- Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement.** Ann Arbor,  
Michigan : Health Administration press, 1980.
- Katz and Brenda. **Buraucracy and the Public.** New York : Basic Books Inc, 1978.
- Kaufman, H.F. **Participation in organized Activities in Selected Kentucky Localities.**  
Agricultural Experiment Station Bullatin, 1949.
- Maslow, Abraham. **Motivation and Personnality.** New York : Harper and Row Publishers,  
1970.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. **Total Quality Management : There Step to Continuous  
Improvement.** Massachusetts : Addison-Wesley, 1992.
- Thomas, J.O & Earl, S.W. "Why Satisfied Customer Defect," **Harvard Business Review.**  
73, 6 (November-December): 89-99, 1995.
- Verma, B.M. **Agricultural Service Delivery System in India : Delivery of public Service  
in Asia Countries : Case in Development Administration.** Bangkok :Thailand,  
1986.
- Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization.** Trans. By A.M. Henderson  
and Talcott Person, 4th edds. New York : The Free Press, 1966.
- Yamane, Taro. **Statistics: An Introductory Analysis.** Third editio. Newyork : Harper and  
Row Publication, 1973.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. **Problem and Strategic in Services Marketing.**  
1990.