

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. คู่มือการพัฒนาบริการประชาชน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสา
รักษาดินแดน. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. เทศาภิบาล. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์อสา รักษาดินแดน. 2543
- กาญจนา บุญยัง. ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้า
แบบอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านจดทะเบียน
และบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ขวัญภา สุขคร. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ)
(ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <http://kalai.extee.com/20051121/entry> (23 ตุลาคม
2552).
- จรินทร์ มูนะและคณะ. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ
ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002, 2543.
- ชาติรี ปินดิ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่, 2546.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. “การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน
ทะเบียนและบัตร: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- ธีระ อัครมาสง. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ
จังหวัดนราธิวาส, 2542
- นิตยา พงษ์พานิช. การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- ปานจิต บูรณสมภพ. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์, 2546.
- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ. 1887 – 1970). กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

- ภักวดี แก้วคุณ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- มยุรี อนุมานราชชน. นโยบายสาธารณะ แนวความคิด กระบวนการและการวิเคราะห์. เชียงใหม่ : คณีนิจการพิมพ์, 2547.
- รัฐพล นราดิศร. ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- วราภา พวงชมพู. ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัท ส.เอเซียเพรส จำกัด, 2543.
- วินัย จิตต์ปรุง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม), กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- วิลาวัดย์ รักพริ้ว. การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- วิรุฬ พรรณเทวี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. 2539.
- ศุภรักษ์ เต็มหมัด. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

ศิริชัย อัมพวา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :

ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2542.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร บริษัท ซีระฟิล์ม

และโซเท็กซ์ จำกัด 2541

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ยูบีซีเอด บัณฑิต. 2550.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เกล็ดไม้ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีเอด บัณฑิต. 2550.

สุรชัย รัตนประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

เชียงใหม่ สาขาสารภี. ปริญญานิพนธ์ รป.ม. (การเมือง และการปกครอง). เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สรัญญา โททะยะ. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ในสังกัดสำนัก

อธิบดีผู้พิพากษาภาค 5. ค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553

สุกัญญา โอภากุล. (2544). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของ

ฝ่ายทะเบียน. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สุรชัย รัตนประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม

ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราช

กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ :

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547.

สำนักงานศาลยุติธรรม. คู่มือประชาชนแนะนำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม.

มหาสารคาม. หจก. อภิชาติการพิมพ์, 2550.

Juran, J.M. and F. M. Gryna. *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. New York :

McGraw Hill, 1988.

- Armstrong, G. and P. Kotler, **Marketing : An Introduction**. 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.
- Zineldin. **Bank Strategic Positioning and some Determinants of Bank Selection**. **International Journal of Bank Marketing**, 14(6), 1996.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. **Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press, 1990.
- Parasuraman A, V. A. Zeithaml and L. L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research" *Journal of Marketing* V49 N4.
<http://www.utcc.ac.th/business/knowledge/>. 20 June , 1985.
- Tenner, A. R., and I. J. Detoro, **Total Quality Management : There Step to Continuous Improvement**. Massachusetts : Addison-Wesley, 1992.
- Wisher, J.D. and W.J. Corney, "Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feed Back - Internet Versus Traditional Banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3): 240 - 250, 2001.