

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ เทศการ. (2544). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. (2542). การบริหารการปกครองยุคใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : กรม ฯ.
- _____. (2545). ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลปี 2545. กรุงเทพฯ ฯ : กรม ฯ.
- กรมการปกครอง. (2544). ปัญหาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : เอกสารทางวิชาการ สคร.11. กรุงเทพฯ ฯ : กรม ฯ.
- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2546). การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ฯ : บพิธการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตตินัย สิทธิชัย. (2542). ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการ ต่อระบบการให้บริการของกองกำกับการสนับสนุนกองบังคับการอำนวยการตำรวจนครบาล. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายและการวางแผนสังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2542). การบริหารงานบุคคล . กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ถาวร โพธิ์สมบัติ. (2540). การให้บริการประชาชนส่วนตำบล. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- ปรีชญา เวสารัชช์. (2543). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2542). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต ัสชญกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). **คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนัก ฯ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **บทความการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุนันตสา คนตรีไทย. (2548). **ปัจจัยด้านการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์โตโยต้า เขตนนทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- สุวนิช ศิลาอ่อน. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุชา ฐิระวงศ์. (2546). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อภิรัตน์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี ส่างสาร. (2540). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- อิสริยา อนุมาสมรธา. (2542). **ความคิดเห็นของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Verma, Vaber. (1999). **Long-Range and Short-Range Planning for Education Administration**. Boston : Allyn and Bacon.
- William, H. Lucy and others. (2001). **Opinion regarding to the service**. 4 th ed. Englewood : Division of Research, Harvard University.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistic : Introduction Analysis**. 2 nd ed. New York : Harper and Row