

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. นายอำเภอ. 2532. ภาพพจน์พฤติกรรม ศักยภาพและทัศนคติที่พึงประสงค์ของ  
ประชาชนและกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. 2534. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานการทะเบียนราษฎร.
- กองการทะเบียน, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2536. คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงานการทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- กนกพรรณ ชีระคำศรี. 2540. การประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา กังแฮ. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตาม  
กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง. ภาคนิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2536. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชุมพร สังขปรัชชา. 2532. การวางแผนและกลยุทธ์การตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการครบวงจรและแนวทางในการบริการเชิงรุก. วารสารเทศบาล 88.  
(กรกฎาคม) : 8-20.
- ถาวร โปธิสมบัติ. 2535. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้  
บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์. 2540. การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ  
บ้านไร่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทพร ดำรงพงศ์. 2541. ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย  
จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์  
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนา  
บริหารศาสตร์.

- ปรัชญา เวสารัชช์. 2526. **องค์การกับลูกค้าในรัฐประศาสนศาสตร์.** ในรวมผลงานของนักวิชาการไทย รวบรวมโดย พิทยา บวรวัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประนัดดา จ่างแก้ว. 2538. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533** ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากทำงานในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปราณี ธนอัญญาพร. 2542. **การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสงขลา.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. 2542. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระศักดิ์ อังกิตติกุล. 2357. **ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการที่มีต่อระบบ และกระบวนการให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.** ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก).
- เพ็ญแข แสงแก้ว. มปป. **การวิจัยทางสังคม.** ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. 2546. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี.** ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชญา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.** ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- รัฐพล นราดิศร. 2545. **ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองบุญ ศิริรังศรี. 2535. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.** ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- วรพงษ์ ภาวศ. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง  
จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. 2538. เทคนิคการหาเงินฝาก. **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**. หน้า 52-56.
- วินัย จิตต์ปรุง. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภา ศุรงค์พิศิษฐ์กุล. 2525. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วณิช นิรันตรานนท์. 2541. หลักการในการบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :  
ซีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.
- โสภิตา เหมทานนท์. 2540. การศึกษาสภาพการดำเนินงานตามโครงการจัดทำระบบให้บริการ  
ประชาชนทางด้านรถทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์  
ประมวลผลข้อมูลภาค 9. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ : สงขลานครินทร์  
หาดใหญ่.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สิงห์สองพันปี (นามแฝง). ทะเบียนราษฎร : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ. **เทศาภิบาล 88**.  
(กุมภาพันธ์) : 32-37.
- สาโรจน์ ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด  
กรมสามัญ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ (มหาสารคาม).
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง. 2543. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร  
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัจฉนา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม.

- อรรถชด ทรัพย์ทวี. 2537. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง. 2543. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรณีศึกษาสำนักงานสรรพากร อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อภิญาพร มาลีวรรณ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมร วรสุข. 2541. ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Chaplin, J. p. 1968. **Dictionary of Psychology**. Penguin Book.
- John D. Millett. 1954. **Management in the public Service**. The guest For Effective Performance. New York : Mc graw-Hill, Book Company.
- Suchitra Punyarat a Bandhu-bhakdi, et al. 1986. Delivery of public services in Asian countries: Cases in development administration. Bangkok: Thammasat.