



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ
ศึกษากรณีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. รายงานการวิจัยหลักสูตร
ปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชนภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 3
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2516. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท
ผดุงวิทยา จำกัด.
- กาญจนา กังแฮ. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภาษีรถตาม
กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดพัทลุง. ภาคนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2536. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร.
- จิระพันธ์ จันทรเทพ. 2537. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
แพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุบ กาญจนประกร. 2510. นักบริหารการประสานงาน. (ม.ป.ท.) : เอกสารวิชาการ
- ชุมพร สังขปรีชา. 2532. การวางแผนและกลยุทธ์การตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง. เทศาภิบาล.
- ชูใบชะห์ สนิทวาทิ. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองการหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2545. คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารผลงานยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ชีรตยานันท์. 2537. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการพลเรือน. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ถาวร โปธิสมบัติ. 2535. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี.** สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวี เจริญ. 2545. **ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ :** ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. 2539. **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ :** กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาคุฏฐบัณฑิตทางการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2525. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บัญญัติ คันธา. 2544. **คู่มือการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและภาษีรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522.** กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์อักษรไทย.
- ปัญญา ต้นเงิน. 2541. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- ปราณี ธนอัญญาพร. 2542. **การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน :** กรณีศึกษาโรงพยาบาลสงขลา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พินิจ เนตรพุกกะและคณะ. 2530. **การบริการประชาชน :** คู่มือข้าราชการกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิศการพิมพ์ จำกัด.
- ภิญโญ สาธร. 2527. **มนุษย์ในองค์กร.** กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา.
- มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. **พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.** วิทยานิพนธ์ ร.ม.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธนา แซ่เตี๋ย. 2547. **การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการหาความรู้ :** สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด

- ระเบียบ ยุติ. 2543. **ปัจจัยจูงใจในการรับบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์**
การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขากันตัง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง. สารนิพนธ์ รม.สงขลา :
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. 2546. **BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน.** พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แปซิฟิก
- ศิริชัย กาญจนวาลี. 2545. **ทฤษฎีการประเมิน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. 2543. **การบริหารเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. 2542. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สุรยุทธ วิศาลทรง. 2541. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี**
กรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. 2522. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล. 2546. **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี** **Balanced**
Scorecard. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. 2547. **ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ประจำปี**
2547. สงขลา.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง. 2543. **ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร**
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.
สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรุณ รักรธรรม. 2531. **การบริหารงานบุคคลในระบบราชการไทย .** คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. 2545. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 6
แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- อนิรุทธ ทองจันทร์. 2537. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงาน**
การประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช.
ปริญญาโท กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. 2546. **การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. 2525. **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. Penguin Book.

Millet, John D. 1954. **Management in the public Service**. The quest For Effective Performance. New York : Mc Graw-Hill. Book Company.

Ryan, T. A. and Smith, P. C. 1954. **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcmald Press.

Weber, Max. 1966. **The Theory of Social and Economy Organization** trans by A.M. Handerson and Talcott Parson 4 eds. New york : The Free Press

