

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. เทศบาลบาล . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น , ๒๕๔๓.

_____. ระเบียบกรมการปกครองว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. ๒๕๓๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๒.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน. ๒๕๔๘.

จอร์จ เควิก.บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จารุพันธุ์ ปานานนท์. “การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ”. จุลสารการท่องเที่ยว. ฉบับที่ ๒, ๒๕๔๓.

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพร็วติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, ๒๕๔๕.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดการบริการการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๙.

ชุตีระ ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑.

ทองอาน พาไทสง. ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ.เพร็วติ้ง, ๒๕๔๙.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. เทศบาลในทศวรรษหน้า เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง. โครงการศึกษาการปกครองท้องถิ่น. คณะสังคมศาสตร์. เชียงใหม่, ๒๕๔๒.

- นิติพล ภูตะโชติ. **การบริหารการขาย**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๙.
- บรรจบ กาญจนกุล. **บริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ ; ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๙.
- บรรเทิง พาวจิตร. **การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์, ๒๕๔๘.
- บุญสิริ ขวลิตรารัง. **ธรรมโอสธ**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๔๕.
- ปณิศา ลัญยานนท์. **หลักการตลาด (Principles of Marketing)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๘.
- ปธาน สุวรรณมงคล.รศ.ดร.. **สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย**. หน่วยที่ ๑๔. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.พิเศษ. **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔.
- พระธรรมโกศาจารย์ ประยูร ธรรมจิตโต. **พุทธวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- พระธรรมปิฎก ป.อ. ปยุตโต. **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาการ, ๒๕๔๓.
- พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- วีระพจน์ ลือประเสริฐกุล. **TOM Living Handbook : An Executive summary**. กรุงเทพมหานคร : ไทเร็นเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง จำกัด, ๒๕๔๖.
- สนิท จรอนันต์. **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายศึกษา. บริษัทสุชุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓.
- สมนึก ภัททิยธนี. **การวัดผลการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร. ๒๕๔๓. สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สิทธิศักดิ์ พฤษชัยกุล. **คู่มือประเมินคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๔.
- สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพัลลิสซิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. **“ก้าวแรกของ TQI/CQI ในโรงพยาบาล”**. รายงานการศึกษาโครงการวิจัยดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, ๒๕๔๑.
- อุดม เขยกิจวงศ์ และกนิษฐาณ แป้นสุวรรณ. **พระธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. Service Psychology จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

จันเพ็ญ อินตะปวง. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๔๘.

เจริญ มีสิน. “คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐.

ชูโชค ทิพย์โสทธิ. “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

ณรงค์ชัย เป็งภิระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์. “คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

นพดล เก่งบุรี. “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

นิธิวัฒน์ สังฆะมะณี. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานจังหวัดในภาคตะวันออก”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒

พระสักรัย จิตตสุโก (ลุยดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

ภัทรภูมิ อุตริยะ. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพงจังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

ยศ ถามูลแสน. “ศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของการพัฒนาชุมชนต่อศีลธรรมของเยาวชน ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต ๓”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ยุภาพร คล่องแคล่ว. “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๑.

รัฐพล นราดิศร. “ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองกรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

วนิดา ดั่งอิน. “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดบริษัทของพรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส ประเทศไทย จำกัด”. **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาจัดการทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕.

วิภาวี แดงท่าขาม. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

สมทรง ไข่ม้า. “คุณภาพการให้บริการของศูนย์ยิวดกรรมการแพทย์ที่ ๓ (นครสวรรค์)ต่อโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพิจิตร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

สุพจน์ ฉลาด. “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

สุพร นวลศรีน้า. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

สุภาพ กันธิมา. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

สุภัทรมาศ จริยะเวชวัฒนา. “การบริหารการจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.

สุริยาธ ธนวัฒน์, ร้อยตรี. “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **ภาคานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙.

อดิศรา เกิดทอง. “ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

อมร วรสุข. “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอมืองขอนแก่น”. **วิทยาลัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชุมแสง. **จำนวนประชากร ณ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๘**. นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๘, (อัดสำเนา).

งานประชาสัมพันธ์. **ชุมแสงสารเทศบาลเมืองชุมแสง**. นครสวรรค์ : โรงพิมพ์นิวเสรินคร, ๒๕๔๔, (อัดสำเนา).

(๔) บทความ/สารสังเขปออนไลน์ :

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tungsong.com/Law/pC01.as>, p[๑๐ ธันวาคม, ๒๕๕๗].

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tambol.com/municipal/data9.asp>, [๑๐ ธันวาคม ๒๕๕๗].

(๕) สัมภาษณ์ :

ชัยวัน บุญอ่อน. ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สม ปิ่นสุวรรณ. ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สมชาย อึ้งวงศ์. ผู้จัดการโรงเรียนพณิชยสังเคราะห์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สิริรัตน์ ผลเจริญ. พนักงานบ้านาณูธนาคารอมสิน, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สุกิจ จิตมหวงค์. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในกรรมการ กทจ. นครสวรรค์, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สุภาวดี เจริญธรรม. พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลชุมแสง, ๒๐ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

สุรัตน์ ชัยชนะกุลมงคล. ประชาชนทั่วไป, ๑๕ เดือนธันวาคม ๒๕๕๘.

๒. ภาษาอังกฤษ

- Groonroos. C.. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington : Lexington Books,1990.
- Katz. E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public.** New York : Basic Books, 1973.
- Kotler. Phillip..**Marketing Management : Analysis planning Impleme ntation and Control.** 8th edition. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Mark. M. Davis. Nicholas. **J. Aquilano. and Richard. B. Chase.** Fundamentals of Operations Management, 2003.
- Millett. J.D..**Management in the public service.** New York : McGraw – Hill Book Company,1954.
- Parasuraman. A.. Zeitham. V.A. & Berry. L.L SERVQUAL: A “multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality” **Joural of Retaiting**, 1988.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration.** Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- W.E dwards. Deming. **The Management and Control of Quality.** 4th. ed.. Cincinnati. Ohio : South-Western College, 1999.
- Zeithaml. V.A. The new demographics and market fragmentation : **Joural of Marketing**, 1985.