

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. เทศาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๑๒)พ.ศ.๒๕๔๖. ฉะเชิงเทรา : โรงพิมพ์ประสานมิตร, ๒๕๔๖.

กฤษกร วงศ์กรวุฒิ. เทียบทั่วไปกับ นายรอบรู้ ลำพูน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สารคดี, ๒๕๔๙.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

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

เทศบาลเมืองลำพูน. กองวิชาการและแผนงาน. รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๓ – ๒๕๕๕, ๒๕๕๖.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๕.

บวรศักดิ์ อวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล Good Governace. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๒.

ปธาน สุวรรณมงคล. สถาบันและกระบวนการทางการเมืองไทย. หน่วยที่ ๑๔.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๑.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติจักร. แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท)ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปัญญาชน, ๒๕๕๒.
- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พรชัย วิจิตรธรรมภาณี. การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อการพัฒนาระบบโคนม. เอกสารประกอบผลงานที่จะขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น. กรุงเทพมหานคร : กรมปศุสัตว์, ๒๕๔๙.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, ๒๕๔๖.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). ธรรมญูชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวยจำกัด, ๒๕๕๐.
- . พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.
- พระมหาบุญมี มาลาวิชโร. ธรรมใจ. กรุงเทพมหานคร : ดีเอ็มจี, ๒๕๕๑.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์ จำกัด ๒๕๔๖.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, ๒๕๔๕.
- สนิท จรอนันต์ .สถาบันนโยบายศึกษา. ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, ๒๕๔๐.
- สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิง จำกัด, ๒๕๔๗.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖(ฉบับที่ ๑๓)พ.ศ. ๒๕๕๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๕๒.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. คู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, มปป.
- สุวรีย์ ศิริโภาคารภิมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันเทสตรี้, ๒๕๔๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

หลุยส์ จำปาเทศ. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด, ๒๕๓๓.

อุเทน ปัญญา. **ระเบียบวิธีวิจัย**. มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, ๒๕๕๖.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรสแอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) บทความในวารสาร :

กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน, “**สาระทะเบียน-บัตรฯ**”.วารสาร THE ONE. ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑๑ พฤศจิกายน, ๒๕๕๔.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “**สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้**”.วารสาร **Productivity World** เพื่อการเพิ่มผลผลิต. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘. พฤษภาคม - มิถุนายน, ๒๕๕๐.

(๓) วิทยานิพนธ์ :

กนกกร ชื่นสระน้อย. “**ทรงสนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ ๑**”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “**การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร**”.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

คณินนิตย์ เมฆดี. “**พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา**”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐.

ชญาณิศฐ์ รักแจ้ง. “**การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร**”.**วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

ถวัลย์ เทียนทอง. “**ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส จำกัด**”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

ทรงศบงกช ศรีคงศรี. “**คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสานกรุงเทพมหานคร**”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๕.

เทวราช แก้วมา. “**ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด**”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธัญชนก เกตุสวัสดิ์. “ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานื่อนามัยในอำเภอบางไทร และอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐.
- นลินี แซ่เบ๊. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการประกันสังคมของผู้รับบริการในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗ (บางบอน)”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๔๙.
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๐.
- เพิ่มศักดิ์ อินทสรโร. “ความพึงพอใจของคณพิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐.
- พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโ (มีนุสรณ์). “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระครูสังฆรักษ์ธรรมาภ สุภโท (จำปาเทศ). “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา). “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระมหาวิเชียร เขมจาโร(บุญหลง). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระจริญ จิรสุโก (เมืองประทับ). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล (จักษ์แด). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระวีระ ขตตปณโณ (อมรพิสมัย). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการพยาบาลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุยดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- ราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดยะลา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. “ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา(เขื่อนเชี่ยวหลาน, จังหวัดสุราษฎร์ธานี)”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๑.
- วัชรภรณ์ เกตุค้ำพล. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.
- วัฒนา ภัคสังข์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย). “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- สิริวิภา ศรีปลั่ง. “การศึกษาตัวชี้วัดธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๘.
- สุนัย ดีทองอ่อน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอมะนัง จังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัวตุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอมะนัง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสำราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

๒. ภาษาอังกฤษ

- Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood, **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**. New York : Nursing Research, 1982.
- Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books, 1973.
- Maslow, Abraham H. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row Publishers Inc, 1970.
- Millett, J.D., **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954.
- Mullins , Luare J., **Management and Organizational Behavior**. London : Pitman Company, 1985.

บรรณานุกรม (ต่อ)

๓. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน, ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : **ฐานข้อมูลสถิติทางทะเบียนราษฎร**, [๒ กันยายน ๒๕๕๖].

เทศบาลเมืองลำพูน. **ประวัติเทศบาลเมืองลำพูน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nmt.or.th/lamphun/mueanglamphun/Lists/List๓๑/AllItems.aspx>, [๔ ตุลาคม ๒๕๕๖].

เทศบาลเมืองลำพูน. **แผนพัฒนายุทธศาสตร์**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nmt.or.th/lamphun/mueanglamphun/Lists/List๖๒/AllItems.aspx>, [๔ ตุลาคม ๒๕๕๖].

เทศบาลเมืองลำพูน. **หน่วยงานภายใน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.nmt.or.th/lamphun/mueanglamphun/Lists/List๔๔/AllItems.aspx>, [๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tambol.com/municipal/data๔.asp>, [๕ กันยายน ๒๕๕๖].

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.tungsong.com/Law/pCo๑.asp>, [๔ ตุลาคม ๒๕๕๖].

๔. สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ พระครูโสภณจิตตารักษ์, เจ้าคณะตำบลในเมืองเขต๒, ๕ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นายสุรินทร์ มุขแก้ว, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล, ๘ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นายเกียรติ เกรียงศักดิ์พิชิต, หัวหน้างานทะเบียนราษฎร, ๙ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นางอัญญา เข้มทอง, ผู้รับบริการ, ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นางพูนสุรีย์ ใจดี, ประธานคณะกรรมการชุมชนพระคงธานี, ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นางสาวอัญญารัตน์ อุทัยเลิศ, เจ้าพนักงานทะเบียน, ๑๙ กันยายน ๒๕๕๗

สัมภาษณ์ นางทานตะวัน อินทร์จันทร์, รองปลัดเทศบาล, ๒๙ กันยายน ๒๕๕๗

