

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กัลยา สุดแดน. (2547). การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล
บางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
อำเภอต่างงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542). องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- จิตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ลูกเสือวิสามัญ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
หน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหาร
ทะเบียนกรมการปกครอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรศักดิ์ สีใจเจริญ. (2543). การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). การปกครองของไทย. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2548). ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไชย ณ พล. (2548). การสร้างเสน่ห์และความประทับใจ. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.
- เชาวน์วัต แสนพงศ์. (2546). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2541). การเมืองการปกครอง. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.

- ทะเบียนราษฎรอำเภอโคกสำโรง,สำนักงาน. (2549). ข้อมูลประชากร. ลพบุรี : จิตกมล.
 ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงาน
 ทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน
 เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
 ฐเนศวร์ เจริญเมือง. (2549). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
 ชีระ อัครมาส. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.
 นพวงศ์ ศิวพิทักษ์. (2541). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 นภาพร เชียงแสน. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พิเพิลมีเดีย.
 นवलฉวี รัตตสุข. (2543). พฤติกรรมการบริการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
 นันทพร หาญวิทยสกุล. (2549). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 นิภา มานะการ. (2546). การพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนัก
 ทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
 ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2541). การเมืองและเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
 พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
 ข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาตนเองเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 พรรณี ช. เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
 พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
 พัชรินพันธ์ เอมรัตน์. (2548). การใช้เครื่องใช้สำนักงาน. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 พิษิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
 พิณ ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
 พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. (2544). การบริหารการตลาด : การวิเคราะห์ กลยุทธ์และการ
 ตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาล อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : ว่างอักษร.
- มารศรี นุชแสงพลี. (2542). เศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน
- มาลัย ม่วงเทศ. (2548). การใช้เครื่องใช้สำนักงาน. กรุงเทพฯ : ว่างอักษร.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). การเมือง. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.
- รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส. (2544). กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ว่างอักษร.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน : ศาสตร์แห่งการพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ : เสนาธรรม.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ ลำพวย. (2547). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารุณี ดันติวังศ์วานิช. (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน
- เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิษุตา หุ่นวิไล. (2545). เอกสารการสอนวิชามนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- วิชัย แหวนเพชร. (2549). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศตวรรษ อนันต์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2545). การวิเคราะห์สถิติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2549). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลลา.
- สถาพร สุดเสนาะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สนธิ บางยี่ขัน. (2547). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมใจ วิริยะบัณฑิตกุล. (2548). ช่องทางซุนทรพัทธ์ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : พิเพิลมีเดียม.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2546). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :
ดวงกมล.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- สโรชา แพ้วภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายใจ ทองเนียม. (2543). พัฒนาความก้าวหน้าแนวทางปรับปรุงตนเองสู่ความสำเร็จ.
กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สายชล วิสุทธิ์สมุทร. (2546). การจัดการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบล
ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุริยา พุ่มพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างาน
ประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวิมล ตีรگانนท์. (2542). การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). หลักการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
โพธิ์สามต้นการพิมพ์.

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุรักษ์ นวพรไพศาล. (2543). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- อรรถกิจ วรรณทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารี พันธุ์มณี. (2548). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน
- อินทรา เฟ็งแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). การเมืองและการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- Barnard, C.I. (1986). *The functions of executive*. 17 Massachusetts; Cambridge;
Harvard University.
- Carter V.G. (1973). *Dictionary of education*. Singapore : Prentice – Hall.
- Clarke, A.C. (1957). *Consumer behavior in different areas*. New York : Harper &
Row.
- Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill.
- Ghiselli, E, & Brown, C.W. (1992). *Personal and industrial psychology*. New York :
McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. *Dictionary of education*. Florida : Dryden. อ้างถึงใน
สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9).
- Gilmer, V.H.B. (1971). *Industrial and organizational psychology*. New York :
McGraw – Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York : McGraw – Hill.
- Gronroos, C.S. (1990). *Experience and brain development*. Child Development.
- Holloway, S.A. (1951). *Marketing management*. New York : McGraw – Hill.
- Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). *Educational administration; theory research and
practice*. New York : Random House.
- Keaveney, S.M. (1995). Customer switching behavior in service industries:
Anexploratory study. *Journal of Marketing*, 59 (April), 71 – 82.

- Kotler, P. (1997). **Marketing management**. Singapoer : Prentice – Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, industrial and organizational psychology**. Chicago : Rand Mc nally.
- Lovelock, K,& Wrigght, H. (1999). **Consumer behavior**. Orlando : The Dryden press.
- Milton, C.R. (1981). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.
- Montagu, R.O. (1984). **Work and motivation**. Chicago : Rand Mc nally.
- Porter, L.W. (1981). A student actived need satisfactions in bottom and middle management jobs. **Journal of Applied Psychologe**, 45, p.1 – 10.
- Robert, F. (1980). **Research report evaluate people' s saticafion**. Singapoer : Prentice – Hall.
- Robson, R.A. (1953). **The functions of executive**. Chicago : Rand Mc nally.
- Schermrehorn, M. (1984). **The theory of social and economic organization**. New York: The Press.
- Vroom, W.H. (1987). **Work and motivation**. New York : John Wiley & Sons.
- Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas**. New York : Harper & Row.
- Whang, T. (1999). **Work and motivation**. Orlando : The Dryden press. อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน. (2548). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : พิเพิลมีเดียม.
- Zaleznick, A,et.al. (1990). **The motivation productivity and satisfaction of workers**. Boston : Harward University.