

บรรณานุกรม

- กัลยา สุดแดน. (2547). การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2544). การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- _____ . (2548). การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- กิตตินันท์ อรรถบพ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล
บางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
อำเภอต่างงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ขวัญชัย จำนงสาร. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : นำอักษร.
- คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). วัฒนธรรมองค์กร. กรุงเทพฯ :
วี.ที.ซี.คอมมิวนิเคชั่น.
- จิตินันท์ เตชะคุปต์. (2541). ลูกเสือวิสามัญ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- จิรศักดิ์ ชำนาญภัคดี. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
หน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหาร
ทะเบียน กรมการปกครอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรศักดิ์ สีใจเจริญ. (2543). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : นำอักษร.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2546). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____ . (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). การปกครองของไทย. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2544). การพัฒนาตนเอง. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2549). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2541). การเมืองการปกครอง. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- ทะเบียนราษฎรตำบลโคกตูม, สำนักงาน 2551, สถิติประชากร. ลพบุรี : เทศบาลตำบลโคกตูม.

- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงาน
ทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน
เอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2549). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีระ อัครมาส. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลลา.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.
- นภาพร เชียงแสน. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พิเพิลมีเดียม.
- นริษา นราศรี. (2544). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- นวลฉวี รัตตสุข. (2543). พฤติกรรมบริการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพะ.
- นันทพร หาญวิทยสกุล. (2549). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- ประคอง กวรรณสุด. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลลา.
- ประเวศ วะสี. (2549). แนวคิดและยุทธศาสตร์ สังคมสมานุภาพและวิชา. กรุงเทพฯ:
มูลนิธิโกมล คีมทอง.
- พงกะพรรณณ ตะกลมทอง. (2548). การประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร. กรุงเทพฯ :
ตะวันออก.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ
ข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาตนเองเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พรรณณี ช. เจนจิต. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- พวงทอง ตั้งธิตกุล. (2542). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- พัชรินพันธ์ เอมรัตน์. (2541). การใช้เครื่องใช้สำนักงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิณ ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.

- พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. (2544). การบริหารการตลาด : การวิเคราะห์ กลยุทธ์และการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลลา.
- ไพศาล สำราญทรัพย์. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง สุขาภิบาลหลักหน้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุด. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- มัญญ วงศ์นารี. (2549). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- มารศรี นุชแสงพลี. (2542). เศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน.
- มาลัย ม่วงเทศ. (2548). การใช้เครื่องใช้สำนักงาน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- เมธี ปิยะคุณ. (2547). วัฒนธรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). ทักษะคิดในองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส. (2544). กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน : ศาสตร์แห่งการพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ : เสนาธรรม.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ ลุ่มพาย. (2547). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารุณี ดันติวังศ์วานิช, และคนอื่น ๆ. (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิษชุดา หุ่นวิไล. (2545). เอกสารการสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- วิชัย แหวนเพชร. (2549). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิไล ทองแผ่. (2542). การทำงานร่วมกัน. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ศตวรรษ อนันต์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชน อำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : วัฒนาศึกษา.
- _____, ปริญญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541).
กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศุภรักษ์ เสมอหมัด. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภย์สังเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม. (2549). คุณลักษณะและกระบวนการ
ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมของประเทศ. กรุงเทพฯ : วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- สถาพร สุดเสนาะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมใจ วิริยะบัณฑิตกุล. (2548). ช่องทางศูนย์ทรัพยากรกิจการ. กรุงเทพฯ : พิเพิลมีเดีย.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2550). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ : องค์กรศิลปการพิมพ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2546). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :
ดวงกมล.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- _____. (2549). การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สายชล วิสุทธ์สมุทร. (2546). การจัดการผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- สาโรช บัวศรี. (2542). ความรู้คู่คุณธรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- สิริพร กุ่ยกระโทก. (2545). **ความรู้คู่คุณธรรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบล
ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดารัตน์ ราชสาร. (2551). **การบริหารและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพจน์ เวชทัฬห. (2550). **การจัดองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2547). **อาศรมสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ : คู่แข่ง.
- สุรเชษฐ์ อิมอรชร. (2550). **ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกตูม**. ลพบุรี :
เทศบาลตำบลโคกตูม.
_____. (2551). **งานของเทศบาลตำบลโคกตูม**. ลพบุรี : เทศบาลตำบลโคกตูม.
- สุริยา พุ่มพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างาน
ประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวริย์ สิริโกศลภิมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์
สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ :
โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- แสง จันทรงาม. (2540). **การพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุรักษ์ นวพรไพศาล. (2543). **รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรถกิจ ภรณ์ทอง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารี พันธุ์มณี. (2548). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน.
- อารีวัลย์ เอี่ยมจันทร์. (2550). **การเกิดทัศนคติในองค์การ**. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.

อินทรีรา เฝิงแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

Barnard, R. (1996). **Organizational behavior**. New York : McGraw – Hill.

Bitner, P. (1996). **Statistical process control**. New York : Prentice Hall.

Cooke, L., & Lafferty, P. (2000). **Organizational behavior**. New York : McGraw – Hill.

Cooper, A.M. (1999). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.

Deming, R. (1995). **Applying total quality management in academics**. New York :
McGraw – Hill.

Denison, P. (1990). **Organizational behavior**. New York : McGraw – Hill.

Ghiselli, E., & Brown, C.W. (2000). **Personal and industrial psychology**. New York :
McGraw – Hill.

Gilmer, V.H.B. (1990). **Industrial and organizational psychology**. New York :
McGraw – Hill.

_____. (1991). **Industrial and organizational psychology**. New York :
McGraw – Hill.

Good, C.V. (1990). **Dictionary of education**. New York : McGraw – Hill.

Graves, J.P. (1999). **Successful management and organizational mugging**.
New Jersey : Prentice – Hall.

Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.

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:
An exploratory study. **Journal of marketing**, 59 (April), 71 – 82.

Kotler, P. (1993). **Marketing management**. Singapore : McGraw – Hill.

Lock, E.A. (1996). **The nature and cause of job satisfaction, industrial and
organizational psychology**. Chicago : Rand.

Lovelock, K., & Wrigght, H. (1999). **Consumer behavior**. Orlando : The Dryden press.

Maslow, P. (2000). **Organizational behavior**. New York : McGraw – Hill.

Milton, C.R. (1997). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.

- Porter, L.W. (1991). A student activated need satisfactions in bottom and middle management jobs. **Journal of Applied Psychologie**, 45, pp.1 – 10.
- Robert, F. (1980). **Research report evaluate people' s satisfacion**. Singapoer : Prentice – Hall.
- Schermrehorn, M. (1990). **The theory of social and economic organization**. New York: The Press.
- Vroom, W.H. (1994). **Work and motivation**. New York : John Wiley & Sons.
- Weber, M. (1967). **Marketing management**. London : George Newness.
- Wolman, D. (1990). **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill.
- Zaleznick, A., et al. (2000). **The motivation productivity and satisfaction of workers**. Boston : Harward University.