

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16
สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน
ธนาบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสังเคราะห์มหามบัณฑิต สาขาการบริหาร
และนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา สถาปิตานนท์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
งานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จุติกุล อันสำราญ. (2546). บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น
: ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรธร บรรมัตร์. (2550). บทบาทของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาล
บางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ สังขพันธ์. (2551). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว
จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2543). สัญญาทางปกครองกับการให้เอกชนเข้าร่วมในการจัดทำบริการ
สาธารณะ. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2549). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประกันสังคม ศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ต่อเกียรติ ราฟิจิตต์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน. (2553). **แผนพัฒนา 3 ปี (2552 – 2554)**. ชุมพร : เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
- ธีระชัย จาตุรงค์สวัสดิ์. (2547). **ทฤษฎีบริการสาธารณะในกฎหมายปกครองฝรั่งเศส : ข้อความคิดแนวทางการใช้ และระบบกฎหมาย**. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 25, 2553 จาก <http://www.lawreform.go.th>.
- นิทัศน์ กับเป้ง. (2551). **ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- พงศ์สุริย์ ชาญตะปะ. (2551). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2543). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2550). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รังสรรค์ อินทน์จันทน์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รุ่ง ศรีโพธิ์. (2541). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของเทศบาลนครเชียงใหม่**. ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งอรุณ ยอดเยี่ยม. 2550. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2549). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

- สมิต ธีรณกร. (2545). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุพจน์ ฉลาด. (2550). คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). การบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). การติดต่อสื่อสารในกลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บุรพาศิลป์.
- อรรถกรณ์ โฆษพงศา. (2551). คุณภาพการให้บริการของบริษัท เจ เอ บี เอลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อดิสร่า เกิดทอง. (2546). ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- DuBrin, A.J. (1988). **Human relations: a job oriented approach**. New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw-Hill Book Company.
- Powell, D. H. (1983). **Understanding human adjustment: Normal adaptation through the Life cycle**. Boston, MA : Little Brown.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to social change**. Strondsburg, Penn : Powden, Hutohison & Rose.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science (1st ed.)**. New York : Van Norstrand.