

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร ภมรพล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- กรมการปกครอง. (2546). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไป 2546. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารการ
ทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน.
กรุงเทพฯ : คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ชูศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย. (2543). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณรงค์ชัย เป็งภิระ. (2549). คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์อักษร จันทรศิริ. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. (2548). การประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชน
ด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าด จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญวรัตน์ สุขพล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พินิตา ใจแก้ว. (2549). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย
จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พัฒนา วัฒนปรีชากุล. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- พรจันทร์ มิตรมุสิก. (2549). การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาณุพงศ์ จันทรสมา. (2552). ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของบริษัทชินเน็ค
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ = bService marketing
management. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- วนิดา คิ้วอิน. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสัน
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์.
กรุงเทพฯ : นิธิธรรม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 =Quality in services. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรเดช จันทรศร. (2543). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย (TURA).
- สมัชชพัล อิ่มฤทัย. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้ากับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการการเงินการธนาคาร
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- สร้อยญา เกตุเพชร. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยกระบอก
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

- สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา เศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาลี ผ่องสว่าง. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ตามมาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิศักดิ์ พุกภัยปีติกุล. (2544). คู่มือการตรวจประเมินคุณภาพโรงพยาบาล : ฉบับปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1 ครอบคลุมทั้งมาตรฐาน ISO 9001:2000 และมาตรฐาน Hospital accreditation. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุรางค์ มุสิกวัตร. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุนทรี สิทธิสงคราม และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองพระพุทธบาท. รายงานวิจัยเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัด สระบุรี.
- สุพจน์ ฉลาด. (2550). คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **Hitech marketing**. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอล บู้คส์.
- สำนักงานสถิติและ ก.พ.ร. (2551). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2551. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- สำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ. (2553). ข้อมูลจำนวนประชากร. ชุมพร : สำนักงาน.
- Aday, L. N. & Andersen, R. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. **Social Science and Medicine**, 12, 28.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York : Harper Collins.
- Lovelock, C.H. (1996). **Services marketing**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Penchansky,R., & Thomas J.W. (1981). **The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction**. Medical Care.
- Schmenner, R. W. (1995). **Plant and service tours in operations management**. 5th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.