

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, สำนักทะเบียนธุรกิจ. (2548) **คู่มือปฏิบัติงานจดทะเบียนพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499.** กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, และคณะ. (2543). **จิตวิทยาบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
- ชินจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540). **ตลาดบริการและตลาดองค์กร.** เอกสารประกอบการศึกษา สำหรับนักศึกษามิเนโมบีเอ รุ่น 2/2540. ชลบุรี, วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณพชัย มหาพิราภรณ์. (2542). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2549). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ : บริษัทเอกทิฟพรีนซ์ จำกัด.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะด้านกรณีงานทะเบียนราษฎร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤมล ปิติตานนท์. (2545). **ประสิทธิผลองค์การของข้อมูลมูลนิธิสุภานิมิตแห่งประเทศไทยปัจจัยและปัญหาที่ท้าทาย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นวพร แสงหนุ่ม. (2544). **ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิติศักดิ์ เดือนดาว. (2549). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลเด่นชัย จังหวัดแพร่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- บัญญัติ เพื่อนสีเมือง. (2549). **ประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ : กราฟฟิค ฟอรัม (ไทยแลนด์).

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิตดา นรสิงห์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2545). **หลักการจัดการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 14 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2546). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มติชน. (2547). **พจนานุกรมฉบับมติชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2550). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมประจำปีงบประมาณ 2550**. นครปฐม : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2548). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2543). **การวัดด้านจิตพิสัย**. กรุงเทพฯ : สุริยวิทยาสาสน์.
- วัชระ เสริฐสมใจ. (2550). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). **คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2540). **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- สมิธ สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สุกัญญา โอภากุล. (2544). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพินดา ธีระวราพิชญ์. (2544). **การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแคว์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์ โปธารม. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.

<http://www.opdc.go.th/special.php_id=1> (29 เมษายน 2551)

สำนักมาตรฐานบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2547).

การจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม. (2549ก). แผนอัตรากำลัง 3 ปี ปิงบประมาณ พ.ศ. 2549-2551.

นครปฐม : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.

_____. (2549ข). รายงานประจำปี 2547-2548. นครปฐม : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด

นครปฐม.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์. (2550ก). การจดทะเบียนพาณิชย์.

[แผ่นพับ]. นครปฐม : สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.

_____. (2550ข). ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เรื่อง การลดขั้นตอนการจด

ทะเบียนพาณิชย์. นครปฐม : สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

นครปฐม.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม. (2551ก). บัญชีสรุปผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์สำนักงาน

ทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม 2550. นครปฐม : สำนักงาน

ทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.

_____. (2551ข). รายงานการประชุมคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา

การปฏิบัติราชการงานทะเบียนพาณิชย์เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ

และสรุปการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนประจำเดือนมกราคม 2551. นครปฐม :

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.

อรอุมา สุชาทรัพย์. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

สามพรานจังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อวยชัย ชะบา. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้

เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

อดิศรา เกิดทอง (2546). ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์.

ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ.(2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด.
- อุทัย หิรัญโต. (2545). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Best, J. W. (1986). **Research in Education**. New York: Prentice-Hall.
- George, D.W. and Reurink J.H. (1991, May-June).“Customer Service in Public Administration”. **Public Administration Review**. 51, 263-266.
- Gronroos, C. (2001). **Service Marketing Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach**. 2nd ed. New York : John Wiley & Son.
- Kasper, H. (1999). **Service Marketing: An International Perspective**. New York: John Wiley& Son.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : Mc Grow-Hill.
- Webster’s New World dictionary**. (1998). New York : Compact School the World Publish Company.