

บรรณานุกรม

- กองปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2546). คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.
- กิจติพงษ์ ขลิบเยี่ยม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกศสุภา อรวรรณสกุล. (2547). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิรูปการทำงานแนวใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2542). ข้าราชการกับไอที: เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จินตนา ลัมป์พานนท์. (2523). การบริหารงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญ แก้วพรรณนา. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์พื้นที่นครหลวงที่ 4. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจิมศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2541). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- ชยุดพงษ์ สุจิตรานนท์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชรีณี เดชจินดา. (2540). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล 88.
- ดิณ ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทองใส โยวะ (2543). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองเลย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2541). ปฏิรูประบบราชการเพื่อความอยู่รอด การปฏิรูประบบราชการ : ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ..
- เทพศักดิ์ บุณรัตน์พันธุ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีการศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิพนธ์ คำพา. (2545). ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริหารแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิยม ทองจำปา และทัศราพร แก้วบุคดา. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตหนองแขม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- บงการ ทิมปะพันธ์. (2524). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการลงทะเบียนราษฎร: ศึกษากรณีอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ. (2540). คู่มือประชาชนในการติดต่อราชการอำเภอ กรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- ประหยัด จันทร์ดำ. (2542). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรจังหวัดหนองบัวลำภู: ศึกษากรณีผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู. สารนิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). องค์กรกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พงษ์เกียรติ สิทธิเวช. (2542). การศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรี สทานบุตร. (2546). การให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตราชเทวี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพบูลย์ ทาตระกูล. (2522). การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรดา ทิมพะสุด. (2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม
- รัตนา แสงแก่นเพชร. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในจังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วรเดช จันทรรศ และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภ ชายหาด. (2532). การบริหารงานของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคทางวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าขนาดมหัพพะ: ศึกษากรณีจังหวัดอุดรธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม

- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติกานันท์. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ พึ่งไชย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิถียุโรป.
- องค์กรกษ ทองนิรมล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อดิศร สุขกมล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อภิชัย ธิอมาตย์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญชลี เหล่าชาติพงศ์. (2542). การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

BIBLIOGRAPHY

- Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service: The Quit for Effective Performance.** New York: McGraw - Hill Company.
- Shelly, M.W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania: Downed, Hutchison Press.
- Verma, B.M. (1986). **Agricultural Service Delivery System in India. Delivery of Public Service in Asia Countries : Case in Development Administration.** Bangkok: Thammasat University Press.
- Vroom, W.H. (1964). **Working and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.
- Walleuteim, H. (1971). **A Dictionary of Psychology.** Maryland: Penquin Book.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** (4th ed). New York: The Free Press.