

บรรณานุกรม

- กรกฎ ประสิทธิ์พันธุ์. ศักยภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหนองไผ่
ล้อมอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น
: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554.
- แคลิธีรยา เดชบุรัมย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.
- ณัฐยรรคา กิตติกาล. ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอไชย
ปราการ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. เชียงราย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- เทพี กูดานันท์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย.
วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. 2545.
- ป่อการ, เทศบาล. คู่มือทะเบียนราษฎร. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลป่อการ, 2552.
- _____. แผนพัฒนาตำบลสามปี 2555-2557. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลป่อการ,
2555.
- _____. สถิติเทศบาลตำบลป่อการ. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลป่อการ, 2555.
- “พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546”, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา
เล่มที่ 120, ตอนที่ 124 ก (22 พฤศจิกายน 2546) : 17 – 18., 2546.
- ไพศาล วรรณคำ. การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม : ตั๊กสิลาการพิมพ์,
2555.
- ภักจิรา แสงสุกาว. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี.
รายงานการศึกษาอิสระ ร.ป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ. วันที่สืบค้นข้อมูล 14
มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga//>, 2556.

- มหาวิทยาลัยศรีประทุม. คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. วันที่สืบค้นข้อมูล 14 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก http://www.spu.ac.th/affair/files/2012/01/Services_guide.pdf, 2556.
- ราชบัณฑิตยสถาน. ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- สมิต รัชฎกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สารธาร, 2543.
- สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. คู่มือการฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.
- สุเทพ แสงอ่วม. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- สุริย์ ยอดเพชร. การพัฒนาระบบบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- สำนักทะเบียนกลาง. กรมการปกครอง. คู่มือการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรและสัญชาติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน, 2554.
- อนงก์ สุวรรณทัตและภัสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ, 2548.
- อุทิศย์ กุลสอน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- Millet, J. D. *Management in Public Service : the Quest of Effective Performance*. New York : McGraw-Hill, 1954.