

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2532). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานการทะเบียนราษฎร.
- กิตติ รวีกันต์. (2547). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อองค์กรหลังการแปลงสภาพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนพงศ์ธร. (2530). การบริหารงานบุคคล เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2526). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จิรายุ ทรัพย์สิน. (2540). ปัจจัยความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรมการปกครอง โรงเรียนนักปกครองระดับสูง.
- ฉัตรชัย ชูแก้ว. (2544). ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนออาชญากรรมทางโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2542). กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. เทศาภิบาล, 88 (5), 11-14.
- เชื้อ ปัญญาศิริ. (2537). มาตรฐานน้ำประปา. วารสารการประปาส่วนภูมิภาค, 6(26), 16.
- ทวี อึ้งรุ่งเรือง. (2550). ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขางานบริหารงานท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธวัชชัย นาคฤทธิ์. (2540). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมการแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติพงษ์ เนตรระกาศ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานปราบปรามยาเสพติด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฏินันท์ จันทรสุกเสน. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2525). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสาร ฤทธิ์มนตรี. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร: ศึกษาศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มันสิน ตันกุลเวสน์. (2537). *วิศวกรรมการประปา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *ปทานุกรมสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. กรุงเทพฯ: เทศบาลตำบลฉนวนร่วมกับสมาคมคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรา ไกรกลาง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขางานบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชากรณ์ ชัยกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2519). *แนวความคิดในการกระจายอำนาจปกครองท้องถิ่น*. (ม.ป.ท.). เอกสารประกอบการบรรยาย.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2544). *การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุกลักษณ์ ลิขิตพงษ์. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัตยา กระแสชล. (2538). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว. (2555). *รายนามการใช้น้ำประปา*. กาญจนบุรี: เทศบาลตำบลหนองบัว.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: พับลิชชิง.
- สุชัยญา ศรีมะโรง. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถาบันนิติเวชวิทยาโรงพยาบาลตำรวจ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2538). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. *วารสารข้าราชการ*, 5(3), 29-55.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตำรวจในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภา พิสมัย. (2543). ความคิดเห็นของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการลาออกก่อนเกษียณอายุ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- องค์การบริหารเทศบาลตำบลหนองบัว. (2553). *แผนพัฒนาสามปี พ. ศ. 2553-2555*. กาญจนบุรี: เทศบาลตำบลหนองบัว.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อรุณลักษณ์ พรหมพัฒตานนท์. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรดา อาริตระกุลเลิศ. (2546). ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Good, C. V. (1959). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavioral Science for Business*. New York: John Wiley & Son.
- Millte, D. J. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw Hill.
- Thomas, J. Z. (1959). *Dictionary of Social Science*. Washington D.C.: Public Affair Press.

Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization* (4th ed.). New York: The Free Press.

Webster. (1999). *Webster's new world dictionary*. New York: Compact School the World.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-end Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(1), 21-22.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University