

บรรณานุกรม

- กาญจนา เคนหาวย. (2545). **ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการสอนมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- การปกครอง, กรม. (2548). **การบริหารการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (SMART CARD) กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- _____. (2551). **หนังสือคู่มือการทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- _____. (2551). **หนังสือคู่มือการอบรมโครงการการทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบปฏิบัติการอัตโนมัติ**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- _____. (2554). **ความรู้เกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- _____. (2555). **แนวคิดการเป็นผู้บริหารยุคใหม่มุ่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2542). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2542). **รัฐบาล-ท้องถิ่น ไตรศวรรษจัดการบริหารสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พนัรดา กลมเกลียว. (2551). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พัฒนาระบบราชการ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2549). **ชุดคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2542). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภการพิมพ์.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2542). **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภการพิมพ์.

- มานิตย์ ไหวไว. (2547). สาเหตุและรูปแบบของการทุจริตในการจัดทำทะเบียนราษฎรและ
 บัตรประจำตัวประชาชนในจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รศรินทร์ เกรย์ และคนอื่นๆ. (2551). พัฒนาการการจัดทำทะเบียนราษฎรและสำมะโนครัว
 ประชากรใน ประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
 ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย มีชาติ. (2551). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: นึกแบงก์.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมชิราษ.
- วุฒิชัย สุขเข้ม. (2549). กลยุทธ์การบริหารการบริการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพฯ: ชรรคมล.
- สมพร เพ็ญจันทร์. (2552). นโยบายสาธารณะทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ออนอาร์ตครีเอชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- _____. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ศศิภา ชนบัตร. (2551). การบริการงานทะเบียนราษฎรเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการ
 คัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุโขทัยธรรมชิราษ, มหาวิทยาลัย. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราษ.
- _____. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราษ.
- อมร วรสุข. (2541). ปัญหาและสาเหตุของการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
 ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.
 การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.