

บรรณานุกรม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2559). **คู่มือกรอบและแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2559**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มงานพัฒนาระบบระบบงานและวางแผนอัตรากำลัง กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล. (2559). **โครงสร้างและภารกิจการแบ่งหน่วยงานภายในกรมพัฒนา ฝีมือแรงงาน งบประมาณ พ.ศ. 2559**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2549). เอกสารสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัสศรี ศิริอุดมสิน. (2550). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองชัยภูมิ กรณีศึกษา : โรงเรียนเทศบาล 4. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2554). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบล แม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จินเรศ สีสุหรัย. (2555). ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบล แม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- จิรริน มั่งมูล. (2553). ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลควร อำเภอกะปง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยวัฒน์ คงเย็น (2558 : 12). ความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการสาธารณะของกองช่าง เทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ไฮโพ เทรนนิง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซี.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพัฒน์ อัจฉนนท์ลา. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลบ้านทราย อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง**
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). **หลักการจัดการ หลักการบริการ.** กรุงเทพฯ : พัฒนา.
- ทิพาชาติ เมฆสุวรรณค์. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- ธัญชนก พูลสวัสดิ์. (2553). **คุณภาพการบริการตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- นาตภา ไทยธวัช. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค-เซ็นทรัล จำกัด.**
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- เนติพงศ์ ธาตุทำเล. (2550). **การพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7).** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ : กราฟฟิค
ฟอร์แมท.
- ปราณี ภัคดีไพบูลย์. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- เปรมปรีดิ์ หล้าเป็ง. (2553). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานส่วนตำบล จังหวัดพะเยา จำกัด. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เปรมฤดี ศิริพงษ์ประพันธ์. (2558). **การบริการประชาชนของพนักงานเทศบาล ส่วนการโยธา สำนักงานช่าง เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.**
- พรทิพย์ พิมพ์สมาน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การกับ ประสิทธิภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พัฒนา ศศิพิศาล. (2553). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพลินพิศ คำพันธุ์. (2559). **การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพิจิตร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2558). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). **พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : ซีวีแอลการพิมพ์.
- ภูวนัย เกษบุญชู. (2550). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- รัชนิกร ปัญญาใส (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดเลย แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก.
- _____. (2553). **พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553**. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์. All Right Reserved
- ลักษมณต์ รักษามั่น. (2550). **ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณรายจ่ายเพื่อพัฒนาสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง**. มปท. : มปท.
- วรมันต์ อธิพัฒน์อมร. (2559). **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนสามัคคีวิทยาคม 2 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วรรณะ บรรจง. (2556). **วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- วรัชญา ศิริวัฒน์. (2547). รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตรา เกิดสมบัติ. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานธุรการของเทศบาลตำบลบางสวรรค์ อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิญญู ภาคอินทรีย์. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ:เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ส เจริญ การพิมพ์.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศุทธิณีรี เถาเล็ก. (2554). คุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเกาะเปอร์จังหวัดระนอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies). กรุงเทพฯ : แอร์บอร์น พรินต์.
- สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานี. (2560). รายงานประจำปี. สุราษฎร์ธานี : ผู้แต่ง.
- สมคิด บางโม. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : จูนพับลิชชิง
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมพรรัตน์ สกฤติษฐ์. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). การบริหารจัดการโครงการ. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมิต สัชฌกร. (2546). แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะการต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- _____. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ : สายธาร.
- _____. (2556). ศิลปะการให้บริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สรายุทธ โต้พันธ์. (2553). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรเมืองเลยจำกัด. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **การสร้างควมพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- _____. (2548). **คู่มืออธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ : วิชั่นพับริชซิ่ง.
- _____. (2550). **คู่มือและเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- _____. (2553). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2553** : กรุงเทพฯ : นีโอ ดิจิตอล.
- _____. (2556). **คู่มือแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561)**. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สิทธิศักดิ์ เจริญผล. (2557). **ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารองค์การท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- สุเทพ ชาวลิต. (2548). **นักบริหารทันสมัย**. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- เสรี กอวงษ์. (2551). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์ของกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Agus, A., Barker, S., and Kandampully, J. (2007). An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177-190.
- Brown, T. (2007). Coercion Versus Choice.: Citizen Evaluations of Public Service Quality Across Methods of Consumption. *Public Administration Review*, 67(3), 559-572.
- Chang, M. K. and Lui, L. (2008). System Development Service Quality : A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment [Online] Available <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36> [2011, October 15]
- Hensley, L & Sulek, M. (2007). **The Dining Customer is now Impatient and has Many Choices and High Expectations in all Restaurant** (8th ed). New Jersey : Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.

Silvia. (2009). **The Healthy Inadequacy of Contextual Definition.** In : T. Huckin,
M.Haynes and J. Coady (Eds.) *Second Language Reading and Vocabulary.*
Norwood : New Jersey : Ablex.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved