บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๔๖). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดนกรมการปกครอง.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๔๗). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง.** กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑).** กรุงเทพ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **ประโยชน์และบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโถดม. (๒๕๔๔). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี้.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self governance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสนตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๐). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร (รายงานการวิจัย)**. ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าติ้ว.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๐). **ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐(รายงานการวิจัย).** ยะลา : องค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ.

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคะนอง วังฝายแก้ว. (๒๕๖๐**). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพของผู้ให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา (รายงานการวิจัย).** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บรรณานุกรม (ต่อ)

ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง "สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (๒๕๕๙). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี.** วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม ๒๕๕๙), หน้า ๒๑๕ – ๒๑๖.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก**.ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (๒๕๖๑). **รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง.**ระยอง : เทศบาลตำบลบ้านฉาง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี ๒๕๖๓ (รายงานการวิจัย)**. สระบุรี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (๒๕๖๐). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ (รายงานการวิจัย)**. ศรีสะเกษ: เทศบาลตำบลกระหวัน.

วรเดช จันทรศร.(๒๕๔๕). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.** กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นุกูล ชิ้นฟัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกรี บุญโชติ. (๒๕๖๔). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.** วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๒ (มิถุนายน ๒๕๖๔). หน้า ๕๙ – ๗๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร์. (๒๕๖๐). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.** ปทุมธานี : เทศบาลเมืองยี่โถ.

วีระพงษ์ เฉลิมริระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๓). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สถาบันดำรงเดชานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.**ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.**รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๐). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี (รายงานการวิจัย)**. อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.

สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสงี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓**.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(๒๕๖๑). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์(รายงานการวิจัย)**. สุรินทร์: เทศบาลตำบลเมืองแก.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. ดลยา จาตุรงคกุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงคกุล. (๒๕๔๖). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูชั่น อินโดไชน่า.

อมร รักษาสัตย์. **“บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.

อรุณ ไชยนิตย์. (๒๕๖๔). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ ปีที่ ๘ ฉบับที่๖ (พฤษภาคม ๒๕๖๔). หน้า ๑๔๗ – ๑๖๓.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (๒๕๕๒). **ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.ahs.nu.ac.th./branch/secretaryprogram.htm.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (๒๕๕๒ มกราคม ๔). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.measaorg/page/typ detail.php?texttyp id=๖.

http://www.samkor.com Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.

Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.

Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓th ed.)**. New York : Harper and Row.

Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations**. New York : Free Press.