

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๖). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่**. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๗). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่  
ปกครอง**. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครอง  
ท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **ประโยชน์และบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๕๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโธดม. (๒๕๕๔). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณี  
เฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย (รายงานการวิจัย)**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ:  
มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local  
self governance**. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๐). **การศึกษา  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าดัว  
อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร (รายงานการวิจัย)**. ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าดัว.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๐). **ประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโงะ  
อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐(รายงานการวิจัย)**. ยะลา : องค์การ  
บริหารส่วนตำบลบาโงะ.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ วังฝ้ายแก้ว. (๒๕๖๐). **การประเมินความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ  
งานบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปิ่น อำเภอเมือง จังหวัด  
พะเยา(รายงานการวิจัย)**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขภาพภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (รายงานการวิจัย). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขภาพภิบาล.
- 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, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกรีย์ บุญโชติ. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๒ (มิถุนายน ๒๕๖๔). หน้า ๕๙ – ๗๗.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.
- วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in services. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๓). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาบันดำรงเดชาานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(๒๕๖๑). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์(รายงานการวิจัย). สุรินทร์: เทศบาลตำบลเมืองแก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (๒๕๔๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูชั่น อินโดไชน่า.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อรุณ ไชยนิศย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (๒๕๖๕). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๕). หน้า ๔๘ - ๖๒.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจการให้บริการของ  
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก  
<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (๒๕๕๒ มกราคม ๔). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก  
[http://www.measa.org/page/typ\\_detail.php?texttyp id=๖](http://www.measa.org/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 (๓<sup>th</sup> 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.