ใบรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล.* (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.* คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.

ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปาแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาญวุฒิ สีบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น ศึกษากรณี: เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิน คงพูล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาล ทัตศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ.* วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7, 1 (มกราคม – เมษายน 2552): 105-145.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). *ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงห 2564, จาก http;//www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.*

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *(2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวังสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.*

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). *รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.* มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561.*

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). *การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.*

ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชานิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology).* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). *รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.*

ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). *รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564.*

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.*

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.*

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีบริกำรครองใจลูกค้ำ.*กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). *ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.*

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร.* สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร.* คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2560.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.*

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). *ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต้ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.*

อรุณ ไชยนิตย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564.

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). *ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.* องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา.

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ.*

องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). *การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.* สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). *รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองแลการปกครองของไทย.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education.* New York: McGraw-Hill Book.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control.* 9th ed. New Jersey: A simon & Schuster Company.

Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale.* In Reading in Fishbeic, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.).* New York: Harpers and Row.

Millet, J.D. 1954. *Management in the public service, the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.

Roscoe, J. T. (1975), *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.

Streiner, D. L., & Norman, G. R. (1995). *Health measurement scales: Practical guide to their development and use* (2nd ed.). University Press: Oxford.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* 3rd Ed. New York: Harper and Roscoe (1975) Publications.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science.* London: Litton Educational.

Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). *'The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment'*. Public Administration, 89(4): 1436-1450.