



## บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญวุฒิ สีบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น ศึกษากรณี : เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. *เทศบาล* 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11-14.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิษเนศพรินท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิณ ทองพูน. (2549). *การเมืองและการปกครอง*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2561*.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ขานิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. *ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิต ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอป่า จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2563*.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2561.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมชาติกิจรยรง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2563.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัททวิ ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2560.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). “ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559”. ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4): 192-203.
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. (2562). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ. (2563). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก. (2560). การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย. (2559). รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพรพิสัย อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). การเมืองและการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- 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*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: Harper and Row Publications.
- 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.