



ใบรณานุกรม

โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม
มาธิราช.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). *รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบารโระ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. คณะ
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ.

ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด
อำเภอ เมืองเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาญภูมิ สีบุญมา. (2551). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการเสนอข้อบัญญัติ ท้องถิ่น
ศึกษากรณี: เทศบาลตำบลหนองสอ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญามหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

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

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

พิน คงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชา
บริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563.
- บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมเห็ด ประจำปีงบประมาณ 2561.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2564). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564.
- ลัดดาวัลย์ เพชรวิโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2563). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2564). รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลแว้ง อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ 2564.
- วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2561.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
- สมโภชน์ อเนกสุข. (2552). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สันตกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2560). ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปี 2560.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. (2564). ประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแต่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี 2564.
- อรุณ ไชยนิทย์. (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. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์. (2559). รายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรูด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุทัย หิรัญโต. (2543). *การเมืองและการปกครองของไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- 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 Fishbein, 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.