

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๐). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ วิทยุชุมชน จำกัด.
- จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๓๙). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนสพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์ (๒๕๓๖). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริการศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการพัฒนา ,สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.(๒๕๔๖). **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยุชุมชน.
- นราธิป ศรีราม. (๒๕๕๗). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุด วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๑-๗. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๓). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น. ประทาน
- คงฤทธิศึกษากร. (๒๕๔๗). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (๒๕๖๑). รายงานการวิจัย **ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอ เมือง จังหวัดนครพนม.** นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม
- มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (๒๕๕๙). รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (๒๕๖๑). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (๒๕๖๐). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท
จังหวัดสุรินทร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๒). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.

๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (๒๕๔๓).

พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ ออกแบบและวางแผน.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรุณี เขาวนัสสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร
นนทบุรีอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์). ๖(๒), ๑๒๕-๑๓๔.

วีระพงษ์ เถลิณจิระรัตน์. (๒๕๓๘). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.

วุฒิสาร ต้นไชย. (๒๕๕๙). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์องอาจ ปทะวานิช และ ปริญ ลักษิตานนท์. (๒๕๔๖).

การบริหาร การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๖). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สายธาร. สุดาตวง

เรืองรุจิระ. (๒๕๔๑). **หลักการตลาด.** (พิมพ์ครั้งที่ ๘). กรุงเทพฯ: ประกายพริก. สุนันท์บุญ วโรดม

(๒๕๔๓). **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ธรรมรัตน์
ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาพ่องกุล.(๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของ**

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปร่ง อำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. อุทัย

หิรัญโต. (๒๕๒๓). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อรทัย ก๊กผล. (๒๕๕๒). **เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า.**

กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

Kotler, P. (๒๐๐). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and**

Control. (๘th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.

Vroom, W. H. (๑๙๖๔). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.

Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistics: An introduction analysis.** (๓rd ed.). New York: Harper
and Row.

Oliver, R. L. (๒๐๑๐). **Satisfaction A Behavioral Perspective on the**

Consumer. New York: Taylor & Francis.