

บรรณานุกรม

การปกครอง, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล.

กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น, 2538.

กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช. 2530.

โกวิท พวงงาม. “การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต”. กรุงเทพฯ :
บพิธการพิมพ์, 2546.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุด
จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช. 2542.

เจษฎพล หุ่นกลาง. เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง
ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคลอง
จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

เฉลิม แก้วปร่าง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้าง
อาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต.
การศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ชาลัญชัย ราชโคตร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.

ชัชวาล วาระนุช. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปโภคของ
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2546.

ชูชาติ แนมพลกรัง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาคณะรัฐศาสตร์
ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ณัฐพัชร์ ดือประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ปทุมพร พรินติ้งกรุ๊ป,
2550.

- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน
ทะเบียนและบัตร. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- ธีระ อัครมาสง. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ
จังหวัดนราธิวาส, 2542.
- นงเยาว์ ใจห่อ. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544. (รายงานการ
ประเมินผล) ภูเก็ต : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2544.
- นฤมล มหากลั่น. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี.
สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- นิตยา พงษ์พานิช. การวิเคราะห์พฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเปรียบเทียบ
กรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและ
การปกครอง). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2535.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนา
ท้องถิ่น บทบาทของเทศบาล สุขาภิบาล. กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการวางแผน
การกระจายอำนาจการพัฒนาผู้ท้องถิ่น, 2524.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การปกครองท้องถิ่นประเทศอังกฤษ. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการบริหาร
จัดการที่ดีโดยกระจายอำนาจผู้ท้องถิ่น สำนักงาน ก.พ., 2543.
- ปุณศรี พิชัยจุมพล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนศึกษาเฉพาะ
กรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ พ.ม. (พัฒนาสังคม)
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(การจัดการ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รัฐพล นราดิศร. ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

- วฤทธิ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด. 2542.
- ศุภพล จันทร์ภิรมย์. การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ :
การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมือง) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2549.
- ศิริชัย ศิริไพล่. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การนโยบายสาธารณะ การสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2547.
- ศิริชัย อัมพวา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุร
พักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.
- ศุภรักษ์ เต็มหมัด. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล :
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและ
การปกครอง). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สุขุม นवलสกุล. ที่เด็ดหัวหน้าการบริหารงานแบบไทย ๆ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ, 2538.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมย์พัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- อดุลย์ คลยา และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. การตลาดบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สันเอด์ ดูเคชั่นอิน โคไซน์่า, 2546.
- อุทัย พัฒนวิระกิจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2540.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- Brin Stipak. "Citizen Satisfaction with Urban Service : Potential Misuse as Performane Indicator," **Public Administration Review**. 20 (36) ; January – february, 1979.
- Bouman, Jame S. and David L. Jr. Norman. "Attitudes Toward the Public Service : A Survery Of University Students," **Public personnal Management**. 113-121 ; March – Apri, 1975.
- Donabedian, A. **The Definition of Quality and APPROach to Its Measurement**. Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980.
- Katz and Brenda . **Buracracy and the Public** . New York : Basic Books Inc.,1978.
- Millet , John D. **Management in the Publics Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill Company, Inc.,1954.
- Thomas, J.O & Earl, S.W. "Why Satisfied Customer Defect," **Harvard Business Review** 73, 6 (November-December): 89-99, 1995.
- Verma, B. M. **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli : Naurang Rai for Mittal Publications, 1986.
- Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans. By A.M. .1967
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." **Journal of Marketing** 58 (January), pp. 111-124.