

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). **สรุปข้อมูล อบท. ทั่วประเทศ.**

สืบค้น 1 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2546). **คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่.** กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่ง**

เจ้าหน้าที่ปกครอง. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.

โกวิท พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

นัตยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยญวัณย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ**

ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.

ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ**

โรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ดิน ปรัชญพทุทธิ. (2542). **ทฤษฎีองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

บรรจบ กาญจนกุล. (2535). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.**

กรุงเทพฯ : ศุภสกลาตพรว.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.

ประยูร กาญจนกุล. (2523). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริทรรศ คิลปะกิจ. (2541). **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมืองจังหวัด**

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2559). **รายงานการประเมินประสิทธิภาพ**

และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น
กรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตาม
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการวิชาการ. (2560). **การประเมินประสิทธิภาพและ**

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ
ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : เทศบาลเมือง
แม่เหียะ.

มหาวิทยาลัยทักษิณ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. (2563). **รายงานผลการวิจัย**

เชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สงขลา : องค์การบริหารส่วนตำบลปริก.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักบริการวิชาการ. (2560). **โครงการสำรวจความพึงพอใจใน**

การให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ
อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2560. ขอนแก่น : องค์การบริหาร
ส่วนตำบลโนนธาตุ.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2559). **รายงานฉบับสมบูรณ์ การติดตามและประเมินผลการ**

ดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี
งบประมาณ 2559. เชียงใหม่ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559).

รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.
สิงห์บุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ**

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัด
สระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สระบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออกอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560.** นครสวรรค์ : องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559.** ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560.** ตรัง : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

วรุณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.** สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2562, จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_2/6_2_10.pdf

วัลดา ปินชาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ม.ป.ท. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555.** นครราชสีมา : องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดใหญ่.

วีระพงศ์ เณิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สมิต สัจญกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :
สายธาร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร.

มหาสารคาม : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อนันต์ อนันตกุล. (2521). กรมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่
มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่นที่ไม่พอเพียง. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและ
พัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Davis, K. (1967). **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational
Behavior.** New York : McGraw–Hill.

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

Kotler,P. (2003). **Marketing Management.** New Jersey : Pearson Education.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). **Identifying Market Segments and Targets,
Marketing Management.** (12th ed.). Pearson Education

Yameme, Taro. (1967). **Statistics : An Introduction Analysis.** (3rd ed.). New York :
Harper & Row.

Vroom, Victor. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Willey and Sons.

Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in
Elementary Schools.** Englewood Cliff, NJ : Prentice– Hall.