

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงวิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์เชิงระบบ, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self-governance. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553ข), รายงานการวิจัย การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจที่ถ่ายโอน) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี.
- คณิต ดวงหัสดี (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จีรจรรณ ค่ายทอง (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นริษา นราศร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของบทเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุดในกลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิตาสล แยมมี. (2552). ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยอีสเทรินเอเชีย.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการพัฒนาท้องถิ่นปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน – ธันวาคม.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และเสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการในเอกสารการสอนชุดวิชาขององค์การและการจัดการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิสมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เพ็ญแข ช่อมณี . (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์มณี โปธิเสน.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรเดช จันทรศร. (2544). **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.** กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย
- วรรณณา อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552). **การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.**
- วิรุฬ พรรณเทว. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วีระศักดิ์ ฮาดดา. (2555). **ผลสัมฤทธิ์การบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 6(1), 67-77.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญาภิษิตานนท์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.**
- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.**
- สมชาติ ป้อมแก้ว (2552). **ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.**
- สมปอง จันทร. (2540). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาสนามกีฬา 700 ปี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 8).** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์. (2534). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2543). **การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศต่างๆ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2549). 60 ปี 60 ล้านความดีเริ่มที่เยาวชน. กรุงเทพมหานคร: สสส.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมิต สัจฉกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์ (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**. ปรินญาณิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). **การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555**. หนองบัวลำภู: สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- สุกัญญา โภคา. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). **108 กลยุทธ์ผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจในนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์ เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- สุนา อูโยธี. (2540). **การซื้อและการบริหารพัสดุ**. กรุงเทพฯ: ปีกโปร์เพลส.
- อำภร ศรราช (2553) **ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมบุรี. **องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม**. (2553). รายงานแสดงผลงานประจำปี 2552. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม จังหวัดปทุมธานี.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Alderfer, Clayton P. (1969, April). **An Empirical Test of a New Theory of Human Needs**. *Organization Behavior and Human Performance*. Vol. 4 :75-142.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bitner, Mary Jo; Booms, Bernard H. and Tetreault, Mary Stanfield (1990). **The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents.** Journal of Marketing, vol.54 pp.71-84.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing.** Massachusetts: Lexington Books.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). **Services marketing: Concepts, strategies, & Cases.** Mason, OH: Thomson South - Western.
- Millet , John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw Hill book Company.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman et al. (1988). **Communication and Control Processes in The Delivery of Service Quality.** Journal of Marketing. 52: 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing, 49, pp. 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.** Journal of Retailing, 64, pp. 12 - 40.
- Powell, D. H. (1983). **Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle.** Boston, MA: Little Brown
- Rhodes, R.A.W. (1996). **The new governance: Governing without government.** Political Study. 44(11), 112-115.
- Shelly, M.W. (1975). **Responding to Social Change.** Pensivernia: Dowden Hutchison & Ross.