

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่.
- กิตติชัย อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง  
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.  
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะกรรมการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ. (2555). **คู่มือคำอธิบายการพัฒนาคุณภาพการ  
บริหารจัดการภาครัฐ** งบประมาณ พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- คลใจ มณีงาม. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ  
สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา.
- ทศพล สุทรวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วน  
ตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชานินทร์ ศิลปจารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ :  
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรวิทย์ ฉายภมร. (2544). **ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้า  
ปลีกสมัยใหม่**. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (การโฆษณา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพรณ สุขนิมิต. (2548). การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ  
ทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ :  
วิญญูชน.
- พรหมพิสัยฐ์ รักษาพรหมณ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อ  
การบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง  
จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ปากเพียร พัชพรจนารณ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บัญชา ตังจิตวิวัฒน์. (2549). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานระดับอำเภอของ  
ประชาชนในจังหวัดอุตรธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อ  
การพัฒนา). อุตรธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เกษตรศาสตร์.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ศักดิ์ชัย วงศ์หลวง. (2549). รูปแบบการค้ายุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ธุรกิจการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอ  
เมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโหม พิเศษบุญเกียรติ. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล  
เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจ). สุราษฎร์ธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ. (2555). รายงานประจำปี. อ่างทอง : องค์การฯ.

- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา : องค์การฯ.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ลำปาง : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial and Organization Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lesington, MA : Lexington Book.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York : Wiley.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management** . Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H. (1992). **Marketing services** (2nd ed.). Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Mc. Cormic E.J. and Tiffin, J. (1976). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Sobolo, Y. (1975). **Servive Industries**. Geneva : I.L.O.
- Vroom, V. H. (1982). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. (A.M. Henderson and T. Person, Translated) (4th ed.). New York : The Free Press.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinhold.