

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). **เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). **ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสมาธิราชวิทยาลัย สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- กนกวรรณ รักเหล็ก. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยาลัยรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนประกอบ ชุควิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- จินตนา บุญบังการ. (2545). **การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพร ดักส์ กรุป.**
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2543). **สัญญาทางปกครองกับการให้เอกชนเข้าร่วมในการจัดทำบริการ สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์นิติธรรม.**
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยาลัยหลักสูตรปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ชาญชัย ราชโคตร. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารของสำนักทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ การพัฒนาสถาบันราชภัฏมหาสารคาม.**
- ชาญยุทธ ชูสุวรรณ. (2556). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัย ทองสุข. วิทยาลัยรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.**

บรรณานุกรม

- ณัฐพัชร ถ้อยประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ประชุมทองพรีนติ้ง กรุป.
- ธีรวุฒิ เอกกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สยามมิตรการพิมพ์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : บีแอนด์บี พลัับบลิชซิ่ง.
- พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วรารณณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิลาศ รุจิวัฒนพงศ์. (2554). แนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วัฒนาพานิช จำกัด.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรารัตน์. (2540). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิรัชย์ ศิริ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการเทศบาลเมืองสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรณานุกรม

- สมิต สัชฌกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุจิราพร วานะ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.