

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. **คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทาและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ.
- กรมการปกครอง. (2556). **ระบบบริการข้อมูลประชากร**. เข้าถึงได้จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/hpstat9/people2.htm>
- กิตติธัช อิมวัฒนกุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). **การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555) **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล อำเภอดงระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล.(2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรภัทร อรุณศิริประเสริฐ. (2552) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อฮุนไดต่อการให้บริการของบริษัท ไทยอโต้เซลล์ จำกัด สาขาอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548) **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี**.ปัญหาพิเศษการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิร์ศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา**. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นาริรัตน์ ชูอัมมา (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะรัง จังหวัดสมุทรปราการ**.สารนิพนธ์การศึกษาตามบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษการศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551) **คุณภาพการให้บริการการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2553. “QM For Quality Management Magazine for Executive Management”. แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ปีที่ 17, ฉบับที่ 151. พรรณนิภา สุขคี. (2559). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวร วิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมงานของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและ บริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
- พิสมัย จุเกษม. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2551). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- ลติกา จอพงาณิชย์เจริญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. บทความการศึกษาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต,คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- ระชัย จุฬาวงค์สวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่า พริกเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีรฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศักดิ์ พิริยะกิจไพบูลย์. (2554). ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อบทบาทการ พัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการลงแพในอำเภอกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพรรณ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- สุวิมล ค่าย้อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ.

- สมยศ แยมเพือน. (2551). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานอธิการบดี. (2555).. รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ.(2559). ความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546 .กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559).การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้จังหวัดลำพูน. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทัตถ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรุณทัย อุโนโธสง. (2552). คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อานนต ฉลุศรี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.