

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและระบบการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ขวัญเรือน ทองกลาง. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จินตนันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ ปกครอง. เทศาภิบาล, 88(5), 11-14.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล
ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน จังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล อุบลทิพย์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ประสบวาศภัยต่อการให้บริการช่วยเหลือของ
กรมประชาสัมพันธ์ : กรณีภาคใต้ตอนล่าง. กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
ฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- มนัสนันท์ ดันเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ของ
เทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2539). องค์การและการจัดการงานบุคคล. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด
สมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วริศรา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันภัยจังหวัดพังงา. พังงา: สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยาน
สวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วัฒนา เพชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- วัลภา นิยมตรง. (2549). ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อการให้บริการช่วยเหลือของ
สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
พัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วารุณี อภิชาติบันลือ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล
เมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา แก้วฟอง และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดแพร่. อดิเรก: สาขาธุรกิจบริการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิชาญ ศิลปภูมียา. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์
ของการไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยี
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรุฬ พรหมเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- แหวะมะ จินาแหว. (2553). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนอำเภอเมือง. สงขลา: สาขาจิตวิทยา
การศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ศิริกานดา แหยมลง. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการให้ความช่วยเหลือ
บรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลผาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลผาเลือด
อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์. อุตรดิตถ์: งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย
ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.
- สาวินี แสงสุริยันตร์ และคณะ. (2547). รายงานผลการวิจัยเรื่องความพอใจในการใช้บริการ
หน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร. ม.ป.ท.
- สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด. (2555). แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
จังหวัดตราด พ.ศ. 2555. ตราด: สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์. (2543). ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของเด็กที่มีต่อการบริการ
ของสถานสงเคราะห์เด็กใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาเอกไทยคดีศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). การค้าปลีก. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities.
Educational and Psychological Measurement, 30(3), 608.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill