

บรรณานุกรม

- กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์. (2535). ความเข้าใจตนเองต่อความคาดหวังการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมสงเคราะห์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). คู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อการบริหารประชาชน สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ คุณเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน ธนาบุบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตรารักษ์ เฟื่องดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา บรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเลชั่น.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตพันธ์ ฉัตรเนตร. (2541). ทักษะคติและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาทรวงวด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา พัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เชษฐชัย จตุชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- เทศบาลตำบลเขาสมิง. (2554). *แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเขาสมิง 3 ปี (2555-2557)*. ตราด: เทศบาลตำบลเขาสมิง จังหวัดตราด.
- บราลี จินตณสนธิ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาการบริหารการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พิชยกร กาศสกุล. (2545). *ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล วิวาวดี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชิต พันธุ์พิทยาแพทย์. (2542). *ความพึงพอใจของพนักงานครูเทศบาลที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองเชียงราย*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบูลย์ เจริญพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการ โรงพักของเรว*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- มณี โพธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนูญ ศิริวรรณ. (2542). *ศัพท์ที่ควรรู้*. ออมสินพัฒนา, 5(5).
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- เรียม ศรีทอง. (2540). *มนุษย์สัมพันธ์: มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแวง อำเภอนันทาง จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: คอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: 13. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- ศิริชัย ศิริไพล. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การน โยบายสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ชวลิต ประภวานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สกวดี คงเด่น. (2538). *การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมัย เจริญช่าง. (2540). *ความพึงพอใจของประชากรต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักเขตมีนบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาธิตี ภวายน. (2540). *ขีดความสามารถทางสังคมของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสวนลุมพินี*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชนัน อินทชัย. (2547). *ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุปราณี เสนาดิสัย และวรรณภา ประไพพานิช. (2547). *การพยายามเบื้องต้นแนวคิดและการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: จุฑทอง.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2545). *ตลาดบริการ*. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่* สาขาสาธิต. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุระ กาลวิบูลย์. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรอนันต์ สีหะอำไพ. (2546). *เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อำนาจ บุญประเสริฐ. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 46 (6), 41-50.
- Peter, P. & Donnelly, J. H. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* (7th ed.). New York: Me Graw-Hill
- Vroom, V. H. (1967). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.