**บรรณานุกรม**

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษทสำนักพิมพ์ วิญญูชน จำกัด.

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว. (2560). **การประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. พะเยา. มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นต์เตอร์จำกัด.

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริการศาสตร ดุษฎีบัณฑิต, ชถนว

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ.(2546). **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ**

**เปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น เอกสารการสอนชุด**

**วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**.นนทบุรี: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2547). **แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

มหาวิทยาลัยนครพนม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์. (2561). **รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม.** นครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักบริการวิชาการ. (2559). **รายงานผลการวิจัย โครงการ “สำรวจความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา**” **ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ฉะเชิงเทรา. มหาวิทยาลัยบุรพา.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์. (2561). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สถาบันวิจัยและพัฒนา (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

มหาวิทยาลัยราชภัฎสุรินทร์. (2560). **การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. สุรินทร์. มหาวิทยาลัยราชภัฎสุรินทร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานกรมฉบับราชบัณฑตยสถาน พ.ศ. 2542.กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ**

**ออกแบบและวางแผน**. กรุงเทพฯ: สํานักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรุณี เชาวน์สุขุม และ ดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. *6*(2), 125-134.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. .กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีย์รัตน์ องอาจ ปทะวานิช และ ปริญ ลักษิตานนท์. (2546). **การบริหาร**

**การตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิลม์ และไซเท็กซ. จำกัด.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). **หลักการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพรึก

สุนันท์บุญ วโรดม (2543). **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ**. กรุงเทพ: อักษรเจริญทัศน์

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาผ่องกุล.(2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตําบลบางโปรง อําเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า.** กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด

Kotler, P. (200). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.

Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introduction analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Oliver, R. L. (2010). **Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer**.

New York: Taylor & Francis.