บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. **คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ.

จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555) **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล.(2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). **คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ.** สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true

เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). **อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถไฟโดยสารชั้น 1.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นงค์เยาว์ วิเชียรเครือ. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาหลักสูตร สองภาษาในระดับอนุบาลของโรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดตรีรัตนาราม) สังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุบผา น้อยสง่างาม. (2556). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา.** กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยทองสุข.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสะ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยากรุงเทพ.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2553. “ **QM For Quality Management Magazine for Executive Management**”. แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ปีที่ 17, ฉบับที่ 151.

ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

พัณศา คดีพิศาล. (2553). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมงานของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและบริษัทในเครือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามาหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

พัทธนันท์ อึงรัก. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนทีมีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นทีการศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ. (2555). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณา อาวรณ. (2559). **แรงจูงใจในการทางานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.** การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพ ฯ : พิมพ์ดี.

ศักดา พิริยะกิจไพบูลย์. (2554). **ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อบทบาทการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณทิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมุทร ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ.** ระยอง : พี.เอส.การพิมพ์.

สาทิตย์ จีนาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการลองแพในอำเภอกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณทิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2561). **ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2559.** ว.มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 37(4) : 192-203.

สุวรรณา เพียรมานะ. (2561). **ความพึงพอใจ ความไว้ใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุวิมล คาย่อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้าโสม จังหวัดอุดรธานี.** อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ.

สำนักงานอธิการบดี. (2555). **รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้**, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564 .**กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก *https://www.opdc.go.th/สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2564*.

อนงค์นาฎ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่าย ทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

อรุโณทัย อุ่นไธสง. (2552). **คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อมรารัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.**งานนิพนธ์การศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อานนต์ ฉลูศรี. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.