

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. คู่มือพนักงานตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2541.
- ไกรสร ศรีไตรรัตน์. จิตวิทยาทั่วไป. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2542.
- จุฑา เทียนไทย. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- จรัส สุวรรณมาลา. ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายการศึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- นัทรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา. สำนักงานประปาสาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ช่อฉัตร จรรยา. ความคิดเห็นของนักศึกษาเทคนิคจังหวัดยโสธรเกี่ยวกับยาบ้า. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ฉัญฉุญา แดงประเสริฐ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี : วิทยานิพนธ์ บธ.บ. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2552.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- นวลจันทร์ ทิศนชัยกุล. อาชญากรรมป้องกันการควบคุม. กรุงเทพฯ : พรทิพย์การพิมพ์, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2554.

- บุญส่ง อินวรรณ. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านที่บริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551.
- ปิยะ อ่อนสว่าง. ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการดำเนินงานสหกรณ์ร้านค้า โรงเรียนอนุบาลเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ปรีชาติ เอื้อศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยसारของบริษัทขนส่ง จำกัด สถานีเดินรถสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร, 2553.
- ธีระชัย ระพีพัทธ์. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ผานิต คำหอม. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์, 2546.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. คู่มือปฏิบัติ. วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : บีโบริทบุ๊คส์, 2546.
- เพชร แก้วสวัสดิ์. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.
- พิจิตร มุกดา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครอง. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ภาณุวัตร ภูวนารถ. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- ยศยา คำแก้ว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง ตำบลหนองแสง อำเภอนาปีพูน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (สาขาวิชารัฐศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก.

หน้า 112 – 116. 24 สิงหาคม 2550.

ถึ้ม มวลปาก. ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านขององค์การ

บริหารส่วนตำบลของสี่ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2554.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA, 2541.

วิภาพร ตรีสังข์พิทักษ์. ความคิดเห็นของครูในการบริหารงานโรงเรียนสถานศึกษานานาชาติ.

ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

วีระศักดิ์ อยู่อ่อน. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาทำวังผา จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์

ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). พะเยา : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2548.

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัด

ศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(สาขาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี, 2553.

วารีรัตน์ สายันเกษะ. ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.,

(สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2554.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการ

ประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.

การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ศุภชัย พิณสุวรรณ. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขา

นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

ศุภมล ศรีสุขวัฒนา. การศึกษากฎหมายด้านสาธารณสุขที่เป็นอุปสรรคต่อการกระจายอำนาจและ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย, การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม 26(3)

: 2; กรกฎาคม-กันยายน 2556.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ

โรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2550.

สุมาลย์ หอมดวง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

- สมโชค แก้วสีดวง. การศึกษาสภาพและความสำเร็จของการถ่ายทอดเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
แผนวงจรรวมของบริษัทข้ามชาติตามความคิดเห็นของวิศวกร. ปรินซ์นิพนธ์ ศศ.ม.
(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2544.
- เอกชัย กิจเกศาเจริญ. การประเมินการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สำนักงานเขต 22 ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษ. รป.ม.. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- อรวรรณ เชิดเกียรติศักดิ์. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับขนาดองค์กร. วิทยานิพนธ์
รป.ม. (การบริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- อนนท สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ, 2548.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง. แผนพัฒนาสามปี (2552-2554). กาลสินธุ์ : สำนักปลัดตำบล
หนองห้าง, 2554.
- อำนาจ คุ้มบ้าน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลนคร
ภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- Best, J.W. **Research in Education**. 3rd New Jersey : Prentice Hall, 1997.
- Brenda, Sullivan and Cheryl Estes. "Measuring Customer Service Quality in Local
Government." *The Public Manger*. 36 (Fall 2007) : 37 - 39
- Good, C.V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill, 1973
- Hurlock, Elizabeth B. **Developmental Psychology**. New York : McGraw-Hill, 1968.
- Kotler, P. and others. **Marketing Management : An Asian Perspective**. Singapore : Prentice -
Hall, 2003.
- Lovelock, Christopher. **Service Marketing**. 2nd ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice - Hall,
1996
- Parasuraman, A. A. Zeithaml and Leonard L. Berry . "A Conceptual Model of Service Quality
and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*. 60 (Fall 1985)
: 41 - 50.
- Yamane, Taro. **Statistic An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper&Row, 1973.