

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ. กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน. ๒๕๕๒.

กุลชน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๒.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ วิญญูชน, ๒๕๕๒.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๗-๘. พิมพ์ครั้งที่ ๖. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๕.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรสจำกัด, ๒๕๔๗.

ชุตีระ ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑.

เชาวน์วัศ เสนพงศ์. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

ไชยวัฒน์ คำชู. ธรรมาภิบาลการบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ น้ำฝน, ๒๕๔๕.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๗.

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). ธรรมปริทรรศน์. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมานุญชีวิต. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณาการ. ๒๕๔๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). ธรรมานุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด. ๒๕๕๐

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล). **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร :เอช ที พี
เพรส, ๒๕๔๒.

พระมหาบุญมี มาลาวชิโร. **ธรรมใจ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี. ๒๕๕๒

พระราชสุทธินาถมณฑล (เจริญ ฐิตินโม). **พุทธโถยี่ เรื่อง หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต**.
กรุงเทพมหานคร : อรุณกิจก้าวหน้า, ๒๕๔๒.

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร. **แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อปท. ในยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน. ๒๕๕๒.

ไพโรจน์ แก่นสาร. **หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ**. นครปฐม : สถาบันวิชาการ
การทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท.จำกัด,
๒๕๔๓.

วิเศษ ฐิติเศรษฐ์ สุขุม นวลสกุล และวิทยา จิตนพวงศ์. **การเมืองและการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่
๒๐. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๕.

วีรพงษ์ เกลินรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ Quality in Service**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. ๒๕๔๓.

ศิริพร ตันติพูนวินัย. **“กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”**. วารสารการประชุมวิชาการเรื่องกล
ยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์
จำกัด. ๒๕๔๑.

_____. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด,
๒๕๔๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรม
สารจำกัด, ๒๕๔๖.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมนึก ภัททิยธนี. **การวัดผลการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กทม. : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์สปีฟ, ๒๕๔๗.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร. ๒๕๔๓. วิทยา ด้าน
อำนวยการ. **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น,
๒๕๔๗.

สำนักฝึกอบรม เผยแผ่และประชาสัมพันธ์ สถาบันพระปกเกล้า. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พุทธศักราช ๒๕๕๐**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจา
นุเบกษา, ๒๕๕๑.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ จำกัด, ๒๕๔๗.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสียะรา จังหวัดสกลนคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

กาบแก้ว เปี่ยมมหล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๙.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.

ชนันพร บัวมาศ. “คุณภาพการให้บริการสาธารณะกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”. **การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐.

ณทพงษ์ วัยะรันดร์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ๒๕๔๘.

ถวัลย์ เทียนทอง. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๘.

ทรงกรด ไกรกังวาร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ๒๕๕๐.

ทิพย์รัตน์ อุณการุณวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”. **ภาคินพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

นางสาวจุฑาพร เขตรสินบุญ. “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการตามหลักสัจจกต ๔ ของบริษัทโตโยต้านครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

- บุญชู รัตนกิจนากร, พ.ต.ท.. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ
สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนา
สังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.
- บุรี ทิพนัส. “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- ประเสริฐ สิงหเสม. “ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสารานีธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สาร
นิพนธ์ศาสนศาสตร มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- ปณณธร เียรชัยพุกษ์.” การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ:
กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- พระคณพศ กิตติสาโร (ประกอบเสียง). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรม
มาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัด
นครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระมหาสุวิทย์ ชาติวิจิตร (พรหมเกิด). “การให้บริการตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๓.
- ภาณุพล ภูเขา. “ทศพิธราชธรรมกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ”.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- มณีนุช ไพโรติ. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชสประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- มานพ ฉวีรักษ์. “กลยุทธ์องค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนศึกษา
กรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองศรีไคอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสารคาม,
๒๕๔๖.

เมฆิน มะโนแก้ว. “การแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการน้ำท่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. **คั่นคว่ำอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

รภััสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลัก สังคหัตถ์ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ราชันย์ ธงชัย, พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหัตถ์ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วรพงษ์ ปันทองศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

วรพงษ์ ภาวเวส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”. **ภาคินิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

วสันต์ รักแผน. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี”. **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐.

สมพร ภูพวง. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่น ในจังหวัดขอนแก่น” **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

สมหมาย บัวจันทร์.พันธุ์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

โสภี สุขเจริญ. “การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักบริหารการคลังและรายได้กรมสรรพากร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๔.

อรรถพล อุทุมพร. “การนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่”. **ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

อรัญญา ม่วงแดง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อารยา เดชกิมล. “ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๖.

(๓) เอกสารไม่ตีพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่. **ข้อมูลทั่วไป**. องค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ จังหวัดกำแพงเพชร. ๒๕๕๘, (อัดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

A. Parasuraman. V.A. Zeithaml. and L.L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. **Journal of Marketing**. Vol. 49, 1985.

B. M. Verma. **Agricultural Service in Asian Countries : Cases in Development Administration**, 1986.

Benjamin B. Wolman. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : ReinheldCompany, 1973.

Christian Gronroos. **Service Management and Marketing**. Massachusetts : Lexington Books, 1999.

Elihu Katz and Danet Brenda. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1973.

Hinshaw. A.S. and J.R. Atwood. **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**. Nursing Research, 1982.

- J.D. Millett. **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill BookCompany, 1954.
- Maslow. A .. **A theory of human motivation** Psychological Review 50. N.Y. McGraw – Hill,1943.
- Phillip Kotler. **Marketing Managemnt : Analysis Planning Implementation and Controi**. 8^{ed}. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1997.
- Shelly. Maynard W. **Responding to Social Change**. Dowden Hutchison Press, 1975.
- Vroom. W.H.. **Working and Motivation**. New York : John Wiley and Sons. Inc, 1964.
- W.J. Staton. **Fundamentals of marketing**. New York : McGraw-Hill Book, 1987.