

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ : ปัญหาพิเศษ. เชียงใหม่ : ภาควิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น) วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คนัย เทียนพุด. (2543). ความเป็นเลิศด้านการบริการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพย์อักษร จันทศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทศบาลตำบลสุเทพ. (2553). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นข้อมูล 9 มีนาคม 2553 จาก <http://www.suthep.go.th>
- ธีรวิภากรนต์ ฐานะวุฒิพงศ์, ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสุเทพ. (2550). รายงานข้อมูลจำนวนประชากรเทศบาลตำบลสุเทพ. เชียงใหม่ : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน เทศบาลตำบลสุเทพ.
- \_\_\_\_\_. (2551). รายงานข้อมูลจำนวนประชากรเทศบาลตำบลสุเทพ. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน เทศบาลตำบลสุเทพ.
- \_\_\_\_\_. (2552). รายงานข้อมูลจำนวนประชากรเทศบาลตำบลสุเทพ. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน เทศบาลตำบลสุเทพ.
- นพดล ชนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขต 7. อุบลราชธานี : กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กรมอนามัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเชิด ภิญ โยธอนันตพงษ์. (2527). การทดสอบแบบอิงเกณฑ์ : แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นส์ดีงเฮาส์.

- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการสื่อสารและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน  
ภาพพิมพ์.
- ประสาตร์ ล้อมลาย, รองนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ. (2552). ข้อร้องเรียนและปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน.  
สัมภาษณ์, 14 ธันวาคม 2552.
- พรทิพย์ วรกิจโกศลกร. (2539). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยาที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มังกร ชูระพันธ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ  
อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาประศาสนศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุษกร ไกรวรรณ. (2553). สถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง  
การแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ :  
สำนักงานประกันสังคม.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย  
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง)  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศ.เอเชียเพรส.
- สิรินทิพย์ หล้าคดี, หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ. (2553). ระบบและขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ. สัมภาษณ์, 20 สิงหาคม 2553.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและ  
ไพท์กซ์.
- สงครามชัย ลิทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และ กาญจนา บุตรชน. (2544). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข.  
พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). Service Marketing. กรุงเทพฯ : พี ซี พรินเทค.
- สุมาลย์ หอมดวง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
(สาขารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ  
อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

Aday , Anderson. (1975). **Development of Induce of Access to Medical Dare.** Michigan Ann Arbor :  
Health Administration Press.

Campbell, A. (1976). **Subjective measure if well-being.** American Psychologist : 31(1), 117.

Cormic, C.A. (1947). **Leadership.** New York : Harmonds Worth.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw Hill.

Hinshaw, Ada Sue and Jan R. Atwood. (1982). "A Patient Satisfaction Instrument ; Precision by  
**Replication"** Nursing Research. 31(3), 170-175.

Millet, John D. (1954). **Management in Public service.** New York : McGraw-Hill Book Company.

Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan University of Michigan.

Philip Kotler. (2000). **Marketing Management.** 10<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall.

Risser, N.L. (1975). **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and  
Nursing care in primary care setting,** Nursing Research, 24(1), 45-51.

PAYAP UNIVERSITY