

บรรณานุกรม

- กรมประมง. (2563). สถิติการประมงแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ : กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- กรมปศุสัตว์. (2563). ข้อมูลจำนวนปศุสัตว์ในประเทศไทย ปี 2563. กลุ่มสารสนเทศและข้อมูลสถิติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมปศุสัตว์.
- กรมราชทัณฑ์. (18 เมษายน 2564). รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564. http://www.correct.go.th/rt103pdf/report_table.php?date=2021-04-01&area=1&report=
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (17 เมษายน 2564). ข้อมูลสรุปในภาพรวมของจังหวัดสมุทรปราการ. <https://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=spss64>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- _____. (ม.ป.ป.). คู่มือการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงพลังงาน. (18 เมษายน 2564). การใช้พลังงานจังหวัดสมุทรปราการ. <http://app.energy.go.th/pages/factsheet.php?id=61>
- กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 4 ปี (พ.ศ.2561 - พ.ศ.2565). สมุทรปราการ : กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (ม.ป.ป.). จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind). กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.
- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (17 เมษายน 2564). สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ. <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13173>

- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2563). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). **ข้อมูลจังหวัดสมุทรปราการ**. <https://sites.google.com/site/spkcitizen54/neuxthi-khxng-xaphex-tang-ni-canghwad>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา **จิตวิทยาบริการ(เล่มที่ 1)หน่วย 1-7**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม. (2563). **หลักการจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภักดี กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). “แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8(1) : 147-157.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม.
- ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2563). **การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สำนักข่าวอิศรา. (16 เมษายน 2564). **ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ**. <https://www.isranews.org/article/infographic/92655-info-7.html>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ** ไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2552). **คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)**. กรุงเทพฯ : บริษัท พรีเมียร์ โปร จำกัด.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (17 เมษายน 2564). **ข้อมูลด้านการศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ**. จาก <http://eduwh.moe.go.th/>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ. (18 เมษายน 2564). **ภาวะการทำงานจังหวัดสมุทรปราการ**. https://samutprakan.mol.go.th/labor_statistics
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). **ข้อมูลการเกษตรจังหวัดสมุทรปราการ**. <http://mis-app.oae.go.th/area>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (18 เมษายน 2564). **ค่าแรงขั้นต่ำจังหวัดสมุทรปราการ**. <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนศิลา จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2562**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). **ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ**. <http://www.samutprakan-pao.go.th/index.php/en/history>
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Armstrong, M. and Stephens, T. (2006). **A handbook of employee reward management and practice**. United Kingdom : Kogan.
- Arnheim, R. (1969). **Visual Thinking**. Title: **Visual Thinking**. London : Faber and Faber Limited.
- Bente, F. M. (2014). "Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration". **Procedia Economics and Finance**, 15 : 1324 – 1330.
- Chang, C. Ling-hsing and Lin, Tung-Ching. (2015). "The role of organizational culture in the knowledge management process". **Journal of Knowledge Management**, 19(3) : 433-455.

- Chelladurai, P. (2006). **Human Resource Management in Sport and Recreation**. Champagne : Human Kinetics Publishers.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York : John Wiley and Sons Inc.
- Crano, W. D., Brewer, M. B. and Lac, A. (2015). **Principles and Methods of social research**. (3rd ed.). New York : Routledge.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper & Row.
- Cropanzano, R. and Mitchell, M. S. (2005). "Social exchange theory: an interdisciplinary review". **Journal of Management**, 31(6) : 874-900.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M. and Figueira, J. R. (2021). "Customer's satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis". **Socio-Economic Planning Sciences**, in press.
- Finnomena. (16 April 2021). **ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. <https://www.finnomena.com/taspong/aot-passenger-songkran/>
- Footman, K., Roberts, B., Mills, A. Richardson, E. and MaKee, A. (2013). "Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union". **Health Policy**, 112 : 62– 69.
- Giner, G. R. and Rillo, A. P. (2016). "Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university". **Journal of Computational and Applied Mathematics**, 291(1) : 257-263.
- Haque, S. (2001). "The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance". **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.
- Holloway, William V. (1951). **State and Local government in the United States**. New York : McGraw-Hill.
- Homans, G. C. (1958). "Social behavior as exchange". **American Journal of Sociology**, 63(6) : 597-606.
- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S. and Tampakis, A. (2020). "Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece". **Heliyon**, 1– 11.

- Kreitner, R. (1995). **Management**. (6th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Maslow, A. H. (1943). "A theory of human motivation". **Psychological Review**, 50(4) : 370–396.
- Meleddu, M., Paci, R. and Pulina, M. (2015). "Repeated behaviour and destination loyalty". **Tourism Management**, 50 : 159-171.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son Ltd.
- Oparaocha, G. O. (2016). "Towards building internal social network architecture that drives innovation: a social exchange theory perspective". **Journal of Knowledge Management**, 20(3) : 534-556.
- Pop, C. M., Babut, R. and Dabija, D. C. (2015). "Citizens' satisfaction with tariffs and methods of payment for services provided by local public authorities. Empirical evidence in Romania". **Procedia Economics and Finance**, 32 : 1608 – 1621.
- Robbins, S. P. and Coulter, M. (2003). **Management**. (7th ed.). NJ : Upper Saddle River.
- Ross. A. (1994). "BMO's Big Bang". **Canadian Business**, 58-63.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity". **Dutch Journal of Educational Research**, 2 : 49-60.
- Shafritz, J. M. and Ott, J. S. (2000). **Classics of Organization Theory**. (5th ed.). United States of America : Wadsworth Publishing Company.
- Tyrie, A. and Ferguson, S. (2013). "Understanding value from arts sponsorship: a social exchange theory perspective". **Arts Marketing: An International Journal**, 3(2) : 131-153.
- Wang, Y., Bhanugopan, R., and Lockhart, P. (2015). "Examining the quantitative determinants of organizational performance: evidence from China". **Measuring Business Excellence**, 19(2) : 23-41.
- Yamane, T. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York : Harper & row.