

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). ออนไลน์. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- คณะกรรมการตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2553. องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.
- ชัยญวัฑย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). “ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pa geid=9&read=true&count=true สืบค้น 3 สิงหาคม 2562
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (พิมพ์ครั้งที่ 1): ไทยวัฒนาพานิช.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สาขาในแผนจังหวัดสระบุรี.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. (เอกสารอัดสำเนา).
- บรรจบ กาญจนกุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526) การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พีระพัทธนา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563). โครงการการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพกาให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง. (2553).โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลล้อมแรด ปีงบประมาณ 2553. เทศบาลตำบลล้อมแรด จังหวัดลำปาง.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ปีงบประมาณ 2557. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน จังหวัดสระแก้ว.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ปีงบประมาณ 2558. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จังหวัดสระแก้ว.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2552). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพกาให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ประจำปีงบประมาณ 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา.
- วิศรา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส านักงานประกันภัย จังหวัดพังงา. นักศึกษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ศรุดา สมพอง. (2552). ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ. (รายงานการวิจัย).คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง 2552.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วิโรฒมหาสารคาม.

- ศิริชล สมพันธ์ (2551) รายงานผลการศึกษาศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน. จังหวัดลำพูน.เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเนโบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมมองค้การ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51. กรุงเทพฯ : ส.เจริญการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.
- Davis, K. (1967). Human relation at work : The dynamic of organizational behavior. New York: Mc.Graw-Hill
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 2nd ed., new York: wiley.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution. Public Administration Review 3 7 (6): 687-697.
- Maslow, A.H. (1947). Motivation and personality. New York: Hamper.
- Millet, John David. (1954). Management in the public service: the quest for effective performance. McGraw-Hill.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Vroom, Victor. (1964). Work and Motivation. New York: John Willey and Sons.
- Wallenstein, H. (1971). A Dictionary of Psychology. Maryland: Penguin.
- Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Administration. Bangkok : Kurusapha Press.

Wollman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.*

Englewood Cliff,NJ: Prentice- Hall.

Yameme, Taro. (1967) .*Statistic : An in troduction analysis (3nd.)*. New York : Harper & Row.