

บรรณานุกรม

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2538). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติพงศ์ ขลิบแยม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. อดิเรก : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอตาดานงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกษม วัฒนชัย. (2546). ธรรมชาติกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการศึกษา.
- โกวิท พวงงาม. (2546). อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่พัฒนาสร้างเครือข่ายและเสริม. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. อดิเรก : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. อยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการอบต.ร่วมจิตเคลื่อนที่และประชาคมหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุดรดิตถ์. อดิเรก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดการงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริการเชิงรุกด้านการจัดเก็บภาษี (การจัดเก็บภาษีและการขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) เทศบาลตำบลบ้านแก่ง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์. อดิเรก : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อ
โครงการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาและขยายเวลาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลตรอน. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขวง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรดิตถ์
ตามโครงการบริการและช่วยเหลือสาธารณภัย. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- งานบริการวิชาการ และหน่วยจัดงานวิจัย. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
โครงการจัดทำแผนพลังงานชุมชนและโครงการประกวดหมู่บ้านน่าอยู่ ประจำปี 2552
ของเทศบาลตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่. อุดรดิตถ์ : คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- จรีน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิระภา จาญพจน์ อัจฉรีย์ พิมพิมูล และวิเชียร โสมณวัฒน์. (2555). การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2555.
อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2541). Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษา. ม.ป.ป. : ม.ป.ท.
- ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. (2543). ธรรมชาติของการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการ
ทางด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : เดือนตุลาการพิมพ์.
- ณัฐธยาน์ ระโส. (2554). การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐธณณกุล เหลืองทวีสุข. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2551.

- ถวิลวดี บุรีกุล (2547). **การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**. เอกสารประกอบการสัมมนาโครงการยกระดับการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
People's Audit. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2544). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). **แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ**. เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการเนื่องในวาระครบรอบ 50 ปีคณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพล อรุณะกสิกร. (2542). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- พงษ์ไพบูลย์ ศีลวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรหมพลสิทธิ์ รักษาพรหมณ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์**. อุดรดิษฐ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภา.
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล ทับจุมพล. (2541). **“แนวคิดและวาทะกรรมว่าด้วยธรรมรัฐแห่งชาติ” ในการจัดการปกครอง Good Governance**. บรรณาธิการ ม.ร.ว. พุทธิสาดน ชุมพล 15 – 31. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิลุบล เพ็งพานิช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2546). **“ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”**. รายงานการวิจัย, สถาบันพระปกเกล้า.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สาขานันท อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยูร กาญจนกุล. (2547). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา ฉายะจินตวงศ์ และรัชณี ภูตระกูล. (2549). **ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

- บัวแพงเพ็ด โพไชย์. (2538). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). **ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ**. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ บิสซิเนส เวิร์ล.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรโรชา แพร่ภาษา. (2549). **รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)**. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรลิตตะพันธ์. (2541). **องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย “รายงานผลการวิจัยเรื่อง องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย”** กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลในเขตจังหวัดสกลนคร**. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Benjamin B. Wolman. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: McMillan.
- Brulney, J.L. and England, R. (1982) **Advancing Public Management : New Developments in Theory, Methods**. England : Georgetown University.

- Connolly, Terry, Conlon, Edward J. & Deutsch, Stuart J. (1980). **Organization Effectiveness : A Multiple-Constituency Approach.** The Academy of Management Review, V. 5.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw – Hill Inc.
- Gronroos. C. (1990). “**Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface.**” Journal of Business Research 20 (1).
- Jane F. Hansberry. (2005). **An exploration of collaboration and organizational effectiveness in Denver County Human Service Organization.**
- Jeffrey Pfeffer & Salancik, Gerald R. (1978). **The External Control of Organizations.** New York : Harper & Row.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM.** N.J. : St. Lucie Press.
- Kotler. (2003). **Marketing Management (11th ed.).** New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). **Service Marketing.** Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.
- McCormick, E.J and Danie, R.II. (1980). **Industrial Psychology.** New Jersey : Prentice-Hall.
- Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory : Structure Design and Application.** New Jersey : Prentice - Hall.
- Schmenner, Roger W. (1995) **Service operations management.** Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Sharon Eng. (2005). **Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding journey.**
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.
- Yolandra A. Plummer. (2005). **A survey of employee perceptions of the District of Columbia’s Department of Human Services (DHS), Mental Retardation and Developmental Disabilities Administration’s (MRDDA) organizational effectiveness.**