

## อ้างอิง

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self-governance. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). รายงานการวิจัย การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจที่ถ่ายโอน) สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี.
- จิระจรณ ค่ายทอง (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นิตาสล แยมมี. (2552). ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการพัฒนาท้องถิ่นปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน – ธันวาคม.
- พิสมัย คูศรีพิทักษ์. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

## อ้างอิง (ต่อ)

- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล  
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณภา อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552). การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตร  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วีระศักดิ์ ฮาดดา. (2555). ผลสัมฤทธิ์การบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
จังหวัดภาคกลาง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 6(1), 67-77.
- สมชาติ ป้อมแก้ว (2552). ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาล  
เมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559).  
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน  
อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์ (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี. ปริญญาโท. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555. หนองบัวลำภู: สำนักงาน  
วัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนัก  
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อำภร ศรราช (2553) ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่น  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม. (2553). รายงานแสดงผลงานประจำปี  
2552. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม จังหวัดปทุมธานี.
- Alderfer, Clayton P. (1969, April). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs.

## อ้างอิง (ต่อ)

- Bitner, Mary Jo; Booms, Bernard H. and Tetreault, Mary Stanfield (1990). **The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents.** Journal of Marketing, vol.54 pp.71-84.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing.** Massachusetts: Lexington Books.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). **Services marketing: Concepts, strategies, & Cases.** Mason, OH: Thomson South - Western.
- Millet , John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw Hill book Company.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman et al. (1988). **Communication and Control Processes in The Delivery of Service Quality.** Journal of Marketing. 52: 35-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing, 49, pp. 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.** Journal of Retailing, 64, pp. 12 - 40.
- Powell, D. H. (1983). **Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle.** Boston, MA: Little Brown
- Rhodes, R.A.W. (1996). **The new governance: Governing without government.** Political Study. 44(11), 112-115.
- Shelly, M.W. (1975). **Responding to Social Change.** Pensivernia: Dowden Hutchison & Ross.