

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

วิธีการดำเนินงานวิจัย ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 382 ชุด ที่เป็นตัวแทนของ ประชากรแล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามด้วยสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผล การศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.00

ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย ร้อยละ 16.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 72.70 รองลงมาคือ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ร้อยละ 20.00

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการ จำนวน 4 งานบริการ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ทั้ง 4 งานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 (Mean= 4.32) โดยงานบริการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 86.60 และงานบริการที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

งานบริการด้านที่ 1 งานบริการด้านการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.56 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงใจมากที่สุด จาก 4 มิติ ก็คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.00 และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

งานบริการด้านที่ 2 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ พบว่า มีความพึงใจงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.30) ร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ (Mean = 4.38) ร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = 4.26) ร้อยละ 85.20 และด้านที่ประชาชนมีความพึงใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 4.16) ร้อยละ 83.20

งานบริการที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.0 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.00 และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.60

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่องานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.20 และด้านที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.20

อภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ งานบริการด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งจากผลการประเมินดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อมีความโดดเด่นงานบริการด้านสาธารณสุข

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีบางประเด็นที่ทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อยังไม่ประสบความสำเร็จสูงสุดได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

**ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ทั้ง 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา การจัดเก็บภาษีและรายได้ การพัฒนาชุมชน และงานสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีประชาชนบางส่วนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ปรับปรุง และพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- ควรมีฝั่งแสดงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละงานบริการที่ชัดเจน
- ควรกระตุ้นให้บุคลากรของ อบต. ให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น และทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะงานบริการด้านเอกสารยังมีความล่าช้า

- ต้องการให้ อบต.มาดูแล และแก้ไขปัญหาของเกษตรกร เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม
- ต้องการให้มีไฟฟ้าส่องสว่างไปถึงปากทางเข้าหมู่บ้าน
- ต้องการให้ฉีดพ่นยุงในฤดูฝน เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ต้องการให้ อบต.จัดอบรมให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขแก่คนในชุมชนเกี่ยวกับวิธีการ

ป้องกันโรคติดต่อ

- ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำ (หมู่ที่ 12)
- ต้องการให้ผู้บริหารลงพื้นที่เพื่อสำรวจสภาพปัญหาของชุมชน และความต้องการของคนในชุมชน

- ควรทบทวนและแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดการขยะในชุมชน ประชาชนส่วนใหญ่มองว่าสามารถจัดการขยะในครัวเรือนของตนเองได้ บางหมู่บ้านเป็นต้นแบบเรื่องจัดการและการคัดแยกขยะ เช่น หมู่ที่ 3, 8 เป็นหมู่บ้านต้นแบบด้านการคัดแยกขยะ แต่ขณะที่ บางหมู่บ้านยังมีปัญหาเรื่องจัดการขยะ โดยแต่ละครัวเรือนจะต้องขนขยะไปทิ้งเอง หรือเผาขยะที่บ้าน ประชาชนเสนอแนะว่า ต้องการให้ อบต. มีรถบริการจัดเก็บขยะ (หมู่ 9)

- หลายหมู่บ้านมีปัญหาเสพติดระบาดในชุมชน (หมู่ 1, 6, 8, 9, 10, 14)
- ควรซ่อมแซมถนนที่ชำรุด (หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 14)
- ต้องการให้มีหน่วยงานภายนอกมาตรวจสอบคุณภาพอาหารกลางวันของศูนย์เด็กเล็ก
- ด้านสาธารณสุข ต้องการให้มีการพ่นฉีดยุงในช่วงฤดูฝนเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

จากการสำรวจสภาพปัญหาในพื้นที่หมู่บ้านของ อบต.โคกก่อ พบว่า ปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ปัญหาการจัดการขยะในหมู่บ้าน ปัญหายาเสพติด ปัญหาถนนชำรุดบางหมู่บ้าน จึงเสนอแนะให้ อบต.ช่วยเร่งรัดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ อีระคำศรี. (2540). การประเมินโครงการทะเบียนราษฎร์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปทุมธานี : หจก. สยามสเตชันเนอร์รี่ฟลายส์.
- กรนิภา หลีกกุล. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อการให้บริการของสำนักงาน บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิระกัญญา อ่อนละอ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จินตนา บุญบังการ. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฉัตรพร เสมอใจ (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพรส.
- ธารมล อุปแก้ว. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท สยามสหบริการ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การค้นคว้าอิสระ สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นธวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านฉาง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญเลิศ ธงสะอาด และสมศักดิ์บุญชูบ. (2550). การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. อุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ประภัสสร อะวะตี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พระธงชัย สีโสภณ (ญาณธีโร). (2546). แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของชุมชนกรณีศึกษา : ชุมชนบ้านฝ้าย ต.เมืองฝ้าย อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ยุพินธร โชติสุข. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. บริษัทธรรมสารจำกัด.
- วรณัฐ บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.
- วิชัย เชื้อมวรศาสตร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานบริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สิริอร วิชชาวุธ และคณะ. (2547). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- สุธีรา ตระริโย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าทัศนกรรมภาคเหนือ**. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bicker, Kenneth N. And Williams, John T.(2001).**Public Policy Analysis**.
New York : Houghton Mifflin Company.
- Birkland, Thomas A. (2005). **Policy Process: Theories, Concepts, and Models of Public Policy Making**. New York : M.E. Sharpe, inc.
- Clark, John. (1975). **Government of the United Kingdom**. London: Sir issac Pitman and Son, Ltd.
- Cochran, Charles L, and Eloise F. Malone. (1995). **Public Policy: Perspectives and Choices**.
New York : Mc graw-Hill.
- Cochran, Clarke E, Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer. 1999. **American Public Policy: An Introduction**. 6th ed. New York: St. Martin's Press.
- Dry, Thomas R. (1992). **Understanding Public Policy**. 7th ed. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Easton,David. (1965). **A Systems Analysis of Political Life**.New York: John Willey and Son.
- Gibson, J.L, Lvancevich, J.M. And J.H. Donnelly, Jr. (1998). **Organization :Behavior, Stuchure, Press**.(9 thed.) New York: The Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Gilmer, Beverly von Haller. (1971). **Industrial and Organizational Psychology**.
New York:Mcgraw-Hill.
- Golembiewski, R.T. (2001). **Handbook of Organizations: Behavior: Revised and Expanded**.
(2nd ed.). New York: The Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Herzberg, Frederick. (1982). **The motivation to work**.New York: John Wiley and son.
- Lasswell, Harold D. (1958). **Politics: Who Gets What, When, How**. New York: Meridian Books.
- Lineberry, Robert L. (1978). **American Public Policy: What Government Does and What Difference It Makes**. New York: Harpercollins College Div.
- Lowi, Theodore J. (1964). **American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory**. World Policy 16, (July 1964): New York: Harper and Row Publishers.

Peter, B. Guy. (1999). **American Public Policy: Promise and Performance.** New York :
Chatam House/Seven Rivers.

Wit, Daniël. (1986). **A comparative survey of local government and administration.** 2nd
ed. Bangkok: School of Public Administration, National Institute of Development
Administration.