

บรรณานุกรม

- จิตสุภา ชนะสงคราม. (2555). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคาม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนัญชิตา ชูจรัส. (2554). การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชน ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2542). องค์การมหาชน: องค์กรของรัฐที่มีส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม.
- ชอุณหะ รุ่งปัจฉิม. (2538). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม.
- โชคชัย เขียวเข็น. (2544). หลักการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- จิตติศักดิ์ โกจิณ. (2554). การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- คนัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า การบริการคือหัวใจของงานขาย. กรุงเทพมหานคร : O.N.G.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์. (2536). “ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบทวิวัฒนาการปัญหาและทิศทางทางสู่ออนาคต”. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช 6,2 (พ.ศ. – ส.ศ. 36) : 116 – 125.
- _____. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 6. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้อยคำ). กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พิทักษ์ ทรุภิม. (2538). การบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- พิศาล มูลศาสตรสาทร. (2539). ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- พิศดาพร กระจำจิตร. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของกลุ่มธุรกิจส่งออกประเทศไทย.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2530). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานของเลขานุกรม. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รจนา ภูมาลา.(2553). **คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.** ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์.(2534).รายงานการวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม.
- รอบีเยะ ยะยา.(2554). **การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าน้ำ อำเภอบ้านระ จังหวัดปัตตานี.**รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2539). **จัดการคน จัดการงาน.** กรุงเทพมหานคร: ดีไลท์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศุภนิธย์ ไชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้มีบริการที่ดี : การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สุธี นาทวรทัต. (2547). **การบริหารการตลาด.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุพัตรา สุภาพ. (2541). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ.
- สมิต สัจฉกร. (2548). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2536). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคนอื่น ๆ. (2542). **คู่มือการปฏิบัติงานจรรยาบรรณบังคับการตำรวจ
จรรยาบรรณวิชาการตำรวจนครบาล.** กรุงเทพมหานคร: กรมตำรวจ.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8th ed.). Singapore: Allyn and Bacon.
- Gronruse, Christian. (1990). **Service Management and Marketing.** Massachusetts: Lexington.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and
Control.** (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Krejcic, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological
measurement.** New York: Mc Graw-Hill.
- Max Weber .(1966). The Dependability of Behavior measurement Theory of **generalization** for scores and profiles:Wiley.
- Millet, John D. (1954). **Management In the Public Service: The Quest for Effective
Performance.** New York: Mc Graw- Hill.
- Weber, M. (1979). **The Theory of Social and Economic Organization.** New York : Oxford University.