

บรรณานุกรม

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. (2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2543). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษากรณีสำนักงาน เขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยญูวัฒน์ เชิดชูกิจกุล. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงภรณ์ ตริธิธัญญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.

- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. (2536). **คู่มือแก้ไขปัญหาคารขายและการบริการ บริษัทเอช เอ็น กรุ๊ป.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2539). **จัดการคน จัดการงาน.** กรุงเทพมหานคร: ดีไลท์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมสมัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า.
- ศุภชัย ขาวประภาส. (2539). **การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ บริการภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมศักดิ์ อธิวิรุณกุล. (2545). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ข้าราชการที่ทำการปกครอง อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา. ปัญหาพิเศษ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2534). **ตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, John W. (1977). **Research in education.** (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- 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 Book..
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research.** (2nd ed.). Singapore: Allyn and Bacon.
- Krejcic, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.** New York: McGraw-Hill.
- Millet , John David. (1954). **Management in the public service : the guest for effective performance.** New York : McGraw-Hill.

- Gronruse, Christian. (1990). **Service Management and Marketing**. Massachusetts: Lexington Book..
- Harris, Mary B. (1998). **Basic statistics for behavioral science research**. (2nd ed.). Singapore: Allyn and Bacon.
- Krejcic, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement**. New York: McGraw-Hill.
- Millet , John David. (1954). **Management in the public service : the guest for effective performance**. New York : McGraw-Hill.
- Verma, Vaber. (1999). **Lang-Range and Short – Range Planning for Education Administration**. Boston: Allyn and Bacon.