

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2539). **กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น.
- (2541). **การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับพนักงานส่วนตำบล**. (พิมพ์ครั้งที่ 2) .นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2547). **เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. [On-line]. 5d/3603-sara.pdf. [2547. มีนาคม 2530]
- กุลชน ชนาพงศธร. (2528). **ประโยชน์และการบริการในการบริหารงานบุคคล** . นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรพันธ์ กวังตะวัตน์ . (2546) . **ผลงานดียังไม่ใช่การบริการดี**. กรุงเทพมหานคร : จดหมายข่าว บริษัท เอ็น ไวรอนเมนต์อล เอ็นจิเนียริ่ง คอนซัลแตนต์ จำกัด.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์ . (2544) . **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์.
- ชวลิต ปานมาก .(2548) . **ทรรษะของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ**.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546) . **การตลาดบริการ**.(พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพมหานคร :ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อรุชยา. (2547). **การตลาดสำหรับบริการ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542** . กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- ดวงภรณ์ ตรีชัยญา. (2547) . **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538) . **เอกสารการสอน : ชุดวิชาวิทยาการบริการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2542) . **คุณภาพในงานบริการ 1** . กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541). **กลยุทธ์**

การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สถาพร สุดเสนาะ . (2543). **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.** ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง . (2537) . **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

----- (2543) . **การพัฒนาทีมงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร : ซีระป้อมวรรณกรรม.

สมพงษ์ สุวรรณโหมยิต. (2546) . **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานในด้านสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี .** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เสรี วงษ์มณฑา . (2542). **กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด.** กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

Best, John W . and Kahn, James V. (1998) . **Research in education.** (8th ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Harris, Mary B. (1998) . **Basic statistics for behavioral science research.** (2nd ed.). Singapore : Allyn and Bacon.

Kotler, Phillip. (2003). **Marketing Management.** (11th ed.). New Jersey : Prentice – Hill.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970) . **Educational and psychological measurement.** New York : McGraw – Hill.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service, the Guest for Effecton Performance.** New York : McGraw – Hill.