

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

การทะเบียน. กอง. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
การทะเบียนสำนักทะเบียนอำเภอ กิ่งอำเภอ และท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน
ท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๔๖.

กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
การทะเบียนราษฎร, ๒๕๔๘.

สถานีตำรวจภูธรหนองปลิง จังหวัดนครสวรรค์การปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติการ
ทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานการทะเบียนราษฎร, ๒๕๔๘.

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน . กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต,
๒๕๔๑.

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล. ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สมาคม
สังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๔.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา,
๒๕๔๖.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ : รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.
กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

สุรนาท ชมะณะรงค์. นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง. ขอนแก่น :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๐.

ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๓.

นภดล เองเจริญ. เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ข้าราชการ,
๒๕๔๖

- สมยศ นาวิการ. กรณีสึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:อักษรไทย, ๒๕๕๐.
- วิวรรธน์ มุขดี. การบริหารการคลังสาธารณะและงบประมาณ. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๔๘.
- ชื่น สุขศิริ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๔๕.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๖.
- นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๗.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๕.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาร. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร :โครงการตำราคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๙.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เอกสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ หมายเลข ๐๐๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๔๘.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๔๑.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. หลักการการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, ๒๕๔๗.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕.
- ประยูร กาญจนดุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกจ้างกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พ.ศ. ๒๕๔๖
- ปัญญา ใช้บางยาง. ธรรมาธิบายหลักธรรมในพระไตรปิฎก. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘.
- ปิ่น มุทุกันต์. แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักรมชั้นตรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

พยอม วงศ์สารศรี. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒.

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). **อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวโกวาท**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘.

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). **การทำงานที่เป็นสุข**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมะกับการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓.

_____. **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

พระพรหมคุณาภรณ์ ป.อ. ปยุตโต. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๔๙.

_____. **ธรรมานุชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๔๕.

พระพรหมมิ่งคลาจารย์ (หลวงพ่อปัญญานันทภิกขุ). **งานคือชีวิตชีวิตคืองานบันดาลสุข**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, .ม.ป.ป..

พระมหาณรงค์ศักดิ์ ฐิตญาโณ. **พระอภิธรรมปิฎก ๑**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล). **ความสำเร็จ หลักธรรมสู่ความสำเร็จและสันติสุข**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๕.

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์จักร. **แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น อปท ในยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์, ๒๕๔๒.

สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๐.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. **คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาารักชาติดินแดน ๒๕๔๖.

สิริอร วิชชาวุธ. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.

สุนันทา เลาหนันท์. **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๔๑.

สุรพล พะยอมแย้ม. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๑.

อภิชาติ ศรีเมืองไทย. คู่มือเตรียมสอบปลัดอำเภอ. ปทุมธานี : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด, ๒๕๔๗.

อรุณ รักธรรม. **การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๕.

อัครเมธี สิริวรรณ. **เปิดโอกาสให้ชีวิตให้ได้รับสิ่งอันเป็นมงคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อุทยานความรู้, ๒๕๕๐.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

ขวัญเรือน วงษ์มณี. “ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต I.C.U. โรงพยาบาลจุฬารัตน์”. **สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต** การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.

แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. “การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกรมลาไสย อำเภอกรมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”. **การศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

ข้าเลื่อง พุ่มพรหม. “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

เชษฐชัย จิตชัย. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

ธวัชกุล ยุคลธรรม. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร”. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๒.

เนติพัฒน์ รุ้ยนิยง. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐.

- พนิตดา นรสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.
- เพิ่มศักดิ์ อินทสร. “ความพึงพอใจของคณาธิการต่อการให้บริการสงเคราะห์ช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพะเยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐.
- มังกร ธุระพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. **ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๒๕๕๑.
- มีชัย แพงมาพรม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๐.
- ยุวดี ใจซื่อตรง. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.
- รังสฤษฎ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน กรณีศึกษาอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒.
- เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุข สุขและสิ่งแวดล้อม: ศึกษาเฉพาะกรณี แขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- วรจิตร หนองแก. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.
- วรภรณ์ บุตรพรหม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแก อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- วิทยา สุวรรณดี. พ.อ.. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๑๔”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘.
- วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟกองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๕๒.

ศิริชัย ศิริโปล์. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณะสุขสิ่งแวดล้อม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

ศรินารถ บัวสอน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๘.

สุคนธ์รัตน์ เกาสวรรณ์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

อำพน ธรรมโชติ. “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๐.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

สถิติผู้มาใช้บริการ. สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร. เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๖, (อัดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

Becker. S.W & Neuhauser. D.. **The Efficient Organization**. New York : ElsevierScientific Publishing Co, 1975.

Bowditch. James L and Buono. Anthony.. **F.A Primer on Organization Behavior**. 2nd ed.. New York : John Wiley and Sons, 1990.

Cater V. Good. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

Groonroos. C.. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, 1990.

Herbert A. Simon. H.A.. **Aministrative Behavior**. New York : Mcmillan, 1960.

Herzberg. F.. et. al.. **Job Attitude : Review of Research and Opinion**. Pittsburgh :Psychological Series of Pittsburgh, 1957.

James L. Gibson. John M. Ivanceyich and James H. Donely. **Organization**. 6th ed. Texas : Busines Publications, 1994.

John D. Millett. **Management in the Public Service : the Guest For Effective Perfomance**. New York : McGrew-Hill, 1954.

Katz. Daniel. & Kahn. Robert L. **The social psychology of organization**. 2nd ed.. New York: McGraw-Hill, 1978.

- Katz. E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books, 1973.
- Kotler. Phillip.. **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice –Hall Inc, 1997.
- Parasuraman. A.. Zeithaml. V.A. and Berry. L.L.. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, 1985.
- Ryan. T.A. and Smith. P.C.. **Principles of Industrial Psychology**. New York : TheRonald Press Company. 1954.
- Slocum. H.A.. **Administration Behavior**. New York : Macmillan, 1960.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- T.A Ryan and P.C Smith. **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Ronald Press Company, 1954.