

บรรณานุกรม

๑.ภาษาไทย :

ก. เอกสารชั้นปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาเตปิฎก ๒๕๐๐.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. เอกสารชั้นทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กองบรรณาธิการ. “๑๓ ตุลาคมวันตำรวจไทย”, ตำรวจเพื่อมวลชน, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๐.

กองสารนิเทศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๖๔

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ ๒๕๕๕.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๕, พ.ศ. ๒๕๔๖.

เกษม พิพัฒน์ปัญญานุกุล. การควบคุมคุณภาพ = Quality Control, พิมพ์ครั้งที่ ๘.

กรุงเทพมหานคร : ประกอบเมโทร, ๒๕๔๖.

คู่มือประชาชน. งานชุมชนสัมพันธ์, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๕๔.

งานนโยบายและแผน. บรรยายสรุปของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ, อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

พ.ศ. ๒๕๕๖.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. เอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๗-๘. พิมพ์ครั้งที่ ๖.

นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๕.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส. เอเซียเพรส, ๑๙๘๙

เลิฟลี่อก, ๒๕๔๗.

ชาญชัย แสวงพิมพ์ศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ,

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชุตีระ ระบอบและคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,

๒๕๕๒

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๒.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๖.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.

ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗. พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญู

ชน, ๒๕๔๓.

นิติธัญญา สนั่นเมือง. คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพัตติคดีวินัยตามบทบัญญัติ

พร.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕. กรุงเทพมหานคร : ชุมชุมสหกรณ์

การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด, ๒๕๔๖.

นิติพล ภูตะโชติ. การบริหารการขาย = Sales Management, กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

, ๒๕๔๙.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

ปณิศา ลัญชานนท์. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร, ๒๕๔๘.

ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง, ๒๕๔๓.

ประสิทธิ์ พรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาสสินธุ์

ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี เล่ม ๒ ตอน ๑ ประเภทบริหาร, กรุงเทพมหานคร : โรง

พิมพ์ตำรวจ, ๒๕๔๐.

ปรัชญา เวสารัชช์. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : กราฟิค

ฟอร์แมนไทยแลนด์ จำกัด, ๒๕๔๐.

พรณี ชุตินันธธาดา. การบริการที่ดีเป็นอย่างไร, ๒๕๕๔.

พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : เวลาดี, ๒๕๔๗.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๑.

วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ(Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร

: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๘

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรม

สารจำกัด, ๒๕๔๖.

สนิท จรอนันต์. ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา,

๒๕๔๓.

สมชาติ กิจยรรยง. การพัฒนาทีมงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี, ๒๕๕๓.

สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิสซิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอลบุ๊คส์, ๒๕๕๐.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒.

สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๔๐

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ กรุงเทพมหานคร : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, ๒๕๔๗.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ, พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์จำกัด, ๒๕๔๙.

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ. คู่มือการปฏิบัติงานจรรยาบรรณกองบังคับการตำรวจจราจร กองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๔๒.

อเนก สุวรรณบัณฑิต ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘.

อีโตชิ. วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ. แปลโดย วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ ผือโย. “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอส่วนตำบลป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่). (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓.

กรรณิกา ตรีรัตน์. “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๓.

ซัซวาล แก้วอุดร. “คุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า. กรณีศึกษา: บริษัทโตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, ๒๕๕๓.

ชัยญวัญย์ เชิดชูกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ”. **ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.

ณรงค์ชัย เป็งภีระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** (รัฐประศาสนศาสตร), บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.

ถวิล พรหมมีเดช. “ปัญหาในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี”. **การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ . “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการพัฒนาชุมชนบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘.

ธนสิทธิ์ ปั่นประเสริฐ . “ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ”. **ภาคนิพนธ์พัฒนาระดับสูงและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาระดับสูงและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๔๓.

ธรรมธร ธงชัย. ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

นภดล เก้งบุรี. “คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต** (รัฐประศาสนศาสตร). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , ๒๕๔๙.

บัวแพงเพ็ด โพไชย. “ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวันแขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, ๒๕๕๒.

พระยุพธุมิ ธมฺมโร (สังชาติ). “การบริหารงานของการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังกัด ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พัฒนา วัฒนปรีชากุล . “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๕.

รังสิตา สังขอราม. “คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขา ร้อยเอ็ด”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐.

ราชนัน ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังกัด ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

เริงชัย ตั้งรุ่งเรืองอยู่. “ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอห้วยชัย จังหวัดกาฬสินธุ์” **การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน จังหวัดศรีสะเกษ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๓.

วสันต์ รักแผน. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐.

วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. อ่างใน ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. “ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.

วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , ๒๕๔๘.

วิมลศรี ปัทมินทร์. “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษากรณีศูนย์
จัดหางานกรมการจัดหางาน ”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๔๗.

สมชัย เจริญวรเกียรติ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ(หัว
ลำโพง)”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการตลาดมหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ, ๒๕๔๗.

สุปัทม์ ทองรัตน์. “ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมลาไสย”
การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
๒๕๔๗.

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอัน
เนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจนคร
บาลตลิ่งชัน”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษม
บัณฑิต, ๒๕๔๗.

สุพจน์ ฉลาด. “คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองเชียงใหม่ ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท** (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

สุมาลี พรพิศาลทรัพย์. “การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์”.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่). บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ
สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

สุนัย ดีทองอ่อน. “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัด
นนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร, ๒๕๔๗.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

ข้อมูลสถิติของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.
๒๕๕๖.

งานนโยบายและแผน,บรรยายสรุปของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์
๒๕๕๖.

เยี่ยมยุทธ แสงเส้น,พ.ต.ท.,ประวัติสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ,โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
(โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๕๓- ๒๕๕๗)

(๔) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ พ.ต.ท. เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ, ๒๙ มกราคม
๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ พ.ต.ท. ชกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ ร.ต.ต. นิลรัตน์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ , ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ ร.ต.อ. อธิยุทธ พุแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาต, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นายวินัย มีเพชร, นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์
๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นายยศดา นิมมา, นายกองค้การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

๒. ภาษาอังกฤษ :

Crosby, P. B. **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill Cronin, 1979.

Gronroos, Chrlistlan, **Service Management and Marketing**, Massachusetts : Lexington
Books, 1990.

J.Rivero, **DroitAdministratif**, DalloZ, Paris,1985.

Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the public**, New York : Basic Books, 1973.

Lewis, R. C. and Booms, B.H., **The marketing aspects of service quality**. In Berry,
L.,Shostack,G. and Upah, G. (Eds). **Emerging Perspectives on Services**
Marketing, (American Marketing Association. Chicago, IL, 1983.

Millett, J. D. , **Management in the public service**, New York : McGraw – Hill Book
Company, 1954.

- Parasuraman et al, **A Conceptual Model Service Quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, 1985.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., **“SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”**, Journal of Retailing, Spring, 1988.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- Zineldin, M. , **Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection**. International Journal of Bank Marketing , 1996.