

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กระทรวงมหาดไทย. ศูนย์รวมข้อมูลองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๕.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๘.

_____. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๒.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

_____. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์, ๒๕๔๑.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ศพรินตัง เซ็นเตอร์, ๒๕๔๙.

เชาวน์วัศ เสนพงศ์. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.

ไชยวัฒน์ คำชู. ธรรมชาติของการบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์น้ำฝน, ๒๕๔๕.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗. พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๔.

_____. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๔๔.

_____. ศ,ดร., การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๒.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์..ศ,ดร., **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔ (ปรับปรุงใหม่), กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๕๒.
- ประกอบ กรรณสูตร. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ด้าน สุทธาการพิมพ์, ๒๕๔๒.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. **การบริหารการปกครองท้องถิ่น**.นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , ๒๕๔๐.
- ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ.(พิเศษ). **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔.
- ปรัชญา เวสารัชช. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), ๒๕๔๐.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมนุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, ๒๕๕๐.
- _____. **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมนุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณสาร, ๒๕๔๓.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีในการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970)**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- _____. **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภาคการพิมพ์, ๒๕๔๑.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐. **หมวด ๕ แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ ๓ แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน**. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับฎีกา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.
- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ สุขุม นวลสกุล และ วิทยา จิตนุพงศ์. **การเมืองและการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๘. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒.
- วิทยา จิตนุพงศ์. **การเมืองและระบบราชการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.
- สมชาย ดุรงค์เดช. **การประเมินโครงการ : แนวคิดและวิธีการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.
- สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สนธิ จรอนันต์. **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันนโยบายศึกษา. พิมพ์ที่บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด, ๒๕๔๓.

สุวริย์ ศิริโกการภิรมย์. **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๔๘.

อภิรักษ์ จันตะนี. **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ**. ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๙.

อุดม เขยกิจค์ และ กนิษฐาณ แป้นสุวรรณ. **พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘.

อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๓.

(๒) บทความ :

อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, **วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต**, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐) : ๔๓ - ๔๖.

(๓) วิทยานิพนธ์/ภาคินพนธ์/รายงานวิจัย :

กัลยา โชติธาดา. “การปฏิบัติตามสังคหวัตถุกับการประสานงานของบุคลากรสำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

เกียรติศักดิ์ ภู่อำชัย. “การศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลต่อการบริหารเทศบาลที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมเพื่อการพัฒนา** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๐.

ชนิกานต์ ถาวรยุติการณ์. “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามแนวคิด Malcolm Baldrige : กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์** มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐.

ดนัย วงศ์อมรวัชรพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

ธิดิมา ธรรมมา. “รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปทุม อำเภอดงพนาหิน จังหวัด พิจิตร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๐.

นาริรัตน์ กว้างขวาง. “การบริหารงานเทศบาลตามหลักสาราณียธรรม : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบาง เมืองอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

บุญเลื่อน รัตนบำรุง. “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี”.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๐.

ปราณี อินทวงศ์. “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระครูวินัยธรสุธินันท์ กนต์วีโร (ล้อประโคน). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการน้ำเสียของชุมชนคลอง ๕ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาสังคม).** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

พระณปวร ไขสิดธมโม (โหวท). “ทัศนของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระบัณฑิตฐ์ ปติภูโธ (ย้อยชา). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอห้วยคต จังหวัดอุทัยธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผากา). “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์).** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระมหาสุรศักดิ์ สติสมปนโน (พันธ์จันทร์). “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระยุทธภูมิ ธมมธโร. “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์).** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พนิตดา นรสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.

ยุวดี ใจซื่อตรง. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคคลในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๐.

รภััสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดหวัด ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

รัตน์ธัญญา ตันอมตยรัตน์. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามหลักสังกัดหวัด ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

วิรัช พงศ์นการักษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๕๐.

วีระ อ่ำบัว. “ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังกัดหวัด ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

โสภณ สวาชาโต. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังกัดหวัด ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

อมรรัตน์ บุตรเจริญ. “การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอนองแขง จังหวัดสระบุรี”. **วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา)**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ๒๕๕๕.

อุไร ภาควิชัย. “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอยะรัง จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๒.

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา, ๒๕๕๒.

(๔) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ พระครูไพบุลย์ธรรมรักษ์, เจ้าอาวาสวัดพระธาตุใจดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายสมนึก ดวงใน, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา, ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายวัชรพงษ์ วียะ, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา, ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายทองห่วน สุปัญญา, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา, ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายเชาว์ ท้าวหา, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา, ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายศรีพจน์ สาระวะ, ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖, ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายสมยา ธนกิจประภาพันธ์, ประชาชน, ๒๖ กุมภาพันธ์

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

ซัชวาล ทัดศิริวัช. **ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.tpa.or.th/writer_read_this_book_topic.pho? [๘ มิถุนายน ๒๕๕๘].

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, รศ.ดร. **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์, หน่วยที่ 5, รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.drmange.com/images/pulldown_1253695845/Chapter.pdf [๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๘].

๒. **ภาษาอังกฤษ :**

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

Jarmo R. Lehtinen. **Customer Relationship Management**. McGraw-Hill Companies: 1st Edition. December 15, 2001.

Kotler Phillip. **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control**. 8th edition. Englewood Cliffs. new Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997.

Lovelock, Christopher. “Seeking Synergy in Service Operations: Seven Things Marketers Need to Know About Service Operations”. **European Management Journal**, 1992.

Millet John D. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill, 1954.

Robbins P. Stephen. **Management Theory: Design and Applications**. Englewood Cliffs. N.J : Prentice Hall, 1990.

Robson William A. **State and Local Government in the United States**. New York: McGraw-Hill, 1953.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasat University Press, 1986.

Wit Danial. **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok: Prachandra Printing Press, 1961.

Ziethaml V.A. Parasuraman and L.L. Berry. “Problem and Strategic in Service Marketing”. **Journal of Marketing** 49 (2), 1985.