

### บรรณานุกรม

- กัมพล เกื้อนถนอม . (2552). *ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่  
ต้องการของพนักงานระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร และแปรรูป  
อาหารในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
กรมการปกครอง, สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนารายได้.  
(2545). *คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.  
กรมที่ดิน. (2549). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน  
อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.  
กรมพัฒนาชุมชน. (2538). *คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับอาสาพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ :  
ยูไนเต็ดโปรดักชั่น  
กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539). *ศูนย์ข้อมูลการพัฒนาชนบท.  
กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน.  
กวี รักษ์ชน. (2541). *การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์. เอกสารหมายเลข 20.  
พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
กานดาพูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิสิกส์เซ็นเตอร์.  
เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2541). *ผู้สูงอายุ : ประเด็นสุขภาพอนามัย. จดหมายข่าวประชากร  
วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2549  
จาก <http://www.chula.ac.th/college/cps/thai/newsletter/news-591.html>.  
กณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ  
ชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษา  
ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.  
จอมขวัญ ขวัญยืน . (2549). *การศึกษาการจัดสวัสดิการแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาจังหวัด  
สมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.  
ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2558 จาก  
[http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1)***********

- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2522). *การเมืองกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.
- ณิชดาภา อัจฉริยสุชา . (2555). *การประเมิน โครงการการจัดการความรู้ในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐพร สุกดี สุปราณี จิราณรงค์ . (2550). *การประเมินโครงการพัฒนาทักษะกีฬาว่ายน้ำเพื่อเป็น นักกีฬาโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถม แบบเรียนร่วมห้องเรียน : รายงานการวิจัย* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดชรัต สุขกำเนิด วิชัย เอกพลากการ และปัดพงษ์ เกษสมบูรณ์. (2545). *การประเมินผล กระบวนการสุขภาพเพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิดแนวทางและ แนวปฏิบัติ*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2536). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน + นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล. ประมวลสารระชุกวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- นุชรรัตน์ ตันตระกูล . (2553). *สภาพการอยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าว : กรณีศึกษาชุมชนมหาชัย นิเวศน์ ตำบลโคกขาม จังหวัดสมุทรสาคร*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บราลี จินตสนธิ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.*
- บุญธรรม กิจปรีดาพิสุทธ์.(2535). *การวิจัยการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ บุญอุปกรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ปุ่นฉิน มณีนันทน์ . (2549). *การประเมิน โครงการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาเมือง*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549.*
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559.*

- พระยาอนุমানราชชน. (2514). *วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของไทย*. กรุงเทพฯ: คลังวิทยา.
- พระราชบัญญัติควบคุมโรค พ.ศ.2523.
- พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 129 ตอนที่ 15ก วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555.
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537.(แก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ.2546).
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552).
- ไพบูลย์ ชลาสัย (2550) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ไพศาลสุริยะมงคล. (2531). *นโยบายสาธารณะของไทย. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา ภัทราภรณ์ สุกาญจนภรณ์ . (2558). การพัฒนารูปแบบการประเมิน โครงการศึกษาอบรมต่อเนื่อง สำหรับพยาบาลวิชาชีพ:การประยุกต์ใช้แนวคิดความเชื่อมโยงสอดคล้อง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- นโยบายสาธารณะและการวางแผน,หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ประชาชน.(การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2547). *นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์*.  
เชียงใหม่ : คະนิงนิจการพิมพ์.
- มรรษมน บัวภา. (2553). *การประเมินผลโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอ คลองหลวงจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ยุทธพร ประสานศรี . (2553). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงาน ต่างชาติ: ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2541.  
ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ.2550, น.22.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115.  
ตอนที่ 102 ก ลงวันที่31 ธ.ค. 41 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา.
- วรเดชจันทร์สร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการใช้บริการสาธารณสุขที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบลิ๊อคและการพิมพ์.*

- วรณูช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรินดา คณศาคติ. (2558). บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/422467>
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะและอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วาริกา มังกะลัง . (2556). ภูมิทัศน์วัฒนธรรมชุมชนริมคลองดำเนินสะดวก ช่วงหลักที่ 5 ถึงหลักที่ 6 จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา เขื่อนจันทร์ (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). องค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2561 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บู้คส์.
- สมิต รัชฎกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. (2555). โครงสร้างพื้นฐาน. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555 จาก [th.wikipedia.org/wiki/โครงสร้างพื้นฐาน](http://th.wikipedia.org/wiki/โครงสร้างพื้นฐาน).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). คู่มือการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรโสภณ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่. (2559). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านองค์การบริหารส่วนตำบล  
คลองใหม่*. (พ.ศ. 2560-2562). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2561 จาก

<http://prekasamai.go.th/public/list/data/detail/id/257/menu/290/catid/15/page/>.

อุทัย เลาหิเชียร. (2544). *รัฐประศาสนศาสตร์: ทัศนะวิชาและมิติต่าง ๆ*.

(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์. *แนวคิดการประเมินโครงการ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556*

อำนาจ ชนนันทชัย . (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านที่อยู่อาศัยตามนโยบาย*

*การกระจายอำนาจ : กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์*

*มหาวิทยาลัย*

อำพล จินดาวัฒนะ. *ปฏิรูปสุขภาพ : ปฏิรูปชีวิตและสังคม. สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ,*

2546.

Anderson, James E. (1994). *Public Policy Making*. 2<sup>nd</sup> ed. New York. : Houghton Mifflin.

Bitner, M. J. (1995). "Building service relationships: It's all about promises." *Journal of the*

*Academy of Marketing Science* 23, pp.246-251.

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press

Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale, and Ralph, G. M. Sultan. (1975). "Market Share-A Key to

*Profitability.*" *Harvard Business Review* 53 (January-February), 97-106.

Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York: Harper.

Crosby: B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill

\_\_\_\_\_. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality : A Re-examination and

*Extension.*" in *Journal of Marketing*, 56(7), pp. 55-68.

Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs, N.J.:

Prentice Hall.

Easton, David (1965). *The Political System*. New York : Knopf.

\_\_\_\_\_. (1965). *A framework for political analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Garrett, Henry E. (1965). *Testing for teachers*. New York: Van No strand Reinhold.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill

- Goodhardt, Gerald J., Andrew S.C. Ehengberg, and Christopher, Chatfield. (1984). "The Dirichlet : A Comprehensive Model of Buying Behavior." in *Journal of Royal Statistics Society*,147 (part 5), pp.621-655.
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." in *Journal of Business Research*, 20 (1), pp. 3-17.
- \_\_\_\_\_. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." in *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp.37-54
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. (4<sup>th</sup> ed. ). New York : Houghton Mifflin.
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Johnson, R. and D. Lyth. (1991). *Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability*.Massachusetts : Lexington book.
- Johnston, R. (1995). "Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. Advances in Services." in *Marketing and Management* 4, pp.211-218.
- Juran, J.M. and F. M. Gryna. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. New York : McGraw Hill.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). *Utilization of mass communications by the individual*. London: Sage.
- Kenneth Clow & Donald Baack (2004). *Marketing Management: A Customer Oriented Approach*. [Online] <http://www.sagepub.com/clow/study/articles.htm>.
- Khantanapha, Napaporn (2000). An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*. New Jersey: St. Lucie Press.
- Kurtz D.L. et Clow K.E. (1998), *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.

- Lowi , Theodore J. (1968) . “American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory.” ,in *World Politics*. XVI July.
- \_\_\_\_\_. (1979). *Politics of Disorder*. W. W. Norton & Co. Dissertation Abstracts International, 58 : pp.1926A.
- Lewis, C.R., and Bloom,H.B. (1983). “The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing.” in *Berry, L., Shostack G., and Upah, G.*, eds, Chicago: American Marketing, pp. 99-107.
- Lovelock. C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, Hew Jersey: Prentice-Hall.
- Malcolm Baldrige. (2013). *Education Criteria for Performance Excellence 2013-2014*.
- Marston, J. E. (1979). *Modern public relations*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow,A.H. ( 1970 ). *Motivation and personanlity*. New York: Harper &Row Publishers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. in *Journal of marketing*. 49, Fall, pp.41-50.
- \_\_\_\_\_. (1988) “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.
- \_\_\_\_\_. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), pp.14-40.
- \_\_\_\_\_. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- \_\_\_\_\_. (1991). “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.” in *Journal of Retailing* 67, pp. 420-450.
- \_\_\_\_\_. (1994). “Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research.” *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Ross, D.F., Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1997). *Quality Management: introduction to total Quality management for production, processing and services*. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Pretics-Hall.

- Rust, R. T. & Zahorik, A. J. (1993). *Customer satisfaction, customer retention, and market share. Journal of Retailing*, 69, pp.193-215.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Sharkansky, I. (1970). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Markham.
- Steve and Cook. (1995). *Practucak Teanwork for Customer Service*. Team Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.
- Van, W.M. (1997). *Social-psychological benefit of voluntary work in political activism community service work, and volunteering on individual well-being*. (Doctoral disscertaion, The Ohio State University, 1997).
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3), pp.240-250.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavior science*. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice-Hall.
- Worthen, B.R. & Sanders, J.R. (1973). *Educational Evaluation: Theory and Practice*. Ohio : Wadworth Publishing Company, Inc.
- Yamane Taro. (1967) *.Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.
- Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.
- Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.
- \_\_\_\_\_.(1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.