

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546. คู่มือ แนวทางปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 150 หน้า.
- ธีรฤติ ไชยสิทธิ์กุล. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์. 170 หน้า.
- ฟิลิป คอทเลอร์. 2550. ภาพลักษณ์ของแบรนด์ประเทศไทย. ไทยแลนด์ Business Week. สิงหาคม. หน้า 114.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2544. การประเมินผลในระบบเปิด. โครงการเอกสารและตำรา สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิต้า. สหยาบสื่อและการพิมพ์, กรุงเทพฯ. 128 หน้า.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. 2545. การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ธรรมดาเพรส จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2542. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 194 หน้า.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2545. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 215 หน้า.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. รายงานผลการศึกษากิจการบ้านตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด / จังหวัด. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ. 131 หน้า.
- สนธิ จรอนันต์. 2549. ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 2 บริษัทพี.เพรส. จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 152 หน้า.
- สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. วิชั่นพับลิชชิง, กรุงเทพฯ. 150 หน้า.
- อมร รักษาสัตย์. 2544. การเมืองการปกครองไทย ตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ. พรินติ้ง.
- Evans, R. James and Lindsay M. William. 2005. The management and control of quality. 6th edition, Thomson South – Western, Singapore. 760 p.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David S. 1996. The balanced scorecard : Translating strategy into action. President and Fellows of Harvard College. 322 p.
- Lakhe, R.R. and Mohanty, R.P. 1994. Total quality management : concepts, evolution and acceptability in developing economies. International Journal of Quality & Reliability Management. 11 : 9 - 13.

- National Institute of Standards and Technology. 2006. Criteria for performance excellence. www.baldrige.nist.gov. (5 May 2006)
- Ross, Bernard H., Myron A. Levine and Murray S. Stedman. 1991. Urban politics power in metropolitan America. 4th edition, Itasca, Illinois. F.E. Peacock Publishers, Inc.
- Ugboro, I.O. and Obeng, K. 2000. Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations : an empirical study. *Journal of Quality Management*. 5 : 247 – 272.
- Zhao, X., Andy C.L. Yeung, and Lee, T.S. 2004. Quality management and organizational context in selected service industries of China. *Journal of Operations Management*. 22 : 575 – 587.