

บรรณานุกรม

- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาถนุบาล เทศบาลในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- ฉัตรชัย คงสุข. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกวดการ และโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด”. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- ณัฐวรา บัวเกษ. “การประเมินผลการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานราชเทวี”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- บงการ ลิ้มประพันธ์. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อทะเบียนราษฎร”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2524.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. “ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2533.
- ศศิธร พิบสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ศูนย์บริการร่วมสำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย. สารสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการร่วมสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย, 2547.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสุกร เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2534.
- ศิริพงษ์ ดาวัลย์ ณ อยุธยา. **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- สมิต สัจฉกร. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- สุชาติ ดีวงศ์. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง”. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- สุดจิต จันทระพิน. “การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ**. แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินติ้ง, 2549.
- อรุณ รักธรรม. **พฤติกรรมความขัดแย้งในองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2538.
- Campbell, A. “Subjective measure if well – being”. **American Psychologist**. 31(1), 1976. p. 117 – 127
- Donabedian , A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**. Michigan: Health Administration Press, 1980.
- Kotler, P. **Marketing: An Introduction**. New Jersey: Prentice Hall, 1991.
- Risser , N.L. “Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and nursing care in primary care settings”. **Nursing Research**. 24 (1), 1975. p. 45-51.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. “Problem and strategies in service Marketing”. **Journal of Marketing**. (49), 1985. p. 33-46.
- Zeithaml, V.A. “Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence”. **Journal of Marketing**, (52), 1988. p. 2-22.