

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร. “การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service หรือ OSS) บริเวณชายแดน”. **จุลสารศุลกากร**. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ 2548.
- กลุ่มงานมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร. “การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service หรือ OSS) บริเวณชายแดน”. **จุลสารศุลกากร**. ปีที่ 13 ฉบับที่ 8 สิงหาคม 2548.
- กองวิชาการและแผน. กรมการปกครอง. รายงานการวิจัยเรื่อง **โครงการสำรวจทัศนคติของประชาชน ต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย, 2537.
- กจิวิธ รัตนแก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสันทราย”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- กุลชน พงศธร. **การบริการให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: เอช-เอนการพิมพ์, 2538.
- ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- เดือน แสงหาทรัพย์. “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการ ปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ทวีวัธน์ ต่ายใหญ่เที่ยง. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล”. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ประทุม รอดประเสริฐ. **การบริหารโครงการ**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์, 2529.
- ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ. **การวิเคราะห์และประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2527
- ปรัชญา เวสารัชช์. **บริหารประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ: กราฟฟิค ฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, 2540.
- ภานุมาศ พรหมเผ่า. “ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนอนมัย อำเภอ จุน จังหวัดพะเยา”. การค้นคว้าแบบอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม”.
วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- ภัทรวุฒิ อุตภิระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”.
การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2544.
- ลัดดา สุวรรณสุจริต. “ประสิทธิภาพภายใต้การบริหารแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตธนบุรี”.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สมยศ นาวิการ. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า, 2538.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2542.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **รายงานการประชุมปรึกษาหารือ
การจัดตั้ง One Stop Service บริเวณชายแดน**, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547.
- Robertson, T.S. and Kassarian, H.H. **Handbook of Consumer Behavior**. Englewood Cliff,
New Jersey: Prentice-Hall, 1991.
- Vroom, H. Victor. **Management and Motivation**. Harmondsworth: Penguin Books LTD, 1970.