

บรรณานุกรม

หนังสือ

กิติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

จัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด, 2547.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด, 2547.

ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ประยูร กาญจนดุล. กฎหมายปกครองพระนคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.

ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

พรอณี ช.เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัทคอมแพคท์พริ้นท์ จำกัด, 2538.

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์. การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.เอ็ม.เซอร์คิทเพรส จำกัด, 2537.

บทความ

กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า. “ข้อมูลสถิติจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.”

รายงานสถิติการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
(2549):4-5.

ชาญ ปัทมะวิภาค. “การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางกับการไฟฟ้านครหลวง
กรณีศึกษา ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ.” ประกาย (2547):20.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. “การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ.” เทศภิบาล 85(2536):5.

สินี เจริญพจน์. “การปรับปรุงประสิทธิภาพราชการ: ประสบการณ์จากมาเลเซีย,” วารสาร
ข้าราชการ 41(มกราคม-กุมภาพันธ์ 2539):5-10.

เอกสารอื่นๆ

กนกแสง ศิลปจารุ. “การดำเนินงานตามโครงการการให้บริการต่อประชาชนแบบ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานเขตราชเทวี.” กรุงเทพมหานคร:
สถาบันพัฒนาข้าราชการ, 2545.

เกรลีย์ ทศนัทธ์ และคณะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางพลัด
สำนักงานเขตบางเขน.” ภาควิชาพัฒนาระบบบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2545.

เกศนารมณีย์ สัตยาศัย. “ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงาน
เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2547.

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. “ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน ศึกษาเฉพาะงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร.” กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2534.

ฉัตรชัย คงสุข. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายรัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศบริษัท การบินไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

เฉลา การค้า. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่องานบริการของการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย.” ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคม หลักสูตรผู้บริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ทรงธรรม ทิวสมบุญ. “การเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนายทหารชั้นสัญญาบัตรในสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์ภายในองค์กร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

นิลุบล เพ็งพานิช. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

บราลี จินตณสนธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการของสำนัก ทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

วรารัตน์ แพทย์รังษี. “การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น.” รายงานโครงการเฉพาะ บุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

วีระชัย ศักดิ์จิระเจริญ และคณะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระ นครสำนักงานเขตบางกอกใหญ่.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิเศษ คณะรัฐประศาสน ศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.

วัฒนา ชนะภัย. “ความเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขต สมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.” รายงาน ฉบับสมบูรณ์ โดยคณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม, 2538. (อัดสำเนา)

อิทธิพล อินทมาตย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

อุดมพร สุคนธฉายา. “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชน แบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

Books

Klapper, Joeseeph. T. The Effect of Mass Communication. New York: The Free Press, 1960.

Millett, John. D. Management in the Public Service: The best for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book, 1954.

Schramm, Wilbur. Communication and Change in the Developing Countries. Honolulu: The University Press of Hawaii, 1972.

Shiffman, Leon. and Kanuk, Leslie Lazar. Consumer Behavior. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1978.

Vroom, Victor Harold. Working and Motivation. New York: John Wiley and Sons, 1966.