

บรรณานุกรม

- กรีธา สพโชค. (2542). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรุงเทพมหานคร, สำนักงาน. (2546). รายงานการสำรวจจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างและจำนวนวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- เก็บ บัวหลวง. (2541). ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญเรือน วงษ์วุฒิ. (2547). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤติ (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการวิสามัญ, กระทรวงคมนาคม. (2546). การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติรถยนต์ในการกำหนดแนวทางการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง. หน้า 62, 103 - 106. กรุงเทพมหานคร : (อัครสำเนา). (การสัมมนาการควบคุมการใช้รถจักรยานยนต์รับจ้างจัดโดยกรมการขนส่ง กระทรวงคมนาคม ระหว่างวันที่ 17 - 19 มีนาคม 2546).
- คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2547). โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติชาย ชินวัตร. (2545). ทักษะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไตรรงค์ ผิวพรรณ. (2528). ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการใช้บริการที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนะกร คุณาวุฒิ. (2546). การกำหนดแนวทางการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง. กรุงเทพมหานคร : กองตรวจการเทศกิจกรุงเทพมหานคร.

- นวลจันทร์ เภาประเสริฐ. (2540). ความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์
คนชราบ้านบางแค. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ปฎิญา ประเทศ. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน)
สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). หลักการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนีย์ ธนวานิช. (2546). การกำหนดแนวทางการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง.
กรุงเทพมหานคร : กองนิติการ, กรมการปกครอง.
- พัฒนา คุ่มวงศ์. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษา
กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 อ.เมือง จ.สุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). การบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- พิชญ์ โสยวิวัฒน์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย ไชยมหาพฤกษ์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า
บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2540). รายงานผลการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีต่อรถ
จักรยานยนต์รับจ้าง. กรุงเทพมหานคร : กสิกรไทย.
- สำนักงานเขตจอมทอง. (2546). รายงานการสำรวจข้อมูลจำนวนรถจักรยานยนต์รับจ้างและ
จำนวนวินรถจักรยานยนต์รับจ้าง. กรุงเทพมหานคร : (อัดสำเนา).
- อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2540). บทบาทและความสำคัญของรถจักรยานยนต์รับจ้าง.
กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.
- Lim, Berry. (1995). **Quality Counts in Service**. New Jersey : Prentice – Hill Inc.
- Peter Meril. (2000). **Public Service**. New York : Mc Graw Hill.
- Meril, P. (2000). **Customer Satisfaction Index**. New York : Mc Graw Hill.
- Vollmer Zeitham. (1998). **The Measurement of Service Quality**. New York : Oxford
University Press.