

บรรณานุกรม

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พรณี สินธุประภา. (2548). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรา สันทอง. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคมในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และเขตพื้นที่ทั่วประเทศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิทยา ดำนังรังกุล. (2547). *หัวใจการบริหารสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย สิงห์กุล. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมหมาย สุขสุเมฆ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทที่ไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี.
- สโรชา แพร์ภาษา (2549). *การวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ชลบุรี: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานประกันสังคม. (2546). *เกี่ยวกับงานสำนักงาน* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:
http://www.sso.go.th/enquiry/index.php?option=com_general&task=information_employe&itemid=57# [2550, 22 พฤศจิกายน].
- Anderson, Eugene W., & Fornell, Cleas. (1994). A customer satisfaction research prospectus. In Roland T. Rust, & Richard L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice*. London: Sage Publications.
- Gronroos, Christian. (1987). Developing the service offering a source of competitive advantage. In carol Surprenant (Ed.), *Add value to your service: the key to success*. Chicago: American Marketing Association.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, A., Valarie A., & Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.