

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๕.

_____. อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์วิญญูญาณ. ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกพร้อมอรรถกถา แปล ชุด ๙๑ เล่ม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย. ๒๕๓๔.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

๑ หนังสือ :

จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙).

จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : พ่อแม่ทปรีนตัง, ๒๕๓๙).

ฉัตยาพร เสมอใจ, พฤติกรรมผู้บริโภค, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๕๐).

ชุตีระ ระบอบ และคณะ, ระเบียบวิธีวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒).

ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑).

ตรีเพ็ชร อำเมือง, คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป, สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, ศาสตราจารย์เกียรติคุณ, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร พิมพ์ลักษณ์, ๒๕๓๕).

พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐) พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

พระธรรมโกศาจารย์-(ประยูร ธมฺมจิตฺโต), ทำอย่างไรจึงเรียนเก่ง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

พระธรรมปิฎก(ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒).

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑.

(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๙).

พิฑูร มลิวัดย์, **แบบเรียนวิชาธรรมและนักธรรมชั้นตรี**, (กรุงเทพมหานคร : กรมการศาสนา, ๒๕๔๐).

พวงรัตน์ ทวีรัตน์, **การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๐).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔).

ว.วชิรเมธี, **คนสำราญ งานสำเร็จ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๕๑).

วิเชียร ชาบุตรบุญทริก , **พุทธศาสน์**, (กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๕).

วิทย์ วิศทเวทย์ และเสฐียรพงษ์ วรรณปก, **หนังสือเรียนวิชาพระพุทธศาสนาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕**, (กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๔).

วีระพงษ์ เณรมิวัชรรัตน์, **คุณภาพในการบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑. (กรุงเทพมหานคร:บริษัท ประชาชน จำกัด, ๒๕๔๒).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, **พฤติกรรมองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์, ๒๕๔๒).

ศุภินิตย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖).

สมิต สัจฉกร,**การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๒).

สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓).

สนอง วรอุไร, **“ทำชีวิตให้ได้ดีและมีสุข”** พิมพ์ครั้งที่๑๐, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๕๐).

สิน พันธุ์พินิจ, **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ฯ , ๒๕๔๓).

สุพรรณิ อินทร์แก้ว, **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง = Marketing for specific service business**. (ปทุมธานี : พิมพ์ลักษณ์, ๒๕๔๙).

สมจิตรา กิตติมานนท์, **เอกสารประกอบการสอนจริยธรรมทางการพยาบาล**.

สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓).

สมพร เทพสิทธิธา,**คุณธรรมและจริยธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๒).

แสงอรุณ โปรงธุระ, **พุทธศาสน์**, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายเอกสารตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี , ๒๕๓๙).

อมร โสภณวิเศษฐ์วงศ์ และกวี อิศริวรรณ,**หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส๐๑๘- ส๐๑๙ พระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๓**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕).

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร:

บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘).

๒ วิทยานิพนธ์ :

ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อธิปไตย ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้หลักอธิปไตย ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบนจังหวัดสมุทรสาคร”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

พระครูสังฆรักษ์-รณภพ สุภโท (จำปาเทศ), “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอธิปไตย ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

พระมหาวุฒิกร บัวทอง, “การใช้หลักอธิปไตย ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในกลุ่ม ๗”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๒).

พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวิฑูโน, “การบริหารงานตามหลักอธิปไตย ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

พระวุฒิพงษ์ ถาวรจิตโต (รักเรียน), “การนำหลักอธิปไตย ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

พระสุนันท์ กิตติสุโท (สาย พิมพ์พงษ์) , “การประยุกต์ใช้อธิปไตย ๔ ในการทำงานศึกษานิพนธ์ผู้ทำเครื่องปั้นดินเผาบ้านเกวียน จังหวัดนครราชสีมา” , **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาพระพุทธศาสนา , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

พัชรภาพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอธิปไตย ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, **ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖).

ไพบูลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอธิปไตย ๔: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอนด์สตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

มาริษา ชูกิตติพงษ์, “คุณภาพชีวิตในการทำงานอิทธิบาท ๔ และความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐).

มรกต เหลืองอำนวยศิริ, “การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน”, **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

รมย์ฤดี เวสน์, “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎี การเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

รววิมล บุตรอามาตย์, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานไปรษณีย์ พิษณุโลก, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูลสงคราม, ๒๕๔๙).

วรัชยา พ่วงกลับ, การบริหารงานวิชาการตามหลักอิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาใน อำเภอ ไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

วิชญาภา เมธิวรฉัตร. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาโรงเรียนศรีวงศ์ วิทยา จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

สลักจิต วิรัตน์ยา, “การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์ยางพาราในจังหวัดเลย กรณีศึกษา บ้านเจริญสุข ตำบลนาดินดำ อำเภอมะนัง จังหวัดเลย”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๐).

สายรุ้ง บุปผาพันธ์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทย แลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

สิทธิชัย เดชาสิทธิ์, “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

สภาวดี บริกุล, “ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานตามหลักอิทธิบาท ๔ กับประสิทธิภาพการ ทำงาน : ศึกษากรณี บริษัท ดูเม็กซ์ จำกัด (ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

สงศรี กิตติรักษ์ตระกูล และคณะ “การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการระดับ บัณฑิตศึกษาของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๔).

๒. ภาษาอังกฤษ :

Groonroos, C., **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990).

Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973).

Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw –Hill Book Company, 1954).

Suchitra Punyarathbandhu–Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986).

๓. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี, “ประวัติความเป็นมา”, (เข้าถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน http://somdej๑๗.moph.go.th/somdej/detail.php?content_id=๑๕๑&topic_title =ความท้าทายที่สำคัญขององค์กร&g_content=๑.

ความหมายของ Service Mind (เข้าถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178>

Service Mind (เข้าถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน <http://http://programs.scphtrang.ac.th/node/๖๘>

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ (เข้าถึงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน <http://www.novabizz.com/NovaAce/HumanRelations.htm>.

<https://bemler.files.wordpress.com/.../human-relation-approach-1> : (เข้าถึงเมื่อ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗)

http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Intelligence_Theory.htm#ixzzQrvtGY7X (เข้าถึงเมื่อ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗)