

บรรณานุกรม

๑.ภาษาไทย :

ก. เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources)

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาเตปิฎก ๒๕๐๐.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources)

(๑). หนังสือ

กุลธน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และการบริการ , เอกสารประกอบสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล .

(พิมพ์ครั้งที่๗) นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

ปรัชญา เวสารัชช. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก . (ถ้าอยากทำ) : กราฟิคฟอร์แมน (ไทยแลนด์)

จำกัด, ๒๕๔๐.

ปรีชา เรืองจันทร์. เทคนิคการบริการให้ประทับใจเทศบาล. ปีที่๙๙ ฉบับที่ ๔ เมษายน,๒๕๓๗.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม . พิมพ์ครั้งที่ ๑๒,

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ . คุณภาพในงานบริการ . (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ ๒

กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . การบริหารการตลาดยุคใหม่ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทธรรม

สาจำกัด, ๒๕๔๖.

ศุภนิตร โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการ

พลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติกิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ . พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอลบุ๊กส์,

๒๕๔๗.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒.

สุนา อู๋โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๐.

อดุลย์ แสงสิงห์แก้ว และคณะ. คู่มือการปฏิบัติงานจราจรกองบังคับการตำรวจจราจร

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมตำรวจ, ๒๕๔๒.

อนุเทพ เบื้องบน . การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบาตาศุข,

๓. วิทยานิพนธ์

เกรียงไกร ภูมิพล . “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๔.

เกษม ปันทะยม . ทศนคติของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ .ศ. ๒๕๓๓ ที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลเพชรเวช . **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๔.

คมศร พรหมพิทยายุทธ . “การบริการประชาชนของสถานีในจังหวัดนครปฐม ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : คณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐.

ณัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล . “ทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลัก สังคหวัตถุ ๔. ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

ทัศนีย์ นาคน้อย . “ผลการใช้รูปแบบการให้บริการการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามแนวคิดทาง การตลาดและการดูแล ต่อการรับรู้คุณค่าการบริการการพยาบาลของพยาบาลและผู้ป่วย ”. **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** . สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ . “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ”. **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพัชร์ . “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการประชาชน ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการพัฒนาชุมชนบัณฑิต** . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๓๖.

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ . “ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)”. **ภาคินพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.

นภาพร เชียงแสน . “ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร ”. **ภาคินพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต** . คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

บุญชู รัตนกิจนากร พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.

ประจันต์ ธารศิริสิน . ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ,
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษม
 บัณฑิต, ๒๕๔๔.

ปราณี กীরติธ . “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา
 กาฬสินธุ์ ” . **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 มหาสารคาม, ๒๕๔๓.

ปรีชา ทิศรอด . “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อ
 องค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น
 จำกัด (มหาชน). **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
 มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

ปิ่นธรณ ธีรชัยพลกษ . การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ :
 กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ . **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระณปวร ไชยสิทธิ์โม (โหวท). ทศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของ
 สถานีอนามัยเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี . **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระนาวัน ถาวโร (แสนดี). รัฐศาสตร์แนวพุทธ : ศึกษาเฉพาะกรณีสังคหวัตถุ ๔ กับนักปกครอง ,
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
 วิทยาลัย, ๒๕๕๐.

พระมหาบุญเพียร ปุ ญญวิริโย . แนวคิดและวิธีการขัดเกลากายทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนว
 พระพุทธศาสนา. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

พระมหาสุศักดิ์ สติสมปโน (พันธ์จันทร์) . ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเรือด่วน
 เจ้าพระยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ). การบริหารงานของการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตาม
 ความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนา
 แก จังหวัดนครพนม . **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พุกษา พุทธรักษ์ . การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์
 การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก . **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิต
 วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พัฒนะ วัฒนปรีชากุล . ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการท่าเรือกรุงเทพ . **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต**. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๕.

พิทยา บวรวัฒนา . **รัฐประศาสนศาสตรทฤษฎีและแนวทางการศึกษา** . (ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970).
 พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ภัทรดา ลิ้มพะสุต . การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เลขาธิการ
กรม. **สารนิพนธ์รัฐมหาบัณฑิต** . สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,
๒๕๓๐.

ภาณุวัตร เสถียรวัชรชัย . การให้บริการของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า :
กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ลัยของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย . **วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยา : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

มณีนุช ไพรดี. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ” . **วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รังสฤกษ์ จิตดี . เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วย
นายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ . **ภาค
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕.

ราชันย์ ธงชัย . “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว
สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ . ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัด
ขอนแก่นของนักศึกษา โครงการจัดกาศึกษาสำหรับ บุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏ
เลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก . **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๐.

วรางคณา ขาวเอียร . ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมใน เขต
อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ . **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๐.

วัลภา ชายหาด.” ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ
กรุงเทพมหานคร ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี . “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี .” **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,
๒๕๔๘.

วิภาวดี ธนังเจริญกุล ภ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาล
สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา . **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต** . บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.

สมจิตร กาหวงค์ . “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร ,”
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ,
๒๕๔๐.

สมหมาย บัวจันทร์ . “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๑.

สำนักนโยบายและวางแผน กรุงเทพมหานคร. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต , รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , ๒๕๓๘ .

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน . “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดข้าวของตลาดกลางผลิตผลเกษตรกร ประจำตำบล ในจังหวัดอุดรธานี ” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๓.

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา . “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณี สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๑.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ” **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต** . สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๐.

โสภณ สวาขาโต . “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

อัจฉรา ห่อสมบัติ. ความคิดเห็นต่อการระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๔๓.

อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร . **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

๔. ภาษาอังกฤษ

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

Kotler, Phillip, **Marketing Managemnt : Analysis Planning Implementation and Controi**, 8 ed,
Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.

Max Weber, **The Theory of Social and Economic Organization**, New York : The Free Press,
1966.

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

Parasuraman et al , **A Conceptual Model Service Quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, 1985.

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