

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรุงเทพมหานคร. สำนักนโยบายและแผน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ

ให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต,
๒๕๔๑.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ใน เอกสารประกอบ การสอนชุด
วิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ ๒). นนทบุรี: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส. เอเซียเพรส
จำกัด, ๒๕๔๗.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

ชาญชัย อาจิณสมภาร. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด,
๒๕๔๐.

ชุดิระ ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,
๒๕๕๒.

ชื่น สุขศิริ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๓๙.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

ดิน ปรัชญพฤทธิ์. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๓๖.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘.

ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๗.

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. **การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟพริ้นท์, ๒๕๔๙.

นริทิพย์ หุ่นกาวิ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. พ.ศ. ๒๕๓๗.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, ๒๕๔๓.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

ประยูร กาญจนดุล. **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๙๑.

_____. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

ปรัชญา เวสารัชช์. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, ๒๕๔๔.

ปิ่น มุทุกันต์. **แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักธรรมชั้นตรี**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). **ธรรมปริทรรศน์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แปดสิบเจ็ด, ๒๕๕๐.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **ทำอย่างไรจึงจะเรียนเก่ง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๔๐.

_____. **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). **ธรรมญูชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๔๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๔๕.

_____. **พุทธธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล). **ครองชีวิตอย่างไรให้เป้นสุข**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์, ๒๕๓๙.

พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
ม.ป.ป..

พิชาย รัตนติลก ฦ ภูเก็ต และคณะ. โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๐

พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์จักร. แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(อปท.)ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

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

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
๒๕๔๙.

พุทธทาสภิกขุ. อ่างใน วิทยา ด้านอารังกุล. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๗.

พุทธทาสภิกขุ. ขรรษาธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๗.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. ความรู้คู่คุณธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๕๒.

ระพี แก้วเจริญ และจิตติยา สุวรรณชน. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนใน
ระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : นานมี
บุ๊คส์ดับบลิวเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

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

วิฑูรย์ สิมะโชติ. คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท.จำกัด,
๒๕๔๓.

วิทยา ด้านอารังกุล. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๖.

วิทยากร เชียงกุล. พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มติชน, ๒๕๔๐.

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซ
เท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. ศัพท์การบริหาร. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด,
๒๕๔๗.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา,
๒๕๔๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระฟิล์ม จำกัด, ๒๕๔๒.

สมบัติ อิศรานุรักษ์. **การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรสจำกัด, ๒๕๕๐.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙.

สมพร เทพสิทธิ์า. **คุณธรรมและจริยธรรม**. กรุงเทพมหานคร : สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๒.

สมยศ นาวิการ. **การตัดสินใจของผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๕.

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

สุนันทา เลาพันธ์. **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนาจำกัด, ๒๕๓๑.

หลวงวิจิตรวาทการ. **วิธีการทำงานและสร้างอนาคต**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๒.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

อมร ไสภณวิเชษฐ์วงศ์ และกวี อิศริวรรณ. **หนังสือเรียนสังคมศึกษารายวิชา ส ๐๑๘-ส ๐๑๙ พระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๓**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕.

อรุณ รักธรรม. **การพัฒนาองค์การ : แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.

อุทัย หิรัญโต. **หลักการบริหารบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕.

_____. **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕.

(๒) บทความ :

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”. **วารสารข้าราชการ**.ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗) : หน้า ๒๓-๒๔.

ศิริพร ตันติพูนวินัย. “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”. **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน**. คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘) : ๕๙.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. **ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๔๔ : หน้า ๑๑๔.

แสวง รัตนมงคลมาศ. **เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และสมมติฐานในการวิจัย**. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. ๒๕๑๔ : หน้า ๙๙.

(๓) บทความในหนังสือพิมพ์ :

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต) : “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”. **ไทยรัฐ**. (๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑) : ๒๔.

(๔) หนังสือแปล :

คอทเลอร์ . ฟิลลิป. **หลักการตลาด**. แปลโดย วารุณี ตันติวงศ์วานิช. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕.

จอร์จ เควิก. **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual**. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สภาพร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

(๕) วิทยานิพนธ์ :

กถิน อัดถะโยธิน. “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”. **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๒.

กุลธนา ธนาพงศธร อ่างใน วีระ จุฑาคุปต์. “ความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานทนายความ : ศึกษากรณีสำนักกฎหมายวีระ จุฑาคุปต์”. **ภาคินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘.

เกศสินี กลั่นบุศย์. “ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.

ขวัญใจ มีทิพย์. “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

ชาตรี แนวจำปา. “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

ชุบ กาญจนประกร อ่างใน ทวีทัศน์ สุขเจริญ. “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษากรณีอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ”. **ภาควิทยานิพนธ์ศิลป ศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ. “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” . **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

दनัย วงศ์อมรอัศพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดหัตถ์ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

- ดารานี สิทธิพงศ์. “ผลสัมฤทธิ์ของการใช้อธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์หลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- ดาเรศ ชูยก. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมงานตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.
- ทรงสิริ เณลิมชัยกิจ. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๒.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘.
- บวร แก้วราช . “การใช้อธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘”. **รายงานการวิจัย**. สถาบันวิจัยญาณสังวร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- บุญชู รัตกจินากร. พ.ต.ท.. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ” **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.
- บุญมี บุญเอี่ยม. “ศึกษาการนำอธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔.
- เบญจพร พุ่มคำ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี เบกษา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต** (สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗.
- ประจันต์ ธารศิริสิน. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. **หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓.
- ปรีชา เมียนเพชร. การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลดีอันมีของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒.

- พระชาลี ชาตวิโร. “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของอนุศาสนาจารย์ ในฐานะศาสนาจารย์ ในฐานะเป็นผู้สอนศีลธรรมในกองทัพ : ศึกษากรณีกองทัพบก”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.
- พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฒนโน. “การบริหารงานตามหลักอริยาบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระสักรัย จิตตสุโก (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พัชรพร วีรสิทธิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอริยาบท ๔ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- มนู ให้อย.พ.ต.ท. “อิทธิพลของอริยาบท ๔ ที่มีต่อทักษะการเล่นกลยุทธ์คอร์ดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนบดินทรเดชา(สิงห์ สิงหเสนีย์)”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.
- รสลิน เจียมเจริญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ”. **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.
- รัตน์ สงวนพงษ์. “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร”. **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- วัชรภรณ์ เกตุคำงพล. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขาการจัดการทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.
- วันวิสาข์ เกิดผล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖.
- วิจิตร สังข์ประพันธ์ อ่างใน สถิต รัชปต์. “การประยุกต์หลักอริยาบท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคุณหัสถ์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”. **ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘.

วิษโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ศรดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ๒๕๔๔.

สถิต รัชปต์. “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคุุฬสั มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตราชภัฏ”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , ๒๕๔๘.

สาธิต แก้วรากมข. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖.

สิทธิชัย เดชาสิทธิ์. “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต(สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล)**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.

อรรณวุฒิ ตัญธนาวิทย์. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”. **ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.

(๕) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

ข้อมูลทะเบียนราษฎรสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, พ.ศ. ๒๕๕๔. (เอกสารอัดสำเนา).

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๗๗ ตอนที่ ๗๗ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๐๓ มีผลบังคับใช้วันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๐๓. (อัดสำเนา)

สมาชิกสภาเขตบางซื่อ ปี ๒๕๔๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางซื่อ). “บันทึกบางซื่อ ๒๕๔๘”. (เอกสารอัดสำเนา)

สำนักงานเขตบางซื่อ. แผนปฏิบัติราชการประจำปี. พ.ศ. ๒๕๕๔.

สำนักงานเขตบางซื่อ. สรุปข้อมูลการดำเนินงานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, พ.ศ. ๒๕๕๔. (อัดสำเนา)

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐.

(๖) บทสัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร. ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕.

สัมภาษณ์ นักพัฒนาสังคมชำนาญการ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร. ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕.

สัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนป่านทิพย์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๕.

สัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนสะพานไม้ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

สัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนห้วยรถจักรตึกแดงเขต ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๕ มกราคม ๒๕๕๖.

สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยสวนรื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร , ๗ มกราคม ๒๕๕๖.

สัมภาษณ์ผู้นำชุมชนซอยโชติวัฒน์ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๕.

๒. ภาษาอังกฤษ :

(I) books:

C. Gronross. **Service management and marketing**. Lexington. MA : Lexington Books, ๑๙๙๐.

Good Cater V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company, ๑๙๗๓.

Gronroos. C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington : Lexington Books, ๑๙๙๗.

Hertzberg. **Motivation Moral and Money**. New York : Psychology Co., ๑๙๖๘.

Kartz and Kahn. **The Social Psychology of Organization**. New York : John Wiley & Sons, ๑๙๘๗.

Katz. E. and D. Brenda. **Bureaucracy and the public**. New York : Basic Books, ๑๙๗๓.

Millett. J.D.. **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill Book Company, ๑๙๕๔.

Parasuraman. A.. Zeithaml. V.A. and Berry. L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing. Vol. ๔๙, ๑๙๘๕.

Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi. **Delivery of public service in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University Press, ๑๙๘๖.

W.J. Staton. **Fundamentals of marketing**. New York : McGraw-Hill Book, ๑๙๘๗.