

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย – บาลี

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

กิตติมา ปรีดีติลล, **ทฤษฎีบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : ชนการพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๓๒๑.

กุลธน ธนาพงศ์ธร, **“ประโยชน์และบริการ”**, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

พ.ศ. ๒๕๓๐.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, **จิตวิทยาการบริการ**, เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, หน้า ๒๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมญูชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์

สวัย จำกัด, พ.ศ. ๒๕๕๐.

_____, **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลง

กรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๑.

พิทยา บวรวัฒนา, **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**, (ค.ศ. 1887 –ค.ศ. 1970) ,

พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ.

๒๕๔๘.

ธานีร์ ศิลป์จารุ, ผ.ศ. **การวิจัยและวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ** spss, พิมพ์ครั้งที่ ๗,

กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด, พ.ศ. ๒๕๕๐.

นรินทร์พร จุลมลต์, **การสหกรณ์เบื้องต้น**, กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์ สถาบันราชภัฏสวน

สุนันทา, พ.ศ. ๒๕๔๒.

ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.

_____, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**, กรุงเทพมหานคร : บริษัทนาน

มีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, พ.ศ. ๒๕๔๖.

ร.ต.มังกร ชัยพันธุ์ , **สหกรณ์เบื้องต้น**, กรุงเทพ : ศุภสภา , พ.ศ. ๒๕๒๙.

สุวรรณา ธวัชโชติ, **วิธีวิจัยทางสหกรณ์**, กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๗

- _____, **วิธีวิจัยทางสหกรณ์**, (กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๑๓. สหกรณ์
ออมทรัพย์สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์จำกัด, **รายงานกิจการประจำปี ๒๕๕๔**.
- _____, **สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬนพัลลิต
ซิง จำกัด, พ.ศ. ๒๕๔๗).
- _____, **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬนพัลลิตซิง จำกัด ๒๕๔๗.
สมวงศ์ พงศ์สภาพร, **การตลาดบริการ**, กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, พ.ศ. ๒๕๔๗.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ.และคณะ, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์มและไซ
เท็กซ์, พ.ศ. ๒๕๓๔.
- _____, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, พ.ศ. ๒๕๓๘.
- _____, **องค์การและการจัดการ**, กรุงเทพมหานคร : บริษัทอีระและไซเท็กซ์ จำกัด, พ.ศ. ๒๕๔๑.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐,
กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, พ.ศ. ๒๕๓๖.

(๒) วิทยานิพนธ์

- กนกวรรณ ภาสอน, “ยุทธศาสตร์การพัฒนากการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพอใจของสมาชิก
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสกลนคร จำกัด ”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขา
ยุทธศาสตร์การพัฒนากการ**), บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, พ.ศ.
๒๕๕๐.
- เกศินี วัจนะพุกกะ ร้อยโทหญิง, “ความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีกรมพลธิการทหารบก”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)**,
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๔๗.
- กำพล เกียรติปฐมชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ :
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์**), พ.ศ. ๒๕๓๘.
- ชรีณี เดชจินดา, “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสม
ดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาสังแวดล้อม)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. ๒๕๓๖.
- ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์
พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขา
บริหารธุรกิจ)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์, พ.ศ. ๒๕๔๘.

ณรงค์ชัย สุวรรณ , “ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ”,
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป), บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย , พ.ศ. ๒๕๕๑.

นารี พงษ์อนันต์, “การบริหารงานสหกรณ์ดีเด่น : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี
จำกัด ”, **วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)** ,บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, พ.ศ. ๒๕๕๐.

ด.ต. โสภณ สวาชาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”,**วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ,
(สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๓.

นิตยา พงษ์พานิช, “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบ
กรณีอำเภอเมืองและอำเภอสอด จังหวัดเชียงใหม่ ”,**วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต**,บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, พ.ศ. ๒๕๓๗.

ณิชารีย์ มะโนแสน, “ความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
เชียงราย จำกัด ”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)**,
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, พ.ศ. ๒๕๕๒.

พันโทราชนัย ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตาม
แนว สังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”**วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๑.

พงษ์เทพ โคตรนรินทร์, “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูหนองบัวลำภู จำกัด ”, **วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาการบริหารการศึกษา)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย , ๒๕๔๘.

ภัทริน โหลสกุล, “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ
โรงพยาบาลรามธิบดี”,**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป)**,
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, พ.ศ. ๒๕๔๘.

มณีนุช ไพโรติ, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๓.

สุชาติ ดิขวงศ์, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, พ.ศ. ๒๕๓๗.

สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๑.

วรพงษ์ ภาวเวส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๔๐.

รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๓.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พ.ศ. ๒๕๕๔.

อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันธ์โทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะราจังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา)**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, พ.ศ. ๒๕๔๘.

๒. ภาษาอังกฤษ :

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

Maslow. A ., **A theory of human motivation** Psychological Review 50, N.Y. McGraw – Hill 1943.

Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, Nursing Research, 1982.

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

Vroom, W.H., **Working and Motivation**, New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964

Campbell, A. **Subjective measure of well – being**, American Psychologist, 1976.

Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**, Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980.

Risser, N.L. **Development of an instrument to measure patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in primary care settings**, Nursing Research, 1975.

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

Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.