

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรมการปกครอง. คู่มือปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาการศึกษา
ดินแดน, ๒๕๕๖.

_____. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาการศึกษา
ดินแดน, ๒๕๕๖.

_____. คู่มือการบริหารจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (SMART
CARD). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน, ๒๕๕๗.

กฤษณา รัตนพฤกษ์. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ ๒. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ,
๒๕๕๘.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ ๓.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๔.

งานบริการข้อมูลข่าวสารท้องถิ่น กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครนครสวรรค์. คู่มือ
ประชาชน เทศบาลนครนครสวรรค์, ๒๕๕๐.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๕๘.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๘.

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา
มินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๕๐.

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๖.

เทศบาลนครนครสวรรค์. พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. ที่
ระลึกพิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา, เล่มที่ ๑, (๑๕ กรกฎาคม
๒๕๕๒).

นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ ๓.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๕๗.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิค
ฟอร์แมท(ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๕๐.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสำคัญของท้องถิ่น. ภาพสีนู้: ประสานการ
พิมพ์, ๒๕๕๐.

- ประยูร กาญจนดุล. **ปาฐกถา : การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนัก
ธรรมศาสตร์และการเมือง ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๔.
- พระมหาจุฬาลงกรณ วชิรเมธี(ว.วชิรเมธี). **คนสำราญงานสำเร็จ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน), ๒๕๕๐.
- พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์จักร. **แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(อปท)ในยุคโลกาภิวัตน์**, กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน, ๒๕๕๒.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. **การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว, ๒๕๔๘.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์
จำกัด. ๒๕๕๖.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. **คุณภาพ คือ ความอยู่รอด**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.ส.ท.จำกัด,
๒๕๔๓.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.
- สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร:
มายด์พับลิชชิ่ง, ๒๕๔๓.
- สนิท จรอนันต์. **ความเข้าใจเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น**, กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุขุมและบุตร
จำกัด, ๒๕๔๓.
- สมิต สัมณกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพลส, ๒๕๕๐.
- ไสว มาลาทอง. **การศึกษาจริยธรรม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา, ๒๕๔๒.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส
แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย :

- จิรภา ตั้งวรชัย. “การนำเสนอแนวทางให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลูกคู่ อำเภอกัทพัตน์
จังหวัดอุทัยธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, ๒๕๕๓.
- ชำนาญ เวียงวิเศษ. “การไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานทางทางการเมืองราษฎรของ
ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี”. **ศึกษาอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
๒๕๕๓.
- ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา. “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

ทรงศบงกช ศรีคงศรี. “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต คลองสาน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖.

ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์. “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาล ตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

นันทรัตน์ ใบงาม. “เมืองการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี”. **ศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๔.

ประหยัด หงส์ทองคำ, อ่างใน ชาญวิทย์ โพธิ์เจริญ. “การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่านนาขาม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์”. **วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์, ๒๕๕๐.

ประเสริฐ พรหมชาติ. “การพัฒนาคุณภาพให้บริการกิจการประปา องค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลู จังหวัดศรีสะเกษ”. **ศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง ส่วนท้องถิ่น**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๔.

พระครูนนทวิวัฒน์ วีระมโณ (มีนุสรณ์). “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสาราณียธรรม ๖ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา). “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร”. **พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระมหาวัชชัย วิเศษเมธี (เถื่อนมูลแสน). “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”. **พุทธศาสตรมหาบัณฑิต พระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

พระสักรัย จิตตสุโข (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของ สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. อ่างใน ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา. “ความสอดคล้องของการจัดทำบริการ สาธารณะกับความต้องการของประชาชน: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน เก้า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง . “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลลองครักษ์ อำเภอลองครักษ์ จังหวัดนครนายก”. **ศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร**

มหำบัณฑิต แชนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจั้ดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๓.

สุพร ทองคำ. “การพัฒนาการให้บริการสำนักงานที่ดินกำแพงเพชรตามเกณฑ์คุณภาพให้บริการชั้น
พื้นฐานของกรมที่ดิน”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ**
ปกครองท้องถิ่น. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, ๒๕๕๔.

สันชัย พัฒนะวิชัย. “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
(one-stop services) กรณีศึกษา: ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัด
นนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอมะนังนครปฐม จังหวัดนครปฐม”. **ภาค**
นิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑.

สมคิด เรืองอร่าม. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา**
บริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก, ๒๕๔๙.

แสงทวน วงศ์ราษฎร์. “การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหงส์หิน อำเภอบุ
งจังหวัดพะเยา”. **ศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๓.

อารีย์ คงบรรทัด. “สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา”. **ศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
๒๕๕๓.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอมะนังจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร**
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

(๓) วารสาร :

เทศบาลนครนครสวรรค์. **พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**.
ที่ระลึกพิธีเปิดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา, (๑๕ กรกฎาคม ๒๕๔๒).

(๔) สารสนเทศออนไลน์ :

พระไตรปิฎก. เป็นมนุษย์นี้แสนยาก. www.8400.org/tipitaka/book/bookpn03.html. เข้าถึงเมื่อ
วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.

มงคลชีวิต ภาค ๑. **กัลยาณมิตร เพื่อนแท้สำหรับคุณ**.

www.Kalyanamitra.org/th/mngkhlchiwit38_detail.php?page=93. เข้าถึงเมื่อ
วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๘.

สำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์. **ประวัติความเป็นมา เทศบาลนครนครสวรรค์**.
www.nsm.go.th/info.asp. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๕๘.

๒. ภาษาอังกฤษ :

Gronroos, 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.

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

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

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.49, 1985 .

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