

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ :

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ :

(๑) หนังสือ

กรมการปกครอง. ข้าราชการยุคใหม่กับการให้บริการเพื่อครองใจประชาชน. กรุงเทพมหานคร :
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, ๒๕๔๘.

_____. คู่มือประชาสัมพันธ์อำเภอ. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการและแผนงาน กรมการ
ปกครอง, ๒๕๕๑.

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

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

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

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต,
๒๕๔๑.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,
๒๕๔๒.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. การบริหารราชการแนวใหม่บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพมหานคร : วิชั่น
พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด, ๒๕๔๘.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช,
๒๕๔๙.

เบญจพร แก้วมีศรี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ”. วารสารการศึกษาพยาบาล,
๒๕๔๑.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์ :
ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. ร.ต.อ.ดร.. การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ.
กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร, ๒๕๔๒.

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). **ธรรมปริทรรศน์**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐

..... **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖.

พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล). **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร : เอส ที พีเพรส, ๒๕๔๒.

พระมหาบุญมี มาลาวชิโร. **ธรรมใจ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๕๒

พระราชสุทธินาถมณฑล (เจริญ ฐิตินโม). **พุทธโถย เรื่อง หลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมาภิบาล, ๒๕๔๒.

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

พิภพ วงษ์เงิน. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา, ๒๕๔๗,

ไพโรจน์ แก่นสาร. **หลักการคิดอย่างมีเหตุผลและกระบวนการตกลงใจ**. นครปฐม : สถาบันวิชาการการทหารชั้นสูง, ๒๕๕๑.

ภรณ์ กิรีบุตร. **การประเมินประสิทธิผลขององค์กร**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๓.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

รุ่ง แก้วแดง. **หน่วยที่ ๑๑ ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา**. ในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๐.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และสุริยา วีรวงศ์. **การประเมินผลโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : โครงการฝึกอบรม สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕.

ศุภชัย ยาวะประภาส. **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

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

สมชาย ดุรงค์เดช. **การประเมินผลโครงการแนวคิดและวิธีการ**. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ พิมพ์ลักษณ์. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.

สมชาย หิรัญภิตติ. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.

สมนึก ภัททิยธนี. **การวัดผลการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กทม: สันติ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙.

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

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ จำกัด, ๒๕๔๗.

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

(๒) วิทยานิพนธ์

จันเพ็ญ อินตะปวง. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๔๘.

ชาตรี ปันติ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

ถาวร กุลโชติ. “ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

ธนสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ. “การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน : กรณีศึกษาบริษัท โกลโบ ฟู้ด จำกัด”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

นพพร แสงหนุ่ม. “ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

บดีนทร์ ดวงชาทม. “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

ปราณี อินทวงศ์. “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

พระฐิติรัฐ ฐิตเปโม (รินสาร). “ประสิทธิผลการบริหารงานคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระเรืองศักดิ์ เดชภทโท (เดชณกุล). “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

- พระสมร อมโร (เพ้งตืด). “ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตดุสิต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พิศาล เกินมะเริง. “การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๔.
- เพียร แก้วสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด**. โครงการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๙.
- ยุทธนา ทาตายุ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิต : กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.
- ยุภาพร คล่องแคล่ว. “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๑.
- ราชันย์ ธงชัย. พันโท. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. “ประสิทธิผลการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษากลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ สังกัดกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สาขาการบริหารการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕.
- วนิษา สุรทัตโชค. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโครงการอำเภอยิ้ม : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี”. **การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๘.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๕๐.
- สมหมาย บัวจันทร์. พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- อนุทิน จิตตะสิริ. “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑.

อุดมพร สุคนธฉายา. “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗.

อุไร ภาควิชัย. “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ
พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๒.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม. หนังสือกรรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๕.๒/ว๗๐๓๗. ลงวันที่ ๓๐
เมษายน ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).

สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอมโนรมย์. สถิติการมาใช้บริการ. เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๘, (อัด
สำเนา).

สำนักงานปลัด. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอมโนรมย์. ชัยนาท : อำเภอมโนรมย์. ๒๕๕๗, (อัดสำเนา).

(๔) สัมภาษณ์ :

เจตศักดิ์ นิลอุบล. นายอำเภอมโนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘.

มลวิภา บุญมาก. พัฒนาการอำเภอมโนรมย์, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

มานะ จันผ่อง. กำนันตำบลท่าฉนวน, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ยีน ไม้ตะเภา. กำนันตำบลไร่พัฒนา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

วัชร นวลละออง. ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรฯ อำเภอมโนรมย์, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘.

สาวประพร นาคบุญ. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘.

สิริรัศมี โพธิ์เจริญ. เจ้าหน้าที่งานบัตรประจำตัวประชาชน, ๕ ธันวาคม ๒๕๕๘.

เสา พุทธโกศัย. กำนันตำบลอุตะเภา, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

๒. ภาษาอังกฤษ :

Fidler. Fred E.. **A Theory of leadership Effectiveness**. New York : Mc Graw-Hill, 1967.

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

J.L Price. **Organization effectiveness : An inventory of propositions**. Homewood. Ill
: Richard D. Irvin, 1972.

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

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

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

- Mott. Paul E. **The characteristics of efficient organization**. New York : Harper and Row, 1972.
- Parasuraman. A., Zeithaml. V.A. and Berry. L.L.. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, 1985.
- R.M. Steers. “Antecedents and outcomes of organizational commitment”. **Administrative Science Quarterly**. March, 1997.
- Reddin. W.J.. **Managerial effectiveness**. New York : Mc Graw Hill Book, 1970.
- Mahoney. T.A. and Weitzel. W. **Managerial model of organizational effectiveness**. Administrative Science Quarterly, 1969.
- Richard M. Steer. **Organization effectiveness: A behavioral view**. Santa Monica. Calif : Goodyear, 1977
- Steers. R.M.. **Organizational effectiveness : A Behavioral**. Santa Monica. Calif. : Goodyear, 1977.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University Press, 1986.