

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

กระทรวงมหาดไทย. กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๕๐.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ๙ ปี กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร

: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๔.

_____. รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :

พิมพ์ที่สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง, ๒๕๕๓.

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต,

๒๕๔๑.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

๒๕๓๐.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

๒๕๓๘.

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพร็นติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เทศบาลตำบลตันธง. แผนพัฒนาเทศบาลตำบลตันธง พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐. ลำพูน : เทศบาลตำบลตันธง, ๒๕๕๗.

_____. ข้อมูลผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการสำรวจ ITA ตามแบบสำรวจความคิดเห็น External, ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘.

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑.

ปรัชญา เวสารัชช์. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

_____. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

_____. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘.

_____. ธรรมญูชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พุทธทาสภิกขุ. บริหารธุรกิจแบบพุทธ. กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

_____. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘.

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.

สมิต สัชฌกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร พ.ศ. ๒๕๓๘. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร, ๒๕๔๑.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี, ๒๕๕๘.
- สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ฯ จำกัด, ๒๕๕๗.
- สุวรรีย์ ศิริโกการภิมมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันเทปสตรี, ๒๕๕๖.
- อมร รักษาสัตย์. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์, April ๒๕๖๒.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่๑๒ ฉบับที่ ๖๘. พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐.
- อุเทน ปัญญา. ระเบียบวิธีวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยนอร์ท, ๒๕๕๖.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕.
- เอนก สุวรรณบัณฑิตและภัสกร อุดุลพัฒนกิจ. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๕๘.

(๒) วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- ฉวีวรรณ สุวรรณภา และคณะ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช, ๒๕๕๓.
- ทรงศบงกช ศรีคงศรี. “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- ธัญญรัตน์ อินทรพิทักษ์. “คุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พรกมล ชูบุญพงษ์. “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช, ๒๕๕๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พืรมณีวงศ์). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระมหาบุญเพียร บุญญวิริโย (แก้ววงศ์น้อย). “แนวคิดและวิธีการขัดเกลากายทางสังคัมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระมหาประสพสุข ปิยภาณี (สุขล้วน). “ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระมหาวัชชัย วิเศษเมธี (เถื่อนมูลแสน). “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- วรฤทัย บุญคงชล. “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพุทธศักราช, ๒๕๕๖.
- วัฒนา ภัคสังข์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สมหมาย บัวจันทร์. พันตรี. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

๒. ภาษาอังกฤษ

A.M. Maslow. **A Theory of Human Motivation** Psychological Review 50. N.Y.McGraw – Hill, 1943.

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

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

Harrington Emerson **The Twelve Principles of Efficiency**. New York : The Engineering Magazine, 1931.

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

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

Mullins, Luarie J. **Management and Organizational Behavior**. London : Pitman Company, 1985.

Para suraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.” **Journal of marketing** 49, 1985.

Simon Herbert A. **Administrative behavior**. New York : Free, 1976.

บรรณานุกรม (ต่อ)

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.

๓. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. สรุปข้อมูล อบท ทั่วประเทศ. แหล่งที่มา : www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp, [๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗]

๔. สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นางสาวอาภาภรณ์ พุทธิพาน, รองนายกเทศมนตรีตำบลต้นธง, ๘ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายณรงค์ ศรีวิชัย, รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทนนายกเทศมนตรี ตำบลต้นธง, ๑๑ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นางสุภาภรณ์ ขัตติย์เรือง, หัวหน้าสำนักปลัด, ๑๒ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ พระครูสุวัฑฒ์ธรรมกิจ ยุตฺตธมฺโม, เจ้าคณะตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นายนพคุณ พรหมพุทธา, รองปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๔ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นางจิราภรณ์ เสวะกะ, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รักษาการแทน ปลัดเทศบาลตำบลต้นธง, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

สัมภาษณ์ นางสาวภัทร สร้างโคก, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลต้นธง, ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙.