

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย,
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**. ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรม
ที่ดิน : กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๓.

_____. **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร : กรมที่ดิน, ๒๕๕๔.

_____. **นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี**. ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน : กรมที่ดิน
กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๒.

จอร์จ เควิก. **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual**. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จินตนา บุญบังการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ในเอกสาร
วิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการ
ปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทฟอร์แมนพริ้นติ้ง
จำกัด, ๒๕๓๙.

นิตยาพร เสมอใจ. **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเซียเพรส (๑๙๘๙),
๒๕๔๘ .

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

บุญศิริ ขวลิตร้ารง. **ธรรมโอสถ**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.

ปทุมพร โพธิ์กาศ. **เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร :
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์, ๒๕๕๔.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. **สมาชิกองค์การบริการส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**. กาฬสินธุ์ :
ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมการพิมพ์,
๒๕๔๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, ๒๕๕๑ .

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
พิมพ์สวาย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐).

พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งมหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด, ๒๕๔๘.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

เลขา จักรเขียว. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพเยา. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.

ศิริพงษ์ อดาว์ ญ. อยู่ธยา. แนวความคิดและทฤษฎี รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๒. เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : อีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน). สังคหวัตถุ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สมิต สัมณกร. การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓.

สะอาด ชมบุญ. หนังสือที่ระลึกพิธีเปิดพิพิธภัณฑ์กรมที่ดิน. กรุงเทพมหานคร : กรมที่ดิน, ๒๕๔๔.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.

สุภาพร คำหมื่น. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ๒. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

สุรวิทย์ ศิริโกการภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

อภิรักษ์ จันตะนี. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๙.

(๒) บทความ :

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. “การจัดทำแผนอัตรากำลัง ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๙) ของกรมที่ดิน”, ที่ดินสัมพันธ์. (๑๖-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๖) : หน้า ๔.

ดวงจันทร์ จันทรประดิษฐ์. “ระบบสารสนเทศที่ดิน”, วารสารที่ดิน ฉบับพิเศษ. ปีที่ ๕๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖) : ๑๑.

(๓) วิทยานิพนธ์ :

กรชกร ชวติ. “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

กรรวิ กันเงิน. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยชาย”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๘.

ชาญชัย ราชโคตร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๔.

ณัฐพงศ์ เกิดผลหลากหลาย. “ความพึงพอใจของข้าราชการกองทัพอากาศที่เข้าพักอาศัย ณ อาคารพักสวัสดิการกองทัพอากาศมหาเมฆ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล. “ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

ทิพย์วรรณ หงส์สา. “ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจต่อการปรับโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

บดินทร์ ดวงชาตม. “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

ประกอบ ยศเสถียร. “ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบอำเภอแม่จันและกิ่งอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖.

ปณณธร เจริญชัยพลกษ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พรเทพ ประเสริฐพันธ์. “การศึกษาเจตคติของผู้บริหารต่อการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๒.

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พลกษา พุทธิรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

- พิสมัย สงจันทร์. “ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๒”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๙.
- ไพฑูรย์ ชุนอาสา. “ ผู้บริหารกับการใช้สังคมวัดคุณธรรม : กรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒.
- ภนิดาชัยปัญญา. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.
- ราชันย์ ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวหลักสังคมวัด ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๑.
- วัชรระ ตาสอน. “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคมวัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สหัชกานต์ เพิ่มพูนบุญกุล. “ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น”. **สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๖.
- สิริวัฒน์ มานะเสวด. “การเมืองกับการปรับโครงสร้างกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.
- สุชาติ นิลจินดา. “การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๔.
- สุดารัตน์ ภูผากาพันธุ์พงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการณสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่๔ (สีลม)”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.

สุฟ้าง แซ่ห่อง. “การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน
ท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ๒๕๕๓.

โสฬส เอี่ยมสะอาด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัด
ตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ๒๕๕๕.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณห์ตฤ ๔ ของ
ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อนุเทพ เบื้องต้น. “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขามายาตพุด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
บูรพา, ๒๕๕๓.

อุไร ดวงระหว้า. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”. **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๔.

(๔) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ พระครูสิริสุตาทิณนธ์, เจ้าคณะอำเภอทุ่งหว้า จังหวัดลำพูน, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สัมภาษณ์ นายสักรพงศ์ พิษุณยานน, นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗ .

สัมภาษณ์ ว่าที่ร้อยตรีวัชรินทร์ จักรทอง, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สัมภาษณ์ นายวสันต์ เครือคำ, นักวิชาการที่ดินชำนาญการ, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สัมภาษณ์ นางสาวฐิตาภรณ์ จินะภาศ, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สัมภาษณ์ นางสาวสายสุนีย์ ศฤงคาร, นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สัมภาษณ์ นายจรัส ทองสุข, เจ้าหน้าที่ที่ดินชำนาญงาน, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๒. ภาษาอังกฤษ

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

Kotler, Philip. **Marketing Management**. 10th ed, New Jersey : Prentice Hall, 2000.

Millett, J.D.. **Management in the public service**. New York : McGraw – 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 Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public service in Asia Countries :
Cases in development administration**. Bangkok : Thammasat University
Press, 1986.

Dicaprio, Nicholas S.. **Personality Theories : guide to Living**, (London W. B. Saunders Company, 1974.

Jamo R' Lehtinen. **Customer Relationship Management**, (McGraw-Hill Companies : 1st edition, 2001.

John D. Millet. **Management in Public service**, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.

MullinsLuarie J.. **Management and Organization Behavior**,(London : Pitman Company, 1985.

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