



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**บรรณานุกรม**



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2550). เอกสารเกี่ยวกับภารกิจกระทรวง  
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ พม 0201/ว 25875 ลงวันที่ 27 มิถุนายน  
2550. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- กิตินัย สิริชัย. (2540). ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการต่อระบบ การให้บริการของกอง  
กำกับการสนับสนุน กองกำกับการอำนวยการกอง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(การพยาบาลผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล. (2544). การจัดการการตลาด. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิม กิจสาสน. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อ  
การให้บริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาล ปี่ทอง. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการด้านการป้องกันอาชญากรรม  
ของตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. ภาคนิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริการ  
กิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารคุณภาพโดยรวม(TQM). กรุงเทพฯ : สำนักงาน  
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการมารับบริการงานทะเบียน  
ราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย  
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ:กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :  
วี.อินเตอร์พริ้นท์.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

115

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นงเยาว์ กิจที่พึ่ง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจนคร

ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ถ่ายเอกสาร.

เนตรา เทวบัญชาชัย. (2551). 9 เรื่อง ขับเคลื่อนบริการ(บริการให้ดีเริ่มที่ กาย วาจาใจ).

กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

บั้งอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน :

ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร

มหาบัณฑิต (การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2549). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

เปรมสุดา ผลพิกุล. (2549). แนวทางการดำเนินการเพื่อให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ

ที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรดิตถ์.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.

พลุ เดชะรินทร์ และคณะ. (2549). กระบวนการในการบริหารเชิงกลยุทธ์ศาสตร์. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : <http://www.dmh.go.th/invest/Avian>.

พิชิต ฤทธิจรรุญ. (2543). ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มาฆะมณี เข็มอนุสุข. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยา

และสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

มัทนา โชควรวัฒนกร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ

ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีเขตธนบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต

(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ถ่ายเอกสาร.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2547). ความหมายของการพัฒนา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.dmh>.

[go.th.invest/Avian](http://www.dmh.go.th/invest/Avian).



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- รัตต์บุญ เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- เรวัฒน์ แจ่มจบ. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร วัชรเสถียร. (2539). การพัฒนาคุณภาพการบริหารในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ทองจันทร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุ ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วีระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิกัทร เครื่องวงศ์. (2551). แนวทางการพัฒนาการสร้างความพึงพอใจของพุทธศาสนิกชนที่มาปฏิบัติธรรมต่อการให้บริการของวัดต้นสนจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระพีลัม และไซเท็กซ์.

ศุภชัย เมืองรักษ์. (2552). การคิดเชิงระบบในการบริหาร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw\\_pworld/image\\_content/62/BusinessResult 62.pdf](http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/62/BusinessResult%2062.pdf).

สนธยา พลศรี. (2547). การพัฒนา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.ddc.moph.go.th.invest/Avian>.

สมหวัง วิทยาปัญญา. (2548). ความหมายของการพัฒนา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.budmgt.com/lifeways/lwo2/modern-without-without-dev.com>.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). ตำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำงานนัดเดียว. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉะเชิงเทรา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.polpacon7.ru.ac.th/download/article/.doc>.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153).

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). คู่มือการปฏิบัติมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2548). คำสั่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ 35/2548 เรื่อง การมอบหมายหน้าที่ราชการ. พระนครศรีอยุธยา : สำนักงานฯ.

\_\_\_\_\_. (2549). เพิ่มรายงานผลการดำเนินงานระบบ Back Office. พระนครศรีอยุธยา : สำนักงานฯ.

\_\_\_\_\_. (2550). โครงสร้างสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.ayutthaya.m-society.go.th](http://www.ayutthaya.m-society.go.th).



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

118

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2551). คำสั่ง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ 18/2551

เรื่อง การมอบหมายหน้าที่ราชการในกลุ่มการพัฒนาสังคม. พระนครศรีอยุธยา :

สำนักงานฯ.

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). มาตรฐานและตัวชี้วัด

การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดและ

คู่มือการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สำนักฯ.

สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2539). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชาพร ศิริชยาพร และคณะ. (2549). รายงานวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนจังหวัด. พระนครศรีอยุธยา :

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

สุพจน์ ประเสริฐศรี. (2547). ความหมายของการพัฒนา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.dmh.go.th/invest/Avian>.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูก

มะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

(วิทยาศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สุริยีน ปานเพ็ง. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของสถานบริการ

สาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการการตลาด (Marketing Management). กรุงเทพฯ :

เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

อุทัยพรรณ สูดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถ่ายเอกสาร.

เอนกลาง สุทธินันท์. (2551). การให้บริการในห้องสมุด. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:i_ztLcqjvdEJ:www.gotoknow.org/blog/pailisru16/241717)

[webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:i\\_ztLcqjvdEJ:www.gotoknow.org/bl](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:i_ztLcqjvdEJ:www.gotoknow.org/blog/pailisru16/241717)

[og/pailisru16/241717](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:i_ztLcqjvdEJ:www.gotoknow.org/blog/pailisru16/241717).



- Dalton, MacFarland E. (1968). **Management : Principles and Practices**. New York : The Macmilan.
- Deming, Edward W. (2009). ความหมายของ PDCA. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://uac.kka.ac.th/metamorph\\_grass/QA/Report/PDCA.pdf](http://uac.kka.ac.th/metamorph_grass/QA/Report/PDCA.pdf).
- Hunt, B.J. (1992). **Polymer Characerisation**. London : Chapman & Hall.
- Kotler, Philip. (1994). **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 8 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. (2003). **Marketing Management : Designing and Managing Service**. 4 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Lovelock, J. (1988). **The Ages of Gaia: A Biography of Our Living Earth**. New York : W.W. Norton.
- Shelley, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchison.
- Tiffin, J. & E.J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology**. 5 th ed. New York : Prentice-Hall.
- Vroom, H. Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley and Sons.
- Webster, J.G. (1981). **Webster's New World Dictionary of the American Language**. New York : Prentice-Hall.
- Walman, Benjamin B. (1989). **Dictionary of Behavioral Science**. San Diego, CA : Academic Press.