

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

๑) หนังสือ :

กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครองสถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, เทศาภิบาล, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓.

ชอบ เข้มกลัด. “การพัฒนาชุมชน”. วารสารสังคมศาสตร์, วิทยาลัยครูเพชรบุรี, ๑ ตุลาคม ๒๕๔๔.

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. สังคมวิทยาชนบท. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๗.

นริทธิย์ พุ่งกาวิ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.

พระมหาณรงค์ จิตตโสภโณ. ความเชื่อและศาสนาในสังคมไทย. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมกับไทย ในสถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๑.

พัฒน์ บุญรัตน์. การสร้างพลังชุมชนโดยกระบวนการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร บริษัทพิมพ์สวย จำกัด ๒๕๕๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). ทำงานให้เป็นไว้ สุขก็หลาย กำไรก็เยอะ, [ซีดี-รวม], นครปฐม : วัดญาณเวศกวัน,

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

ไพรัตน์ เดชรินทร์. การบริหารงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๔.

ไพฑูรย์ เครือแก้ว. ลักษณะสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บพิธ, ๒๕๑๘.

วิทยา เชียงกุล. การพัฒนาชนบทแบบผสมผสานสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. การพัฒนาชุมชน: เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการพัฒนาชุมชน, กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๕.

วิทย์ ยิ่งวรพันธ์. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่๓. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่๓, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

सानิตย์ บุญชู. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่๓. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕. หนังสือคู่มือประชาชน เขตราชเทวี.

๒) วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะรา จังหวัดสกลนคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

เทิดชาย ช่วยบำรุง. ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า บริษัท เอ.พี. กราฟิก ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด ๒๕๕๔ หน้า ๑๖.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

เทวราช แก้วมา. “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.

นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘.

นุสรุ สิ้นสุข. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗.

ปฐม มณีโรจน์. “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

- พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย).“แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พ.ต.ท.บุญชู รัตกิจนากร.“ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.
- พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย).“แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พุกกษา พุทธรักษ์.“การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- พัชรินทร์ นาคอุย.“การบริหารจัดการติดตามภาระหนี้ของธนาคารตามหลักพุทธธรรม”.**วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- มานิตา สุขสำราญ.“การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว”.**วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- ราชันย์ ธงชัย.“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ว่าที่ร้อยตรีวิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี.“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕.
- วัชรภรณ์ เกตุคำงพล.“ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.

วินัย ราพพรรณ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา, ๒๕๔๖.

สุภาพรณ ฦ บางช้าง. พระสงฆ์กับการพัฒนาชนบทในการแสวงหาเส้นทางพัฒนาชนบทของพระสงฆ์ไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๒๖.

สมโภช จตุพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

สุนัย ดีทองอ่อน “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗.

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี”. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

อรรณ ละมูลจิตต์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖.

๓) วารสาร:

กุลธน ธนาพงศ์ธร. ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐.

กระทรวงศึกษาธิการ. หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๔๔, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, ๒๕๔๕.

พระเทพดิลก (ฐิตญโณ). ธรรมปริทรรศน์. พิมพ์ครั้งที่ ๔, กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

จักรพันธ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

พระบรมราชาบาทพระราชนานแก่คณะที่ปรึกษาเยาวชนและเยาวชนดีเด่น ณ ศาลาภักดิ์ ๗ พฤษภาคม ๒๕๑๓.

พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๔ ธันวาคม ๒๕๔๑.

พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจากวารสารชัยพัฒนาฉบับประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๔๒.

รายงานสถิติประชากร ระดับสำนักทะเบียน ของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตราชเทวี ข้อมูลของวันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่ โรงพิมพ์ ๒๑ เซ็นจูรี, ๒๕๕๐.

สุเมธ ตันติเวชกุล. **การดำเนินชีวิตในระบบเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมพัฒนาชุมชน, ๒๕๔๒.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.**ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**, โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย. รายงานการพัฒนามนุษย์ของประเทศไทย ปี ๒๕๕๐, กรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๐.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **๒๔ พระมหากษัตริย์นักพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขสู่ปวงประชา**, พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ศูนย์การพิมพ์เพชรบุรี, ๒๕๕๔.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓.

สุนา อยู่โพธิ์. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐.

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

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

อภิชัย พันธเสน. ๒๕๓๙. **พัฒนาชนบทไทย: สมุทัยและมรรค**. ตอนที่ ๓ ความหวัง ทางออกและทางเลือกใหม่. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิภูมิปัญญา, ๒๕๓๙.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “**สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้**”. วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ พฤษภาคม -มิถุนายน ๒๕๕๐.

๒. ภาษาอังกฤษ

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.

Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, New York : Basic Books,1983.

Vroom, W.H., **Working and Motivation**, New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964.

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

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

Kotler, Phillip., **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**, ๔ th ed., Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997.