

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

##### (๑) หนังสือ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล, ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ ๗. พิมพ์ครั้งที่ ๓. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

ทองหล่อ วงษ์ธรรมมา. **ปรัชญา ๒๐๑ พุทธศาสน์**. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์ , ๒๕๓๘.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๔.

ปรัชญา เวสารัชช์. **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.อาร์.พริ้นติ้งแอนด์ พรินต์ จำกัด, ๒๕๔๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๗.

พิทยา บวรวัฒนา. **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๑.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970).

พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ภรณ์ กิริติบุตร. การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๙.

รศ.ดร. รศ.ดร. รศ.ดร. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”.

เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๗.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: นานบุ๊คส์  
พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕.  
(อัดสำเนา).

วีรพงษ์ เฉิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร:  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. ๑๕ ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ  
เชิงนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น,  
๒๕๕๘.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์  
ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีด  
ความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๕๐.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์,  
๒๕๕๒.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ยูบีซีแอลบุ๊คส์,  
๒๕๕๐.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ  
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา,  
๒๕๔๒.

สุรชาติ กิ่งมณี. กระบวนทัศน์การพัฒนาห้องสมุดสู่ความสำเร็จ (Paradigm of Library  
Development for Success). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

อรทัย ก๊กผล. เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' ๕๑.  
กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๒.

อรุณ รัชธรรม. **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ : การบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕.

## (๒) วารสาร

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง, รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี ๒๕๕๙, **วารสาร**, เชียงใหม่: ม.ป.ท, ๒๕๖๐: ๙-๑๐.

## (๓) วิทยานิพนธ์

กาญจนา พิมพ์สุข. “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม ๖ ในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

กาญจนา บุญยัง. “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ กรณีศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗.

กรุงเทพมหานคร, สำนักนโยบายและแผน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต”. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

ชำนาญ บัวแดง. “ประสิทธิผลการดำเนินงานบริการสาธารณะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลเวียงลอ และเทศบาลห้วยหิน อำเภอลี้ จังหวัดพะเยา”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยพะเยา, ๒๕๕๕.

ฐิติรัตน์ อินตะพิกค์. “การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๕.

ธนภัทร ทวีศรี. “ประสิทธิผลการบริหารงานของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกาญจนบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

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

- นาวาเอก นพดล บงกชกาญจน์. “การปฏิบัติงานตามหลักสาราณียธรรมของบุคลากรศูนย์ซ่อมอากาศยานกองการบินทหารเรือ กองเรือยุทธการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).
- ประเสริฐ บัวจันอัฐ. “การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, ๒๕๕๔.
- พระครูวิธานสุตาภรณ์ สมาชิกโร (สมศักดิ์ มั่นประสงค์). “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ที่ว่าการอำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระจอม จารุณโณ (หงษ์ทอง). “ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระธีระพงศ์ ธีรปัญญา (จันทนา). “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระพงษ์พัฒน์ ธีรปัญญา (คิดโสดา). “การบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระมหาอนุชิต อนุจारी (ณัดเลื่อย). “การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแซ อำเภอกุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- มัฆวาท สุวรรณเรือง. “ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปราชญ์จิตเลือกตั้งของโครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- สมจิตร พิงพรรษา. “การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบในการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเครือข่ายคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

## (๔) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นายชูชาติ นันติ. สมาชิกสภาเทศบาลตำบลยางน่อง. วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายชูเดช เกตชูรัตน์. รองนายกเทศมนตรีตำบลยางน่อง. วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายบัญชา กัณธรรม. ฝ่ายควบคุมสิ่งแวดล้อม. วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายบุญมี จิฎ. เจ้าหน้าที่รับรองเรียน. วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายพิสุทธิ นิธิวินวงศ์. ประชาชนเทศบาลตำบลยางน่อง. วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายมนูญ บุรณพัฒนา. นายกเทศมนตรีตำบลยางน่อง. วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ นายสิงห์คำ สมสงวน. ประชาชนเทศบาลตำบลยางน่อง. วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ พระอธิการศรายุทธ จิรัญฐิโก. เจ้าอาวาสวัดต้นเหียว. วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐.

## (๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เทศบาลตำบลยางน่อง. ประวัติข้อมูลทั่วไป. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.theyang.go.th/about.php?id=1> [๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐].

## ๒. ภาษาอังกฤษ

## (I) Books

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

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

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

Stephen R. Covey. **Organizational theory and design : A strategic approach for management**. New York: McGraw-Hill, 1985.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**. Bangkok: Thammasat University Press, 1986.

## (II) Articles

Zeithaml, V. A. Parasuraman, and L. L., Berry. “Problem and Strategic in Services Marketing”. **Journal of Marketing**. 49 (2), (1985): 33-46.