

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร,สำนักงานนโยบายและแผน. (2537).ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2543). ถกคุณภาพ ภาค 2 (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กานดา พูนลาภทวี.(2530). สถิติเพื่อการวิจัย.กรุงเทพฯ: ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2538). ประโยชน์และบริการ, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,สำนักงาน.(2547). คู่มือระบบมาตรฐานสากลภาครัฐของประเทศไทย [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก: <http://elib.fda.moph.go.th/elib/cgi-bin/>
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน-กลยุทธ์ในการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ชิตาภา สุขพลา. (2546). การสื่อสารระหว่างบุคคล. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณพชัย มหาพิภกรรณ์. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จุจดาว รั้วกิติ. (2543). ความรู้ความเข้าใจของนักเรียนนายเรือเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ถิรพันธ์ อนวัชศิริวงศ์. (2533). การสื่อสารระหว่างบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของ

- ชนันต์ วงษ์เกษม.(2540). การปรับปรุงให้บริการลูกค้าของแผนกบริการลูกค้าและแผนกการเงินของธนาคาร. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ ศิลปิจารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์.
- นันทพร รัฐถาวร .(2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิพนธ์ อำพัน. (2546). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2538). หลักกฎหมายมหาชน เล่ม 3 กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ .(2535). การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : สามเจริญพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). องค์การกับลูกค้า. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา วราโห. (2549). เอกสารประกอบการฝึกอบรมนักบริหารระดับต้น. กรุงเทพฯ: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- เปรม คินสุสานนท์. (2548). จริยธรรมของการบริหารภาครัฐ. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ภูริชญา วัฒนรุ่ง. (2545). หลักกฎหมายมหาชน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มยุรี เมฆกิตติกุล. (2543). การใช้ TQM เพื่อพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างองค์กร. กรณีศึกษา : กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาดไทย,กระทรวง. (2541). คู่มือบริการประทับใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- มาลิณี จุโฑปะมา. (2542). มนุษย์สัมพันธ์. บุรีรัมย์: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์. สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2539). รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มติชน.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2549). Total Quality management.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก:
<http://www.judiciary.go.th/Detail/TQM.head.doc>.
- วรงค์ จันทพร. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิชา วัชรเสถียร. (2539). การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2542). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์
- วิฑูรย์ สิมะโชคคดี. (2541). คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ทีพีเอ พลัส พลีซิ่ง.
 . (2543). ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000 (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : ทีพีเอ พลัสพลีซิ่ง.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ.(พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: ประชาชน
- วีระพงษ์ แสนโกชน์ (2533). การศึกษาวิธีแก้ความขัดแย้งตามแบบ ไรม์ส-คิลแมนต์ ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงคราม ลีทองดี. (2544). การพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกทันตกรรมนอกเวลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: มันทิอันเฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546) . จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูนิเคชั่น.
- สุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). รวมบทความวิชาการรัฐศาสตร์ 14 ปี รัฐศาสตร์ มสธ. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540) ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์ . (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : ดันอ้อ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2542). เอกสารสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ.

- อัมพวัน ประเสริฐภักดิ์. (2542). **มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน**. จันทบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- อัยการจังหวัดนางรอง,สำนักงาน (2548). **ข้อมูลผู้มีปัญหาทางคดี**. นางรอง: งานสารบรรณคดี.
- Buzzel,R.D.& B.T.Gale. (1987). **The pims principles: Linking strategy to performance**. New York: The Free Press.
- Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing**. (4th ed.) New York: Harper & Row.
- Divito, J.A. (1995). **The interpersonal communication book**. (7th ed.). New York: Hesper Collins College Publishers.
- Gronroos,C. (1990). **Service management and marketing: Managing the moment of truth in service competition**.Lexing: Lexington Book..
- Kelley, S.W. (1988). **Managing service quality: The organization socialization of the service employee and customer**. DBA; University of Kentucky,[online]. Available:[http:// www.UMI.com](http://www.UMI.com).
- Laetz, V.B. (2000). **Total quality management implementation: The effect of forces for change on organization development change tactics**. Degree of MS. Eastern Michican University.
- Lee man, Choy. (2002). **Development and validation of a Total quality management for service (TQMS) model**. **Doctoral dissertation**, Chinese university of Hong Kong.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: Mc.Graw-hill.
- Myers,G.& Michele,T.M. (1998). **The dynamics of human communication (5th ed.)**. Singapore: McGraw Hill.
- Neng –Pai Lin; Hung-Chan Chie & Hsieh. (2001). **Investigating the relationship between service providers' personality and customers perceptions of service quality Across gender**. **Total quality management** [online]. Available:<http://www.globalebscohost.com>.
- Parasuraman.A; Zellthamai,V.A.& Berry.L.L. (1990). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. **Journal of marketing**, 49 (feull).

Robbin, S.P. (1974) **Managing organizational conflict : A non-traditional approach.**

Englewoof cliffs, New Jersey : Prentice-hall.

Tenner, A.R.,& I.J.Detoro.(1992). **Total quality management: Three step to**

continuous improvement. reading, mass: addision wesley pub.

Weber, M. (1966). **The theory of social and economic organization** (4th ed.) New

York: The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี