

บรรณานุกรม

๑. ภาษาบาลี - ไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราช

วิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources)

(๑) หนังสือ

คริสโตเฟอร์ เอช. เลิฟลอค และ ลอเรน ไรท์. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๖.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ เล่มที่ ๑ หน่วยที่ ๑-๗. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๖.

นิตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยูเคชั่น, ๒๕๔๕.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, ๒๕๔๙.

ชุดิระ ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิต, ๒๕๔๑.

โชติรัตน์ สิงห์ชื่อ. การมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๙.

นิภา มานะการ. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอมพันธ์, ๒๕๔๑.

ประไพพรรณ ธงอินเนตร. การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์. นครปฐม: สถาบันราชภัฏ นครปฐม, ๒๕๔๒.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๙)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ธรรมนุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗-ค.ศ. ๑๙๗๐). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

- พิมพ์ใจ โอภาณัฐธรรม. **มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๒.
- เรียม ศรีทอง. **พฤติกรรมกับการพัฒนาตน : Human Behavior and Self Development**. กรุงเทพมหานคร: เจริญเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๒.
- _____. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๐.
- วิจิตร อาวะกุล. **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๒.
- _____. **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ : Human Relations Technique**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๔๒.
- วิภากร มาพบสุข. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๓.
- วินิจ เกตุขำ. **มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพรีนติ้งเฮ้าส์, ๒๕๔๐.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซี เอ็ด ดู เคชั่น , ๒๕๔๘.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), ๒๕๔๒.
- วัชรารณ สूरียาภวัฒน์. **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.
- สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทจุฬนพบลิชซิง จำกัด. ๒๕๔๗.
- สมชาย กิจยรรยง. **บริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๐.
- _____. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.
- สมพร สุทัศน์ย์. **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.
- สุนา อยู่โพธิ์. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สมิต สัจฉกร. **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ธนเพส, ๒๕๔๗.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. **ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์

กนกอร ชื่นสรระน้อย. “พรรณชนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางาน กรุงเทพฯ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

จำนง ตรีนุมิตร. “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕.

เทวราช แก้วมา. “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.

ธรรมธร ธงชัย. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหัตถ์ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘.

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

ปวันรัตน์ ตตานนท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

พ.ต.ท.บุญชู รัตกจินการ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

พันโทราชนัย ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหัตถ์ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

ภณิดา เจริญสุข. “การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาผ่านม้ง”. **การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙

เมธี ทิพย์รักษ์. “เปรียบเทียบการใช้กลุ่มสัมพันธ์และการใช้ข้อสนเทศเพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. สาขาจิตวิทยาการศึกษา: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๓.

มณีนุช ไพโรจน์. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๓.

รภัสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

วัชรภรณ์ เกตุคำงพล. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการห้องพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึง ซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.

ว่าที่ร้อยตรีวิจิโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต** สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๕.

วาสนา หนักเพ็ชร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙.

วัชรภรณ์ เกตุคำงพล. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการห้องพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึง ซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.

สุชาดา มุกเดียร์. “ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาล”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. จิตวิทยาการให้คำปรึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

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

สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

อรรณ ละมูลจิตต์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม, ๒๕๕๔.

(๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์

“คู่มือ – เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)”. แหล่งที่มา:

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/> [๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗].

ทิพย์ นิลนพคุณ. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. แหล่งที่มา: <http://pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/working%๒๐process๒.doc> [๑ มกราคม ๒๕๕๓].

“ศาลยุติธรรม”[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://single.blogspot.com/๒๐๑๐/๐๙/blog-post_๑๐๙๐.html [๑๕ กันยายน ๒๕๕๖].

หวน พันธุ์พันธ์. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารกิจการ. แหล่งที่มา: <http://suputtra-nuengpanom.blogspot.com/๒๐๑๒/๐๘/๑๕.html> [๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

“หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์”. แหล่งที่มา:

<http://www.novabizz.com/NovaAce/HumanRelations.html>
[๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

“องค์ประกอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์”. แหล่งที่มา: <http://www.lanr.org/posts/๓๗๘๑๐๑>
[๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

(๕) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ วัชวัลคุ. ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖,
๕ มีนาคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญาวงศ์. เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางศศิภัฏร์ ศศิอริยธนาภัทร. ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๖,
๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต. หัวหน้ากลุ่มงานคดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางอมรรัตน์ เวชศาสตร์. หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก, ๓ มีนาคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางศิวภรณ์ สะอาด. หัวหน้ากลุ่มงานคลัง, ๔ มีนาคม ๒๕๕๘.

สัมภาษณ์ นางสาววิลาสินี รอดฤดี. หัวหน้ากลุ่มงานนิติการและไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท,
๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

๒.ภาษาอังกฤษ

Gronroos. Christlan, **Service Management and Marketing**. Massachusetts: Lexington Books,. pp.102.

Millett, J.D. **Management in the Public Service**. New York: McGraw – Hill Book Company, 1954.

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

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 Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasat University Press, 1986.