

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กองแผนงานและสารสนเทศ. (2549). *ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี* (พ.ศ. 2548-2552). กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน, สำนักงานประกันสังคม.
- ทศ สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท วรันท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- ประภาพัญญ์ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- (2532). *พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2540* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พิภพ อุดร. (2547). *สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ : TBS on three Elements of Service Excellence* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เวลาดี.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ : Customer Service Excellence* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ยุพาวรรณ วรณวานิช. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัทแสงดาว.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วุฒิชัย จำนง และคณะ. (2527). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้ (ประเทศไทย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท Diamond in Business World.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

- สังวร รัตนรักษ์. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เรื่องการบริหารคุณภาพโดยรวม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์. (2546). *การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ซีอีดียูเคชั่น จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ), กลุ่มสื่อสารองค์กร. (2550). *นิยามใหม่ การบริหารทรัพยากรบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท แอร์บอร์น พรินต์ จำกัด.
- สำนักงานประกันสังคม, กองการเจ้าหน้าที่. (2540). *ระเบียบว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. 2540*. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ. (2546). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อุษณีย์ จิตตะปาโล และคณะ. (2549). *หลักการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิทยานิพนธ์

- นงเยาว์ เขียวสะอาด. (2542). *ความรู้ ทัศนคติและการปฏิบัติของพนักงานคุมประพฤติในงานคุมประพฤติผู้ใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- พรอณี สีนุประภา. (2548). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- ยุพิน ระพิพันธ์. (2544). *ความรู้ ทัศนคติและการจัดการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการจำแนกประเภทมูลฝอยที่ใช้ในชีวิตประจำวันก่อนทิ้งในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

- เยาวลักษณ์ ฉันทอมรเลิศกุล. (2546). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ : ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านแรงงานสัมพันธ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- ลภัสสรดา พึ่งเนตร. (2548). *การพัฒนากลยุทธ์การทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เพื่อให้ก้าวทันการปฏิรูประบบราชการ กรณีศึกษา : สำนักงานป้องกันและแก้ไขปัญหากิจการค้าหญิงและเด็ก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- สุดา ธวัชวัฒนานันท์. (2549). *การพัฒนาบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง: กรณีศึกษาศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

เอกสารอื่น ๆ

- กระทรวงแรงงาน. (2548). *แนวทางการบริหารเงินสมทบตามโครงสร้างกลุ่มงานให้บริการ (Front Office) และกลุ่มงานปฏิบัติการ (Back Office)*. รายงานการศึกษาวิชาการอบรมหลักสูตรนักรับประกันสังคมรุ่นที่ 9 ปี พ.ศ. 2548, สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน.
- _____. (2551). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานประกันสังคม ปี พ.ศ. 2550-2555* สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน.
- _____. (2551). *การปรับปรุงรูปแบบการจัดบริการลักษณะ Front Office-Back Office ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. รายงานสรุปผลการจัดทำ สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพ ปี พ.ศ. 2551, สำนักงานประกันสังคม, กระทรวงแรงงาน.
- อำพล สิงห์โกวินท์. (2537). *ผลการดำเนินงานด้านการประกันสังคม*. กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, สำนักงานประกันสังคม. หน้า 1-3.

ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา.

สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2551, จาก <http://library.kmitnb.ac.th>

การแบ่งเขตอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551,

จาก <http://www.eep.com/Merchant/newspl/sme2001.htm>

16/07/2551>& http://www.ieat.go.th/view_static.php

การแบ่งเขตอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551,

จาก http://www.ieat.go.th/view_static.php

ความสำเร็จของการบริการคุณภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551, จาก

http://ieat.go.th/view_static.php

เทือน ทองแก้ว. (2551). สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2551,

<http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file>

วิธีการแก้ปัญหาการบริการที่ผิดพลาด 6 ประการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2551, จาก

<http://tatraining.igetweb.com/index.php>

Books

Fishbein, Martin, and Ajzen, Icek. (n.d.). *Belief, Attitude, Intention and behavior: an Introduction to Theory and Research*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.

Gronroos, Christian. (1990). *Service management and marketing :a customer relationship management approach*. Chichester: John Wiley & Sons.

Jay Heizer, and Berry, Render. (2005). *Operations management. Upper Saddle River*. N.J.: Pearson/Prentice Hall.

Kotler, Perter. (1988). *Marketing Management* (6th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Lovelock, Christopher, and Wright, Lauren. (1999). *Principle of service marketing and management*. London: Prentice-Hall.