

## บรรณานุกรม

- กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์. (2543). สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษสิ รื่นรมย์. (2549). การวัดคุณภาพของงานวิจัย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.stou.ac.th/thai/Schools/Shs/DOCUMENTS/Adisak/unit4.doc>  
[2549 มกราคม 10].
- จันจิรา รังรองรัตน์. (2541). ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อ  
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังจากการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี  
ศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.
- จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :  
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.  
\_\_\_\_\_. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชีย เพรส.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. (2544). ธุรกิจการตลาดบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.watpon.com/Elearning/mea3.htm>. [2549 มกราคม 6].
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2541). การกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์. หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชีย เพรส.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊ค.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ:  
เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ, สติลา พงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญ และ  
ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. (2542). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิก  
นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธ์. (2535). การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน.  
กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.

- บั้งอร คนกลาง. (2546). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ  
ปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- ประคอง วรรณสุด. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).**  
กรุงเทพฯ: ด่านสุทธา.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง, และคนอื่นๆ. (2547). **การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ.**  
กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ปฏิพล ตั้งจักรวราพันธ์ และชนิกานต์ มาชะศิริานนท์. (2547). **20 วิธีพัฒนาบริการเหนือชั้น**  
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ปราณีน มุตตาหารัช. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อระบบการให้บริการ :  
ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7).**  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). **การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แม็ค.**
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2539). **เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง ลูกค้ากับการบริการ.  
(อัดสำเนา).**
- มยุรี กมลบุตร. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อกิจกรรมบริการทางการแพทย์  
ในหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- มัลลิกา ดันสอน. (2547). **การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.**
- ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์. (2548ก). **การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**  
\_\_\_\_\_. (2548ข). **การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.**
- แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. (2536). **แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม.**  
กรุงเทพฯ: ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- รัชฎาภักดิ์ รัชฎาวัฒน์กุล. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการ  
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี. ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.**
- วัลลภ ลำพาย. (2547). **เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- วิไลเดือน พรอนันต์. (2535). **ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติงานของผู้ประกันตนต่อการได้  
รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม  
2533. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.**

- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). **การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ "SERVQUAL"**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- \_\_\_\_\_. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- \_\_\_\_\_. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์และองอาจ ปะทะวานิช. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2546). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศักดิ์ศรี ภิบาลบรรพตเขตต์. **ระบบความมั่นคงทางสังคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. (2550, มีนาคม 12). **โครงการสำรวจการตอบแทนภาคเอกชน**  
[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://service.nso.go.th/nso/knowledge/knowledge04/eam.html>
- สมิต สัมฤกษ์. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2549). **การควบคุมการดำเนินงาน**. [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก: <http://www.stou.ac.th/thai/Schools/Shs/DOCUMENTS/Adisak/unit4.doc>.  
[2549 มกราคม 6].
- สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2540). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ** (พิมพ์ครั้งที่3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- \_\_\_\_\_. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสงี่ยม ศุภผล. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกองทุนเงินทดแทน ภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, กรม. (2547). **แนวทางการดำเนินการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550**. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- สำนักงานประกันสังคม, กรม. (2539). **แผนประกันสังคมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2540-2544**. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- \_\_\_\_\_. (2543). **พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม(ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 3)พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย.

- สำนักงานประกันสังคม, กรม. (2545). **แผนประกันสังคมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2545-2549.**  
 กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- \_\_\_\_\_. (2546). **แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2540-2545.** กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- \_\_\_\_\_. (2547). **รายงานประจำปี 2546 สำนักงานประกันสังคม.** กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- \_\_\_\_\_. (2548). **รายงานประจำปี 2547 สำนักงานประกันสังคม.** กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- \_\_\_\_\_. (2549, พฤศจิกายน 5). **ข้อมูลทั่วไป.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.sso.go.th>.  
 สำนักงานประกันสังคม, สำนักงาน, จังหวัดลพบุรี. (2540). **ผลการปฏิบัติงานประจำปี 2540.** [แผ่นพับ].
- \_\_\_\_\_. (2546). **ผลการปฏิบัติงานประจำปี 2545.** [แผ่นพับ].
- \_\_\_\_\_. (2549). **เอกสารประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงไขการบริการ สิงหาคม 2549.** ลพบุรี.
- \_\_\_\_\_. (2549). **เอกสารประกอบคำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ที่ 28/2550 วันที่ 14 ธันวาคม 2550.** ลพบุรี.
- \_\_\_\_\_. (2550). **ผลการปฏิบัติงานประจำปี 2549.** [แผ่นพับ].
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ.**  
 กรุงเทพฯ: วิรัตน์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- เอกชัย เลิศจุฑาพร. (2545). **แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้ายานส่งมวลชน: กรณีศึกษารถไฟฟ้าบีทีเอส.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- Brown, S.W. (1991). **Service quality: multidisciplinary and multinational perspective.** Massachusetts: Lexington.
- Coulter, M. (2002). **Strategic management in action.** (2<sup>nd</sup> ed.). New Jersey: Pearson.
- Feigenbaum, A.V. (1991). **TQC.** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing : managing the moments of truths in service competition.** Massachusetts: Lexington.
- Heizer, J. & Berry R. (2004). **Operations Management** (7<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson.
- Kotler, P. (1999). **Principles of marketing** (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson.
- \_\_\_\_\_. (2003). **Marketing management** (11<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

- Lam, S. K. & Woo, K. S. (1997). Measuring service quality: A test-retest reliability investigation of SERVQUAL. **Journal of the market research society.**
- Lovelock , C & Wright, L. (1999). **Principle of services marketing and management** (3<sup>rd</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A. (2005, December 1). **Quality measurement of the malaysian rail services using the SERVQUAL scale.** [Online]. Available: <http://mgv.mim.edu.my/MMR/9703/970311.htm>.
- Scardina, S.A. (1994). **SERVQUAL : A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care.** **Journal of nursing care quality.** อ้างถึงใน พัชรี ทองแผ้ว. (2540). **คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Wah, Y. F., Sang W. K. & Man, K. S. (1999). **Customer Satisfaction Assessment of Non government sports and recreation organizations in Hong Kong using SERVQUAL.** n.p. อ้างถึงใน หนึ่งฤทัย วัชรเวคิน. (2548). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสมัยใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.