

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัญญา กลิ่นทอง. (2539). **ทัศนะของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่.**  
วิทยานิพนธ์ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมการปกครอง. (2548). **คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับอำเภอ.**  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน.
- กระทรวงมหาดไทย. (2541). **คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ.** กรุงเทพฯ  
ฟอร์มาแมทปรินต์ติ้ง.
- จามจุรี จันทรัตนา. (2543). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารออมสิน**  
สาขาสงขลา. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (พาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ : สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2540). **ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับสิทธิและ**  
**การใช้บริการกองทุนเงินทดแทน ผลของการบริหารกองทุนเงินทดแทนที่มีต่อลูกค้า**  
**และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสิทธิและบริการที่จะได้รับกองทุนทดแทน.**  
กรุงเทพฯ : อินเอนส์โรว์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). **หลักการจัดการ หลักการบริหาร.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์.
- นิมมวล ราชประโคน. (2549). **ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับ**  
**บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดบุรีรัมย์.**  
วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์.
- บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2535). **รายงานการศึกษาสำรวจ สภาพการบังคับใช้กฎหมาย**  
**ประกันสังคม.** กรุงเทพฯ : มูลนิธิอารมณ์พงศ์พงษ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). **ระเบียบวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.**  
พิมพ์ครั้งที่ 2 บุรีรัมย์ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปราณี สุขศรี. (2548). **หลักกฎหมายประกันสังคมสำหรับนายจ้างและลูกจ้าง.** กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- ปิยพร โนดา. (2535). **ความรู้ความคิดเห็นและการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตาม**  
**พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2535 ศึกษากรณีผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับ**  
**โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์).  
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติประกันสังคม. (2533). **ราชกิจจานุเบกษา** ประเภท ก เล่ม 119 วันที่ 11 สิงหาคม  
พ.ศ. 2533

- มณีวรรณ ตั้งไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ รม. (วิชาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ SK BOOKNET.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. รายงานวิจัย. นนทบุรี : สำนักงานประกันสังคม.
- วิชัย โถสุวรรณ. (2534). หน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้างและลูกจ้างตามกฎหมายประกันสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ. (2541). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. (การบริหารพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2544). พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมคิด บางโม. (2548). แรเงงานสัมพันธ์และรวมกฎหมายแรงงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ยูแอนด์ไอ.
- สมจิตร กาหวงศ์. (2540). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชัย วุฒิปรีชา. (2534). หลักการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2545). ตลาดแรงงานไทยกับนโยบายรัฐ. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมโภชน์ นพคุณ และอมรรัตน์ แกรมทอง. (2535). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. ปัญหาพิเศษ บธ.บ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพงษ์ คะนองเดช และชัยพร พิบูลศิริ. (2541). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานประกันสังคม. (2545). ความรู้เบื้องต้นของกองทุนทดแทน กองทุนประกันสังคม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สารนิเทศสำนักงานประกันสังคม.
- . (2547). เอกสารชี้แจงนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน เรื่องกองทุนประกันสังคม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สารนิเทศสำนักงานประกันสังคม.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546:4-16) สรุปผลการวิจัยโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
อุทัย หิรัญโต. (2530). สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา มหุขยวิทยา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.  
อรพินท์ บุณาค และอัจฉรา เอ็นท์. (2538). สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจ  
และความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนใน  
สังกัด. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสริยา พจนธานี. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการ  
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ  
ศึกษาจังหวัดเลย. รายงานการค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. (2538). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริการสาธารณะ).  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์ จำกัด.
- Davis, K. et al. (2001). **Cultural Competence in Health Care : Emerging Frameworks and  
Practical Approaches.** Retrieved March 26, 2008, from  
<http://www.cmwf/publications/publications-show.him>,
- Fox, A. J. (1972). **Outliers in Time Series.** Imperial College : London.
- Hunt, J. (1992). **Service Quality Customer Satisfaction, and Customer Value : A Wholistic  
Perspective.** Department of Hotel, Restaurant, and Institution Management, Iowa  
State University, USA.
- Lezzoni, G. (2002). **Before the State Auditor : Ex – officio Commissioner of Securities and  
Insurance Helena, Montana.** Retrieved March 26, 2008, from  
<http://www.healthaffairs.org/press/sep0ct0204.htm>.
- Parasuraman, A. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for  
Future Research.** Retrieved March 26, 2008, from  
<http://www.aesl.nccu.edu.tw>.
- Scardina, D. L. (1994). **Education Evaluation and Decision Making.**  
Retrieved March 26, 2008, from  
<http://www.scribd.com/doc/54404287/27>.
- Yamane, T. (1973). **Statistical : An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. Tokyo : Harper  
International Edition.