

## บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลัง  
นานาวิทยา, 2543.
- ครุฑพิบูลย์ ยศพรไพบุลย์. “การส่งมอบคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ,” วารสารวิชาการวไลย  
อลงกรณ์. 4(1): 106-103 ; มกราคม-มิถุนายน, 2551.
- คณะกรรมการกำกับโครงการกำหนดสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. องค์ประกอบของระบบสมรรถนะ สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555.  
จาก <http://competency.rmutp.ac.th/components-of-a-competency-model/>, 2554.
- จะเด็ด เปาโสภณและ มนตรี พรหมเพ็ชร. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ  
การพัฒนาหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษา  
และวิชาชีพ, 2548.
- จิระประภา อัครบวร. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996), 2549.
- ฉัตรชาญ ทองจับ. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์  
ค.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552. ถ่าย  
เอกสาร.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ใน  
ระบบบริหารภาครัฐไทย,” วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. 7 : 105-146 ; มกราคม -  
มิถุนายน, 2552.
- ชยันต์ อ่อนศรี. สมรรถนะของช่างเทคนิคเครื่องกลอุตสาหกรรมตามความต้องการของ  
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระ  
จอมเกล้าพระนครเหนือ, 2537. ถ่ายเอกสาร.
- ฐาปนีย์ ธรรมเมธา. การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดม  
ศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2546. ถ่ายเอกสาร.
- ณชา เตือนฤชัย. คุณภาพการบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของลูกค้าบริษัท ก ประกันชีวิต  
จำกัด สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ บ.ธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.

- ธรรมร ไพโรพงษ์. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิก  
 นายแพทย์ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
 บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. การบริหารทรัพยากรคนมนุษย์. จันทบุรี : โรงพิมพ์อนันตศิลป์, 2541.
- นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทโตโยต้าธนบุรี  
 ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
 2552. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปานทอง สุรเสียง. การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัด  
 หนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. เลข : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2551. ถ่าย  
 เอกสาร.
- ปรีชา บุตรไสว. สมรรถนะช่างซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร ตามความคิดเห็นของช่างซ่อมกับ  
 ผู้บังคับบัญชาหน่วยสนับสนุนโดยตรงและหน่วยสนับสนุนทั่วไป. วิทยานิพนธ์ คอ.ม.  
 กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์เพ็ชร พิทยาพละ. สมรรถนะทางวิชาชีพและเจตคติของช่างเทคนิคโลหะ ตามความ  
 คิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กกล้า.  
 วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2539.  
 ถ่ายเอกสาร.
- พรศิวลักษณ์ ผิวสะอาด. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทดสอบมาตรฐานฝีมือ  
 แรงงานของแรงงานฝีมือที่เข้าทดสอบกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค  
 ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต  
 พัฒนบริหารศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. กรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงาน  
 ภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555. กรุงเทพฯ : กลุ่มงาน  
 พัฒนาระบบบริหาร กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2555.
- . ทำความรู้จักกับมาตรฐานฝีมือแรงงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนามาตรฐานและ  
 ทดสอบฝีมือแรงงาน, ม.ป.ป.
- . มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานส่งเสริมการทดสอบและวิชาชีพ  
 ควบคุม สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน, 2550.

พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. รายงานการศึกษาลักษณะสัมบูรณ์ โครงการศึกษารูปแบบและแนวทาง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาฝีมือแรงงาน. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2553.

พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, ศูนย์. แผนปฏิบัติการการพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555. มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, 2555.

———. รายงานสรุปผลการเยี่ยมสถานประกอบการ. มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, 2554.

บุภาพร บุภาพร. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

วัฒนา พัฒนพงศ์. BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แปซิฟิค, 2546.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. รีเอ็นจิเนียริง. กรุงเทพฯ : อุดมศึกษา, 2539.

วิทยา พูลศิลป์. สมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553. ถ่ายเอกสาร.

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. การประเมินคุณภาพบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.

สมชาติ เลขาวัฒน์. การใช้ตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในการฝึกเตรียมเข้าทำงาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.

———. มาตรฐานฝีมือแรงงานกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เอกสารการวิจัยป้องกันราชอาณาจักร. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2542.

สमान รังสิโยกฤษณ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2541.

สาวิตรี เกตุเสโร. ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2552. ถ่ายเอกสาร.

- สุชาติ วารีสดใส. **ศึกษาสมรรถนะที่ต้องการของช่างผลิต Jig & Fixture สำหรับ**  
**อุตสาหกรรมยานยนต์.** วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM.**  
 กรุงเทพฯ : แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ**  
**บริการโรงพยาบาลแพร่.** วิทยานิพนธ์ ปร.ม. อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 อุดรดิตต์, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์และคณะ. **รายงานการวิจัยรูปแบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากร**  
**ทางการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ :  
 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู, 2545.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. **หลักการศึกษและการอาชีวศึกษาและฝึกอบรม**  
**ของ UNESCO.** กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ.  
 กระทรวงศึกษาธิการ, 2549.
- สำนักงาน กพ. **คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน กพ., 2548.
- Babakus, Emin. and others. "Issue in the Practice of Cosmetic Surgery : Consumers Use  
 Information and Perceptions of Service Quality," **Journal of Health Care**  
**Marketing.** 11(3) : 12 , September, 1991.
- Cummings. SI and Jeck, N. **Skills Development and Productivity through Social**  
**Dilogue.** Bangkok : International Labour Organization., 2004.
- Dales, M. and Hes, K. **Creating Training Miracles.** Sydney : Prentice Hall., 1995.
- Feigenbaum, Armand Vallin. **TQM 3<sup>rd</sup> cd.** New York : McGraw-Hill., 1991.
- Gronroos, Christian. "Relationship Approach to Marketing in Service Context: The  
 Marketing and Organizational Behavior Interface," **Journal of Business**  
**Research.** 20(1) : 3-17 ; 1990.
- Juran, Joseph Moses. **Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook.**  
 New York : Free Press, 1989.
- Kotler , Philip. **Marketing Management .** Millennium edition : Upper Saddle River, New  
 Jersey : Prentice-Hall, 2000.

Mitrani, Alain, Dalziel, Murray, and Fitt, David. **Competency Based Human Resource Management : Value Driven Strategies for Recruitment, Development, and Reward.** London : McGraw-Hill., 1992.

Parasuraman. "A Conceptual of Model Service Quality and Its Implementation for Future Research," **Journal of Marketing.** 49(4) : 41-50 ; 1985.

Spencer, M. and Spencer, M.S. **Competence at Work : Models for Superiors Performance.** New York : John Wiley & Sons, 1993.

Yamane, Taro. **Statistic : An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY