

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกนาฏ หาญสิทธิพร. (2553). ความพึงพอใจของการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่
จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. (2543). *ถกคุณภาพ ภาค 2* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ขนิษฐา จิตรอารี และคณะ. (2555). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน, สำนักงาน. กระทรวงสาธารณสุข. (2536). *แนวทางการนิเทศ
งานสาธารณสุขมูลฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554. (2550).
แผน 10 ยุทธศาสตร์สุขภาพพอเพียง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์
ทหารผ่านศึก.
- จันทร์ จันทรสุขสวัสดิ์. (2546). *ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับ
ก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลจันทร์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตนันท์ เตชะคุปต์. (2543). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมชาติและพฤติกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ
หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชาติและ
พฤติกรรมศาสตร์.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). *เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
ดีไซน์.
- ชิษณุกร พรภาณวิษณุ. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากร
ธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัด
แพร่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณรงค์ สดุดี. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรกต์ โรงพยาบาลนครพิงค์
จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ. (2004). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์*.
สงขลานครินทร์เวชสาร, 22(2), 111-116.

- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่วัยและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิติวัติ จ้านสกุล. (2553). *ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒน์ สุจันง. (2544). *อนามัยชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมกรทำให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2552). *ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ: กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรณู สอนเครือ. (2552). *แนวคิดพื้นฐานและหลักการพยาบาล เล่ม 1*. นนทบุรี: ยุทธินทร์การพิมพ์ จำกัด.
- เรืองบุญ ศิริขันธ์ศรี. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. (2554). *กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรพันธ์ ศรีอักษร. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตอำเภอรัตนบุรี และอำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรรณ ปั่นสมสกุล. (2548). *ความคาดหวังด้านวิชาการของผู้ปกครองนักเรียนประถมศึกษาโรงเรียนอนุบาลศรีวัฒนาวิทยา อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วรรณพร ศรีอรินันท์. (2558). *ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ปทุมธานี*. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ : โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- วัลภา ชายหาด. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- วีระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท ก.พล จำกัด.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2544). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริพร ตันติพลูวินัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2544). *การจัดการคุณภาพสาธารณสุข*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมนึก ภัทธิยชนี และคณะ. (2551). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมเพ็ญ บุตรรักษ์. (2550). *ความพึงพอใจในการบริการของสถานีอนามัย ตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา.

- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษายาสสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย. (2553). *ปฏิทินสาธารณสุข พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุภักฎาณี สุขสำราญ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล คำย่อย. (2556). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หทัย แก้วกิม. (2556). *ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2543). *การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อารี ชิวเกษมสุข และจินตนา ยูนิพันธ์. (2548). *การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วย*. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 49(10), 617 – 631.
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A. and Leonard, Berry L. (1988). "SERQUAL: A multipleitemscale for measuring customer perceptions of service quality." *Journal of retailing*, 6(4), 12-40.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1993). *Delivering Quality service balancing customer perception*. *Journal of Agricultural Education*. 3(4), 11-12.