

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2548). รายงานสถิติประจำปีงบประมาณ 2548. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- กฤษณี โพธิชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). “ประโยชน์และการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน้า 303-304. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คัทลียา ศิริภัทรากร. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- คธา เกษรมาลา. (2537). ความคาดหวังในวิชาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจสัญญาบัตร. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิราพร วีระหงษ์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิราพร สาลี. (2546). การศึกษาการจัดอัตรากำลังทางการพยาบาลตามความต้องการทางการ วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชนัญญา มหาพรหม. (2537). เปรียบเทียบการพยาบาลตามความคาดหวังและการบริการตามประสบการณ์จริงของผู้รับบริการในห้องผ่าตัดเล็ก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- ชิษณุกร พรภาณูวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากร
ธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สิ่งแวดล้อม). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภฤดี ใหญ่เรืองศรี. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงฆ์
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ
ในงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณ. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(สาธารณสุขศาสตร์). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ พศ.ด. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. (2539). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นนิกันต์ วงศ์ลือ. (2543). ศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลกรุงเทพพญา. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). ชลบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. (2538). “คุณภาพของการบริการ,” วารสารกรมบัญชีกลาง. 36(3) : 24-29.
- บัณฑิต ทิศภาค. (2543). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทและพฤติกรรมของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจอรอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีในด้านการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรม. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม). นครปฐม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2544). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.
- ประเทือง สูงสุวรรณ. (2534). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม
โรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา).
นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. (2537). คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน =
Q.C. circles. กรุงเทพฯ : ทำปกเจริญผล.

- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2547). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการบริการของ
สำนักงานประชาสัมพันธ์ราชธานี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ชุมชน
เขต 2. วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรี ทาลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน
ของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิกุล ทองมา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
มหาชน สาขาอยุธยาโม่งค์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญทิพย์ ญาณกาย. (2543). ความคิดเห็นต่อการบริการสุขภาพของประชาชนผู้มีบัตรประกัน
สุขภาพในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2540). พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภาณุมาศ พรหมเผ่า. (2541). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานี
อนามัยอำเภอจุน จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าแบบอิสระ ศ.ม. เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 114
ตอนที่ 55ก. หน้า 22, 32.
- วิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). “คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด,”
จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38(4) : 169-178.
- ศิริลัดดา ลิขิตจันทร์วงศ์. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2522). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สกวดี ดวงเด่น. (2539). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาล
หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2544). **คู่มือการประเมินตนเองตามมาตรฐานโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4.** นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี. (2548). **ขอสงวนหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงาน/ฝ่าย ต่าง ๆ ภายใต้กลุ่มภารกิจ (Custer) ของโรงพยาบาล/สถาบัน/สำนัก/ศูนย์ และศูนย์ในภูมิภาค.** กรุงเทพฯ : สถาบันฯ.
- สุนีย์ ชีรดากร. (2525). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- สุภัทรา ทรัพย์นภาพร. (2545). **ศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลพนักศนิคม. วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การบริหารการพยาบาล).** ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อนูวัฒน์ สุขชุตติกุล และคณะ. (2544). **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ. ปรับปรุงครั้งที่ 2.** นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- Brown, S.W. and Others. (1991). **Service Quality Multidisciplinary and multinational perspective.** Massachusetts : Lexington Books.
- Feigenbaum, L.R. (1991). **TQC.** 3 th ed. New York : McGraw – Hill.
- Johnson, R. and Lyth D. (1991). **Implementing the integration of customer expectations and operational capability.** In S.W. Brown, E. Gummerson, B.Edvardsson & B. Gustavasson (Eds). New Your : John Wiley & Sons.
- Oliver, R.L. (1980). “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction Decisions,” **Journal of Massachusetts Research.** 17 : 460-469.
- Parasuraman, A. and Others. (1985). A concept model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing.** 49(fall) : 41-50.
- Tenner, A.R. and Detoro, L.J. (1992). **Total Quality Management : Three steps to continuous improvement.** Reading, MA : Addison-Wesley.