

## บรรณานุกรม

- กันยรัตน์ เสวตนันท์กุล. (2552). ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกรียงศักดิ์ นาราตี. (2548). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่มีรับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช หล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์สาขารณศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาขารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ. (2545). ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- คีอตเลอร์, ฟิลลิป. (2547). การจัดการการตลาด = *Marketing Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- จิรพงศ์ เลิศลักษณ์พันธุ์. (2548). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการศูนย์สุขภาพของโรงพยาบาลท่าใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นนทวรรณ มณีนาวา. (2546). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตราดตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลลักษณ์ บุษบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม (ฉบับที่ 3). (2458). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaitambol.net/municipal/data3.asp>.

- เพ็ญศรี ฉายสัค และคณะ. (2540). ระยะเวลาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทู้ จังหวัดภูเก็ต. *วารสารกองการพยาบาล*, 24(2), หน้า 14 - 19.
- พิชชากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล วิกาวดี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิภพ อุดม. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2546). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภัทริดา สนั่นพานิชกุล. (2550). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิช. (2548). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข. (2515). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.local.moi.go.th/webst/report\\_thai.pdf](http://www.local.moi.go.th/webst/report_thai.pdf).
- ลือชัย วงษ์ทอง และนิติวุฒิ เสริมทรง. (2543). งานวิจัยการศึกษาาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่นฯ: สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ลำไย แม้นเสถียร. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภ ลำพาย. (2550). เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [http://www.polsci.soc.ku.ac.th/person\\_gov.html](http://www.polsci.soc.ku.ac.th/person_gov.html).
- วิฑูร แสงสิงแก้ว. (2527). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้าโดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ SERVQUAL. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีรยา ห้าวิไล. (2546). *การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร*. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539). *มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: บริษัทไชร์.
- สมิต ลัชณกร. (2548). *การวางแผนปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุนีย์ มิ่งขวัญ. (2548). *บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หลวงนิรันดร์ ประสาทเวชช์. (2480). *การบริหารคุณภาพบริการ*. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 8(45), หน้า 41 - 42.
- อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- อารีวัล มหาชนรัตน์. (2550). *คุณภาพบริการแพทย์แผนไทย ในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำไพ ทองยศ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Collins, C. (1995). *Collins English dictionary*. England: Harper Collins.
- Davis, L. E. (1997). *Enhancing quality of working life: developments in the United States*. *International Labour Review*, 116 (1), pp. 53 - 56.

- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall.
- McNeely, J. A. (1993). Economic incentives for conserving biodiversity: Lessons for Africa. *Ambio*, 22(2 - 3), pp. 44-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multiple item scale For measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), pp. 12 - 40.
- \_\_\_\_\_. (2006). *SERVQUAL Methodology*. (Online). Available: [http://www.12manage.com/methods\\_zeithaml\\_servqual.htm](http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.htm).
- Webster's New World Dictionary*. (1989). The Degree of Excellence Which a Thing Possesses.