บรรณานุกรม

กรองทอง นามวิเศษ.(2545). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก* : งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กัลยา ดำรงศักดิ์.(2544). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้มารับบริการ(กรณีศึกษา* : โรงพยาบาลวิภาวดี). รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

การบริหารราชการแผ่นดิน จากบล็อกโอเคเนชั่น สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2555 จาก http:// www.oknation.net/blog

การอ้างอิงทางบรรณานุกรม. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555 จาก http://library.cmu.ac.th/rsc

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). หลักการให้บริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* หน่วยที่ 6 16. (หน้า 50). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ.ฉบับที่ 10. *ยุทธศาสตร์สุขภาพพอเพียง.* สืบค้นเมื่อวันที่ 18 พ.ย.54 จาก http://www.moph.go.th/ index.php

จันทร์งาม ศิริวัน.(2545) *ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการคลินิกปฐมภูมิในโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา.*งานนิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริการการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ* : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นนทิกานต์ วงศ์เสือ. (2543). *การศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา.* งานนิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริการการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นวลลักษณ์ บุษบง.(2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปวริศ เปรมชื่น.(2551).*ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรสิงหนาท*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประทินทิพย์ ป้องขันธ์. (2543). *ความคาดหวังของผู้ดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยเด็กโรงพยาบาลบางละมุง*. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภัสสร เลี้ยวประไพโรจน์ (2523). "อุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์" รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 สมาคมวิชาชีพสาธารณสุข สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2555. จาก http :// www.hpathailand.org/main/images/stories/HPA

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2555. จาก http:// rirs3.royin.go.th/dictionary.asp

พิชยากร กาศสกุล. (2545). *ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพ์ศิริ ณ เชียงใหม่. (2529). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยงานนอกของโรงพยาบาลเด็ก*. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2548). *การจัดการทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทการพิมพ์,

ลำไย แม้นเสถียร.(2545). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลือชัย วงษ์ทอง .(2553) *ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่องานวิจัย*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณลักษณ์ คุลยากุล. (2542). *คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัด*

สระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชชุมชน. บัณฑิตวิทยาลัย คณะแพทย์ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2541) *การพัฒนามาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิผลของภาครัฐ (P.S.O.)*. กรุงเทพ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.).

สมจิตร กาหาวงษ์.(2540*) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร*.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัย จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมลักษณ์ คำมาก.(2546) . *ความพึงพอใจของประกันตนที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สันติ อุดมสุขโกศล.(2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาธิต สื่อประเสริฐสุข. (2544). *ความคาดหวังของบุคลากร สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรี ที่มีต่อหน่วยงานใหม่*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร* ศึกษากรณีสำนักงานเขต. ในรายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. (หน้า 1-11) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนีย์ มิ่งขวัญ.(2548). *บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าตามความคาดหวังของผู้รับบริการ*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศศิวิมล สันติเวชชกุล. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน*. วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์และดวงสมร บุญผดุง.(2532) *การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป*. เอกสารวิจัยกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2541). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ*. ในสานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ น.พ. บุญยงค์ วงษ์รักมิตร. กรุงเทพฯ : สุรสีห์การพิมพ์

อรชร อาชาฤทธิ์.(2541).*ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อัมพร เจริญชัย. (2521). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์และรัตนา พิมพ์โกวิท.(2516, มกราคม). " บริการผู้ป่วยนอกของโรงเรียนจุฬาภรณ์" จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 19 (1) . 55 - 62

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). กระบวนการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its measurement*. Ann Arbor, Michigan : Health administration press.

French, Ruth M.(1974). *The dynamice of health care. New York* : McGraw- Hill Book Company.

Hulka, Babara S. and others.(1975, August)." Correlation of satisfaction and dissatisfaction with Medical care : A community perspective". Medical care. 24(13). 648-657

Kotler, P. *Markering management : The millennium Edition*. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990).Delivery quality service : Balancing customer perceptions and expectations. New York : Free press.

Vroom, W.H. (1964). *Working and motivation*. New York : John Wiley and Sons.Inc.

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. (A.M.Henderson & T. Parsons Trans). (4 th ed). New York : The Free Press.

Wilson, Robert N. (1970). The sociology of health : an introduction. New York : Random House.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University