

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกพร ดีลาเทพินทร์ และคณะ (2554) “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
รัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL” *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*
34, 4 (ตุลาคม - ธันวาคม 2554)
- กันยา สุวรรณแสง (2536) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร รวมสาสน์
_____. (2539) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร อักษรพิทยา
- กรรณิการ์ สุวรรณโคตร (2536) “พฤติกรรมเอื้ออาทรของญาติผู้ดูแลในครอบครัว ความต้องการ
ความเอื้ออาทร และการรับรู้พฤติกรรมเอื้ออาทรของวัยรุ่นที่ติดสารเสพติด”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543) *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545-2549* กรุงเทพมหานคร
- จรรยา พรหมมาลี (2551) “คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ
ที่กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี” *กุมารเวชสาร*
15, 3 (กันยายน - ธันวาคม 2551)
- จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร (2549) “การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ (2554) “Cost/Benefit Analysis เครื่องมือหลักในการเลือกแนวทางการดำเนิน
โครงการของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ” *แนวคิดการบริหารความเสี่ยง
การบริหารจัดการธุรกิจ* (วันที่ 26 สิงหาคม 2554)
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ (2547) *คุณภาพการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด*
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยฉุกร พรภาณวิษฐ์ (2540) *การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภา
มหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร* พิษณุโลก
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ณชาดา เนินไสว (2553) “คุณภาพบริการพยาบาลวิสัญญีตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับ
บริการการผ่าตัดทางกระดูกและข้อ โรงพยาบาลตำรวจ” *สารวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก*

9, 3 (กันยายน - ธันวาคม 2553)

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Customer satisfaction survey*

Handbook กรุงเทพมหานคร ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุป

ตรีสุข จำปาทอง (2553) “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

นกุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544) “ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

นงนุช โกมลหิรัญย์ (2550) “คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก กองเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช” วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นิตยา เพ็ญศิริรักษา และวรางคณา จันทรงค์ “การจัดการลูกค้าสัมพันธ์” ใน *การจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล* หน้าที่ 5 หน้า 21-22 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล

บุญเรือง โรจนศิริ และดารณี พิมพ์ช่วงทอง (2554) “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี

บรรยงค์ โตจินดา (2543) *การบริหารงานบุคคล Personnel management* กรุงเทพมหานคร รวมสาส์น ประเทือง เจริญตน และอารีรัตน์ จำอยู่ (2547) “ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการพยาบาล ของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี” *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์* 12, 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2547)

ประเทือง สุธรรณ (2534) “การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม โรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ประไพ น้อยจ้อย (2540) “การศึกษาความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยสูงอายุที่รับไว้รักษา ในแผนกอายุรกรรมตามการรับรู้ของผู้ป่วยและของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล

- ของรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เปรมจิต กิจนวลสิน (2553) “การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาราชการ
ของสถาบันโรคผิวหนัง ในกรุงเทพมหานคร” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พัชรี ทองแผ่ (2540) “คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิรุณ คำพรมมา (2548) “ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ
พยาบาลของผู้ป่วยกระดูกหักในโรงพยาบาลทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ไพโรพนา ศรีเสน (2544) “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไพเราะ คลองนาวัง (2543) “คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- มนทิพา นิมนันท์ (2553) “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน
ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (มหาชน) (2554) *Annual Report 2011* กรุงเทพมหานคร ไชยเอท
- วงรัตน์ ไสสุข ประณีต ส่งวัฒนา และพัชรียา ไชยลังกา (2545) “ความต้องการด้านจิตวิญญาณ
ของญาติ ผู้ป่วยวิกฤต” *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์* 22, 3 (กรกฎาคม - กันยายน
2545): 44-67
- วรรณ สุขสบาย และศิวาพร ทองสุข (2552) “การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณลักษณะทางจริยธรรมของ
พยาบาลในโรงพยาบาล” *Rama Nurse Journal* (มกราคม - เมษายน 2552)
- วิชาน เจริญผล (2553) *หนังสือครบรอบ 33 ปี สมาคมโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร*
สมาคมโรงพยาบาลเอกชน
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) *จิตวิทยาสังคม กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น*

- ศิริชัย พงษ์วิชัย (2552) *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย*
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริพร ตันติพลวินัย (2538) “การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน” *รวมอธิบดีพยาบาลสาร*
1, 3 (กันยายน - ธันวาคม 2538): 18
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*
กรุงเทพมหานคร เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์)* กรุงเทพมหานคร
ธรรมสาร
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (2542) *การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*
นนทบุรี สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (พรพ.)
- สำนักงานการค้ำบริการและการลงทุน (2554) “บทสรุปสำหรับผู้บริหาร เรื่อง การพัฒนาให้ประเทศไทย
เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub)” ใน *Hospital and Health
Care Service* วันที่ 29 พฤศจิกายน 2554 ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สำนักงานการค้ำบริการ
และการลงทุน หน้า 18
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554) *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549* กรุงเทพมหานคร (เอกสารอัดสำเนา)
- สุพรรณวดี ภิญโญ และคณะ (2554) “การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ของผู้ป่วยและญาติ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และฉุกเฉินโรงพยาบาลพระจอมเกล้า
จังหวัดเพชรบุรี” โรงพยาบาลพระจอมเกล้า เพชรบุรี
- โสภิตา ชันแก้ว (2546) “การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2536) *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ
สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐ ในวาระครบรอบ 60 ปี
ของ น.พ. บุญยงค์วงษ์รักรัตนมิตร* กรุงเทพมหานคร สุรสิทธิ์การพิมพ์
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2542) *HOSPITAL ACCREDITATION บทเรียนจากแคนาดา* นนนทบุรี
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)
- _____. (2553) *เปรียบเทียบข้อกำหนดเพื่อการประเมินคุณภาพ* นนนทบุรี สถาบันพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

- อภิชาติ ศิวาธร (2548) “ชุมชนคนรักสุขภาพ” *สร้างสุข* 4, 52 (ธันวาคม 2548): 15
- อรุณทิพย์ วรชีวัน (2545) “ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินค้าของฝ่ายสินเชื่อ สาขากลาง
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Berry L. L. and Parasuraman A. (1991). “Marketing Services: Competing Through Quality.”
Journal of Marketing Management. 11 (May): 58-59.
- Brown S.W. (1991). “Service Quality: Multidisciplinary and multinational perspective.”
Massachusetts: Lexington Book.
- Clay R. (1988). *Chambers English Dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Hoffman K. D. and Bateson J. E. (1997). *Essentials of services marketing*. Fort Worth:
Dryden Press.
- Huse D. F. and Bowditch J. L. (1977). *Behavior in organizations: A systems approach to
Managing*. New Jersey: Addison-Wesley Pub. Co.
- Kotler P. (1994). *Marketing Management : Analysis, planning, implementation and control*.
New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2003). *Marketing Management*. New York: The Millennium Edition. Prentice Hall
Inc.
- Oberst M. T. (1984). “Patient’s perception of care. Measurement are quality and satisfaction.”
Cancer. 1984, 15 (May): 2347.
- Oliver R. L. (1980). “Whence Consumer Loyally.” *Journal of Marketing*. 1980, 63 (Special
Issue 1980): 460-469.
- Oxford University. (1989). *The Oxford English Dictionary*. 2nd ed. Oxford: Oxford University.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L. (1985). “A conceptual model of service
Quality and its implication for future research.” *Journal Marketing*. 1985, 19
(November): 44.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A. and Berry L. L. (1988). “SERVQUAL : A Multiple-item scale
for Measuring consumer perceptions of service quality.” *Journal of Ratailing*.
1988, 64: 12-40.
- Parasuraman A., and Berry. (1991). “Delivery quality service : Balancing customer Perception

- and expectation.” *Journal Marketing*. 1991, 3 (December): 58-59.
- Parasuraman A. (1995). "Measuring and Monitoring Service Quality." Chichester, England: John Wiley & Sons Ltd.
- Rust R. T. and Oliver R. L. (1994). “*Service Quality; New Directions in Theory and Practice.*” Thousand Oaks, California: SAGE Publication.
- Schffiman. and Kanuk. (1994). “*Consumer Behavior.*” New Jersey: Prentice-Hall.
- Schffiman. And Kanuk. (2000). “*Consumer Behavior – Psychology Aspects.*” New Jersey: Prentice-Hall International.
- Stamatis D. H. (1996). “*Total quality management in healthcare: Implementation strategies for optimum results.*” Chicago: Irwin Professional.
- Tenner A. R. and Detoro L. J. (1992). “Total quality management : Three step to condinuous Improvement.” *Journal Marketing*. 1992, 2 (June): 69.
- Webster N. (1988). *Webster 's Third New International Dictionary*. New York: Simon & Schuster.
- Zeithaml V. A. and Parasuraman A. (1990). “A conceptual model of service quality and its implication for future research.” *Journal of Marketing*. 1990, 46 (November): 20.
- Zeithaml V. A. and et al. (1990). "An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model." *Marketing Science Institute Research Program Series*. 1990, (December): Report No. 90-122.