

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

- กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* ศูนย์สุโขทัย. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- กนกพร ลีลาเทพินทร์ พิชญา มาลีศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2554). **การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL.** *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.* ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2554 หน้า 443-456.
- กรกนก มักรารุณ. (2558). *การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2550). *ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550.* รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- กัญนิกา พรหมณพิทักษ์. (2542). *การบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- กิตติวงศ์ สาสวด. (2554). **การพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาและประสิทธิผลการจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตภูมิภาคกลาง.** *วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.* ปีที่ 34 ฉบับที่ 129 มกราคม-มีนาคม 2554 สืบค้นวันที่ 16 มิถุนายน 2557 จาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba129/Article/JBA129Kittiwong.pdf>.
- จตุรนต์ ฉายแสง. (2556). *นโยบายด้านการศึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ.* ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2557, จาก http://www.bic.moe.go.th/newth/images/stories/ed-policy/Chaturon_Chaisang-Policy_2013.pdf.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2550) *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7.* พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.* ในเอกสารการสอนชุด จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทโพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

- จรัสพร ทองทะวัก. (2555). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างใน
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน
(Application Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติ
ประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจตพล ดวงสงค์. (2556). ทฤษฎีความคาดหวัง. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2557, จาก http://www.sas.mju.ac.th/goverment/20111119104834_sas2/26328.pdf.
- ใจชนก ภาคอัท. (2556). ปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพของ สถาบันที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ
ของนักศึกษา ระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรม
นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- ทวีรัตน์ ญาณพฤษ. (2555). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. ปริญญาการศึกษา
คุรุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2550). LibQUAL⁺ TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.
กรุงเทพฯ: อินฟอร์เมชั่น.
- นิลอุบล แก้วอินทร์ และพรปวีณ์ หงส์ประสิทธิ์. (2553). ความคาดหวังและความเป็นจริงของนักศึกษา
พยาบาลต่ออาจารย์พยาบาลในการขึ้นฝึกภาคปฏิบัติ วิชาปฏิบัติหลักการและเทคนิคการ
พยาบาลชั้นปีที่ 2 รุ่น 18 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559,
จาก http://223.25.197.100/manage/Research_pic/20130123014049.pdf.
- บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ม.ค. - มิ.ย.
2553 (หน้า 21-28).
- บุญฤทธิ์ ฉิมพิมล. (2548). การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการเข้ารับการ
ฝึกอบรมวิชาชีพในศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ประลม ไชยสาร. (2542) เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีดา จันทรแจ่มศรี. (2557). ความจริงของชีวิต. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยะวรรณ เกาะแก้ว. (2550). สภาพการให้บริการการศึกษาและความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการศึกษาของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ปุกกา แจ่มจำรัส. (2552). ความคาดหวังของผู้สอนและผู้เรียนที่มีต่อศักยภาพการบริการงานวิชาการของโรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- พร พรหมหาราช. (2552). การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองและนักศึกษาต่อการศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- พรพิมล รียาย และคณะ. (2555). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหา รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. รายงานวิจัยสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่. เชียงใหม่.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก. วิทยานิพนธ์ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พัชร มหาลาภ. (2538). ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2557, จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- พิศมัย จันทรสุข และวรรณวิภา จิตุชัย. (2556). ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อำนาจเจริญ. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพิ่มศักดิ์ บัวส่อง. (2553). การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนของนักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ. ปริญญานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย การศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

- ฟ้าม่วย สุกันศีล. (2548). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และวิบูลย์ ไตวณะบุตร. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูมิ กิติ (2551). *ความจริง*. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://kit-meaninoflife.blogspot.com/2008/07/blog-post_09.html.
- มนัส โกมลทา. (2559). *ความจริงกับสัจจะ*. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก http://truthandthetruthword.blogspot.com/2011/12/blog-post_04.html.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). *แนะนำมหาวิทยาลัย*. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560, จาก http://www.dusit.ac.th/information_suandusit.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). *ประวัติ*. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560, จาก <http://www.dusit.ac.th/history-university>.
- รมิดา คงเขตรณิข. (2555). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุมคณะการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม*. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.spu.ac.th/account/files/2014/01/บทความวิจัย-อ.รมิดา1.pdf>.
- รัตนา สุขะนิพนธ์. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้างล้างรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป*. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพฯ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2549). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลาวัญญ์ บุณะจินดา. (2547). *คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการ และเภสัชกร*. วิทยานิพนธ์ เภสัชศาสตรบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

- วาสนา ธรรมพิทักษ์. (2551). *การประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. ปริญญาศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.เชียงใหม่.
- วิภาวดี อร่ามอรพรรณ. (2548). *การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดโครงการบริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรนานาชาติสาขาวิชาการเงินของภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ศรัณยู โกเมนต์. (2549). *การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*. ปริญญาศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. เชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา.
- สมควร ทรัพย์บำรุง. (2551). *การบริหารสำนักงานเลขานุการคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร ภูขำนิ. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สาวินี รักษา. (2549). *บริการการศึกษา*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2557, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/36733>.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2554). *รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ระดับอุดมศึกษา*. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2557, จาก file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/My%20Documents/Downloads/E3-H0530095-มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.pdf.
- สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2557). *สถิติจำนวนนักศึกษา ชั้นปีที่ 4*. ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2557.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุภาพพุมชน. (2551). ทฤษฎีว่าด้วยความจริง. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.vcharkarn.com/blog/37519>.

สุขุม เกลยทรัพย์. (2552). ความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ต่อบทบาท และหน้าที่ของมหาวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

สุพรรณี วรรณเพชร. (2551). การศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัย ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวิทย. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.

สุรพล พหลภาคย์. (2553). การศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริง ตามทัศนะของนักศึกษาคณะเกษตรและชีวภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วารสาร จันทรเกษมสาร. ปีที่: 16 ฉบับที่: 31. 2553. (หน้า 25-34).

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548).จิตวิทยาการบริการ.กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อรรณณ ชมชัยยา และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิตศูนย์พงษ์สวัสดิ์. รายงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.กรุงเทพฯ.

อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

Crosby, Philip B. (1988). *Service Quality*. New York : McGraw-Hill.

Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology*. (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill/ Irwin.

Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.

Hurlock, E. B. (1973). *Adolescence Development*. New York: McGraw-Hill.

Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Kotler, Phillip. (1997). *Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control*. 8th edition. New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Lewis & Bloom. (1983). The relations of organizational characteristics, customer oriented behavior and service quality. *African Journal of Business Management* 4(10): 2059-2074.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1988). *A conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Research*, “Journal of Marketing”. New York: The Free Press.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1970). *Work and Motivation*. New York: John Willey & son.
- Wolman, Thomus E., (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary School*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.