



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เจ.เอส.การพิมพ์.
- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี. (2554). การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลด้วยการใช้แบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.* 34(4).
- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). *คู่มือการใช้งานมาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ*. เชียงใหม่: กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- กรมอนามัย. (2556). *รายงานการสำรวจสุขภาพผู้สูงอายุไทย ปี 2556 ภายใต้แผนงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ*. นนทบุรี: วัชรินทร์ พี.พี..
- กรมอนามัย (2553). *การดูแลผู้สูงอายุระยะยาว*. กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร.
- กรรณิการ์ ปัญญาวงศ์ และพนัส พุทธิสุนันท์. (2555). ใน *เอกสารประกอบการเรียน วิชาการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม Holistic Health Care*. สมุทรสงคราม: คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน.
- กาญจนา อามังกร. (2548). การรับรู้ในบทบาทการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1*. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน่วยที่ 13. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). *ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ดีไซร์.

- จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- จันทร์ถนอม กุลวงศ์, สอาด บรรณเจตฤทธิ และธีร์ชนิกษ์ ศิริโวหาร. (2555). *คุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 6(3).
- ฉวีวรรณ บุญสุยา. (2556). *สถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลทิศา สุทธินิรันดร์กุล. (2550). *ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการบริการสารสนเทศ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริการสารสนเทศ*. หน่วยที่ 11. หน้า 11-1 – 11-33. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- โชษิตา แก้วเกษ. (2552). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้บริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (ม.ป.ป.). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. สืบค้นจาก <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/คู่มือการให้บริการ งานบริหารและธุรการ.pdf>
- ทองหล่อ เดชไทย. (2554). *หลักการบริหารงานสาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ. ลาโทกรุงเทพมหานคร.
- ธวัชชัย วงพงศธร. (2540). *หลักการวิจัยทางศาสตร์สุขภาพศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชูลีย์ นิลวิเศษ. (2558). *นันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ*. สืบค้นจาก <http://library2.parliament.go.th/wichakarn/content-igest/digest020.pdf>
- พริ้มเพรา วราพันธุ์พิพิธ. (2556). *ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.

- พิชญพร ฐโงปการ. (2556). การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ. สืบค้นจาก <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/chan/main/Doc/Article/2556/Art-25-11-56-1.pdf>
- พุทธิพงษ์ บุญชู. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดตรัง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ภาวสุ สิริสิงห.(2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์. กรุงเทพฯ.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2556). รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ, ที คิว พี.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชวิทยาลัยอายุรแพทย์แห่งประเทศไทย. (มปป). แนวทางการตรวจสุขภาพสำหรับผู้ใหญ่ไทย. สืบค้นจาก <http://www.rcpt.org/index.asp>
- ลักขณา สิริวัฒน์. (2549). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรมงคล ถิมศิริตระกูล. (2553). ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขกองการแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- วรรณนิภา บุญระยอง. (2541). กิจกรรมบำบัดเพื่อการดูแลผู้สูงอายุสมองเสื่อม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณพร ศรีอรียนันท์. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วนาพรรณ ชื่นอ้อม. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสินสาขาวัชรพล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมที่มีต่อ
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ตามระบบคุณภาพภายใน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วาปี ครองวิริยะภาพ. (2558). คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน
กรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 16(2), 97-105.
- ศิริพร สิทธิโชคธรรม. (2550). คุณภาพบริการของศูนย์บริการสุขภาพชุมชน ตามความคาดหวัง
และการรับรู้ของประชาชน ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2548.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการ
สุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2).
นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมฤดี ธรรมสุรดี. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความ
ภักดีต่อตราสินค้า ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- สมหมายประภา มลิวัดย์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของงาน
พยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลศิริราช. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- สมาน นาวาสีท. (2533). ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ความสำเร็จทางวิชาการของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- สุนา บุญหลาย. (2550). การรับรู้ของพยาบาลในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล
ศิริราช. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
ศิลปากร, กรุงเทพฯ.

สุรางคณา ภัทรเมฆินทร์. (2556). การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตเมือง
จังหวัดพิษณุโลก. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

สุวรี ศิวะแพทย์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์, กนิษฐา บุญธรรมเจริญ, ศิริพันธุ์ สาสัดย์ และขวัญใจ อำนางสัดย์ชื่อ.

(2550). *รูปแบบการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในระยะยาวโดยชุมชนนันทบุรี:
มูลนิธิเพื่อการพัฒนา นโยบาย สุขภาพระหว่างประเทศ*.

สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย. (2556). *คู่มือการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ*. นันทบุรี:
กรมอนามัย.

สำนักส่งเสริมสุขภาพ. กรมอนามัย.(2556). *กระทรวงสาธารณสุขรายงานการสำรวจสุขภาพ
ผู้สูงอายุไทยปี 2556 ภายใต้แผนงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ*. นันทบุรี:
กรมอนามัย.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2552). *ศึกษาคูณภาพการบริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ปีการศึกษา 2551) Service Quality in The AU Library
Academic Year 2008*. กรุงเทพฯ.

อิทธิชัย สีดำ. (2553). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้าง
สันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไป
ปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

อุบลวรรณ ภาวกานันท์ และคณะผู้เขียน. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่7). มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

เอกรินทร์ พุ่มแดงอ่อน. (2551). *คุณภาพการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ บมจ ธนาคารกรุงไทย
สาขาบางบอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Anderson. (1995). Measuring service quality and University Health Clinic. *International Journal
of Health Care Quality Assurance*,8(2).

Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The satisfaction of customers*. Chicago : Irwin/McGraw-Hill.

Atchley, R.C. (1994). *Social Forces and Aging: An Introduction to Social Gerontology*. 7th ed.
California: Wadsworth Publishing Co.

- Brown, S.W.Gummesson, E.;Edvardson,B. and Gustavasson B. (1991). *Service Quality Multidisciplinary and multinational perspectives Book*.
- Cherrington, J. D. (1994). *Organization Behavior : The Management of Individual and Organization Performance*. Boston : Allyn and Bacon Inc.
- Chingang Nde Daniel, Lukong Paul Berinyuy. (2010). *Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction*. Umea School of BusinessSpring semester Master thesis, one-year, 15 hp
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Michigan: Health Administration Press.
- Golden, Robert., and M. Longman. (1984). *Dictionary of Psychology and Psychiatey*. New York : Longman.
- Gronroos. (1990). *Quality / selection definitions, models and methods in use,The Nature of Service and Service Quality*. Last update: 25-Mar-1998. <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/appendix-3.html>. 15 June 2006
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. (10th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Lancaster, K. (1993). *A New Approach to Consumer Theory*. Journal of Political Economy, 74 (1).
- Lemon, Bruce W.; Vern L. Bengtson; and James A. Peterson. (1972). An exploration of the activity theory of aging : activity types and life satisfaction among in-movers to a retirement community. *Hamilton: Journal of gerontology*.
- Lim,P.C.a.T.,N.K.H. (2000). A Study of Patients Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13(7).
- Maslow, Abraham.(1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.
- McBurney, Donald H ;& Collings, Verginia B. (1984). *Introduction to sensation / perception*. Englewood Cliffs,N.J.: Prentice Hall.
- Oxford University.(1989). *The Oxford Dictionary 2 ed.Vol.5* Oxford, England : Oxford University Press.

- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. (1986). *SERVQUAL*, ; A Multiple Item Scale for Measuring customer perception of service quality. Marketing Science Institute, Working Paper Report.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1998). Communication and control process indelivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52 (April).
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1998). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perception of service quality*. of retailing 64.
- Ruth, C.; Robert, J.; Havighurst.; Jesse, L.; Douglas, M.; Robert ,F.; & Peck (1963). *Studies in Adolescence*. New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman; & Kanuk. (2000). *Customer Behavior – Psychology Aspects*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Tenner, A. R., and Detoro, I. J. (1992). *Total Quality Management : There Step to Continuous Improvement*. Massachusetts : Addison-Wesley.
- Thomas, B., & Hans, P. (2005). *Service quality as an important dimension of brand equity in Swiss services industries*. [Electronics version]. *Managing Service Quality*, 15(2).
- Webster, N. (1988). *New Websters Dictionary*.3 ed. New York : Simon & Schuster.

