

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ พุทวงศ์. (2551). คุณภาพการบริการการดูแลสุขภาพที่บ้านที่มีภาวะเรื้อรังใน ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กนกวรรณ สุภักดี. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เกรียงศักดิ์ นาราศรี. (2548). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรค ความดันโลหิตสูงที่มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่าย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกษม สาหร่ายทิพย์. (2540). ระเบียบวิธีวิจัย. นครสวรรค์: นิวเสรินคร.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ. สืบค้น พฤษภาคม 11, 2552, จาก http://research.cru.in.th/research/FILE_SIS/47-01-06-0039_8.pdf.
- จันทร์ธานี สงวนงาม. (2554). ทฤษฎีการบริหาร. สืบค้น เมษายน 12, 2554, จาก <http://www.budmgt.com/topics/p-tpc/core-competency-service.ppt#264,3>.
- จารึก บุญญา. (2551). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน: ศึกษากรณี สาขาสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- จำนง ชินารักษ์. (2554). พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้น กันยายน 10, 2554, จาก <http://library.cmu.ac.th>.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐชภรณ์ ชลวัฒน์. (2543). ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการบริการ พยาบาลเชิงธุรกิจของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชนเขตภาค ตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดารากร ปัญญาทิพย์. (2554). การบริการที่เป็นเลิศ. สืบค้น มีนาคม 2, 2554, จาก <http://www.mc41.com/move/EQ.html>.
- ดิสงศ์ พชรกานาถ. (2551). คุณภาพในการบริการ. สืบค้น สิงหาคม 12, 2551, จาก <http://www.car.chula.ac.th/culib/v21n1y2548/content5.pdf>.

- ทรรตอง ทองสวัสดิ์. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่, วารสาร
พยาบาลสวนดอก, 25(1), หน้า 22-23.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2551). ความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น สิงหาคม 8, 2551, จาก
<http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2552). ความฉลาดทางอารมณ์. สืบค้น กรกฎาคม 17, 2552, จาก
<http://www.mc41.com/move/EQ.html>.
- ท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี. (2555). ข้อมูลสารสนเทศสุขชุมชน ปี 2556. สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นงนุช สารทอง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบ
ธุรกิจ ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นพรัตน์ วัจวล. (2546). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ
**คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัด
 เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล เรืองนิตกุล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านมือสองของผู้บริโภคในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏเทพสตรี.
- บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์. (2551). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้น พฤษภาคม 25,
 2551, จาก http://research.cru.in.th/research/FILE_SIS/47-01-06-0006_5.pdf.
- บุญเต็ม พันรอบ, และจำนง พันรอบ. (2554, ย่อหน้า 7). **สังคมวิทยา**. สืบค้น ตุลาคม 15,
 2554, จาก <http://www.buu.ac.th/th/>.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. (2535). ระเบียบการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6).
 กรุงเทพฯ: B & B Publishing.
- _____. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดัก.
- บุญสรวย จาตุกุลสวัสดิ์. (2552). ความคาดหวังกับสภาพการบริการ. สืบค้น สิงหาคม 2,
 2552, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//07948/chapter2.pdf.
- ปนัดดา ตันติวัฒนพานิช. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้
คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประจักษ์ ศิริพรหมโชติ. (2550). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล
เอ็ม วี พี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ประทีนทิพย์ บ้องจันทร์. (2543). ความคาดหวังของผู้ดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาล
ในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลบางละมุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญาภรณ์ กงประดิษฐ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี
อย่างต่อเนื่องของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2552). ทฤษฎีความคาดหวัง. สืบค้น สิงหาคม 7, 2552, จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//07579/chapter2.pdf.
- พรรณวดี รัตนชัย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริหารของโรงแรม
เชียงใหม่ภาคจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์
(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- พิบูล ทีปะपाल. (2550). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2552). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น กรกฎาคม
17, 2552, จาก <http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- พีระสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2552). การสร้างความต่อเนื่องเพื่อมัดใจผู้ใช้บริการ. สืบค้น เมษายน
25, 2552, จาก http://www.ssru.ac.th/linkssru/athovicha_web/no3ex.doc.
- ภูริทัต เจริญมี. (2551). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าภาษีอากรศุลกา
กรผ่านธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลี นันทวิชรินทร์. (2548). การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาลี สุขสำราญ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ
ผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลย์พรรณ เตชะเบญจรัตน์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
บริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วันวิสาข์ นนทะน้า. (2548). **คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการ
เภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศศิธร นภาโชติ. (2552). **ความสำคัญของความพึงพอใจ**. สืบค้น สิงหาคม 1, 2552, จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/detail.nsp.
- ศักดิ์กษะ บุญรอด. (2550). **ความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วย
บริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ทองเรือง (2553). **การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและ
เอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศุรดา มาพันธ์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับ
บริการโรงพยาบาล บางปลาม้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2549). **คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2552). **การบริการ**. สืบค้น สิงหาคม 3, 2552, จาก
<http://angsila.cs.buu.ac.th/~50230667/ooa/assignment3/chapter2/%BA%B7%B7%D5%E8%202.doc>.
- สมหวัง วิทยาปัญญานนท์. (2554). **การตอบสนองในด้านคุณค่า**. สืบค้น กันยายน 13, 2554,
จาก <http://www.budmgt.com/topics/p-tpc/core-competency-service.ppt#264,3>.
- สมิต สัจฉกร. (2552). **การบริการเป็นทีม**. สืบค้น มิถุนายน 3, 2552, จาก <http://www.thaipharasso.com/index.php?lay=show&ac=article&id=561554&Ntype=11>.
- สรารุช ดวงจันทร์. (2548). **การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ลพบุรี จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2549). **ความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ
ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548**. กรุงเทพฯ:
ผู้แต่ง.

- สุชาติ ลีประเสริฐ. (2551). พฤติกรรมการซื้อและการใช้ตัวโดยสรรพประจำทางล่วงหน้าขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนทร บัลลือพรมารช. (2548). คุณภาพบริการส่งเสริมสุขภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ในผู้ป่วยเบาหวานของศูนย์สุขภาพชุมชน กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.
- สุรวิทย์ พิลลา. (2551). ภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพในการบริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวลักษณ์ วงษ์ราช. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางประเภทผลิตภัณฑ์เพื่อผิวหน้าขาวและลดริ้วรอยของสตรีใน เขตเทศบาลเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- แสวง รัตน์มงคลมาส. (2556). หลักคิด. สืบค้น ตุลาคม 20, 2556, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/508121>.
- อติชาติ สายัณห์หรษา. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ. สืบค้น กรกฎาคม 21, 2552, จาก <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4422062.pdf>.
- อรพินท์ บุญนาค. (2550). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น มิถุนายน 14, 2550, จาก <http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- อุษณีย์ ฝ้ายอุปปละ. (2546). การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ.
- Babakus, E., et al. (1991, September). "Issue in the Practice Surgery: Consumers use Information and Perceptions of Service Quality." **Journal of Health Care Marketing, 11 (3), 12.**
- Best, J. W. (1986). **Research in Education** (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Burton, G., & Thakur, M. (1995). **Management Today: Principle and Practice**. New Delhi: Tata McGraw-Hill.

- Carrel, M. R, Jennings, D. F., & Heavrin, Christina J.D. (1997). **Organizational Behavior**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Clow, Kenneth E. (1993). Managing Consumer Expectations of Low-Margin, High-Volume Services, **Journal of Services Marketing**, **9(1)**, pp.33-46.
- Drucker, Peter F. (2011). **The Effective Executive**. New York: Harper and Row.
- Ferguson, George A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education** (5th ed.). Singapore: McGraw – Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work** (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Griffiths, Daniel E. (1959). **Administrative Theory**. New York: Appleton – Century.
- Hartshorn, T. A. (1992). **Economic Geography** (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- John, S. R. (1996). **Management Theory from Taylorism to Japanization**. London: International Thompson Business Press.
- Kotler, P. (1996). **Analysis planning implementation and control**. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2003). **Marketing management** (11th ed.). Upper saddle river, New Jersey: Prentice-Hall.
- Ladki, S.M. (1994). Consumer involvement in ethnic restaurant: A measure of satisfaction/ dissatisfaction, **Dissertation Abstracts International**, **51(1)**, 115-A
- Larson, S. A., & Leiske, A. M. (1992). **Standards: The basis of quality assurance program**. In C. G. Meisenheimer (ED), *Improving quality: A guide to effective programs*. Gaithersburg, Maryland: Aspent.
- Leming, J. (1992, February). "Hospital Grows as Population Swells." **Eastern Pennsylvania Business Journal**, **2(2)**, 16.
- Lynch,J., & D. Schuler. (1999, July). Consumer evaluation of the quality of hospital service from and economics of information perspective. **Journal of Health care Marketing**, **38(6)**, 38-53.
- Martin, W.B. (1995). **Quality customer service for front line staff**. California: Crisp.

- McMahon, S. I., & Goatley, V. J. (1995). Fifth graders helping peers discuss texts in student led groups, **Journal of Educational Research**, 35(9), 221-A.
- Moorhead, G. (1995). **Organizational behavior** (4th ed.). Boston : Houghton Mifflin.
- Rue, Leslie W., & Byars, Lloyd L. (1997). **Human resource management** (5th ed.). Boston : McGraw-Hill.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (1997). **Consumer behavior**. New Jersey: Prentice Hall.
- Simon, Herbert A. (2011). **Administrative Behavior** (10th ed.). New York: The Free Press.
- Tenner, A. R., & Detoro, L. J. (1992). **Total quality management : Three step to continuous Improvement**. Reading, Mass, : Addison-Wesley.
- Vroom, V.H., & Yetton, P.W. (1973). **Leadership and Decision Making Pittsburgh**. PA: University of Pittsburgh Press.
- Youseef, F. N., Nel, D., & Bovaird, T. (1997) "Health care quality in NHS hospitals." **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 9(1), 15 – 28.
- Zeithamal, V. A, et al. (1988). A conceptual model of service quality and is implications for future research. **Journal of Marketing**, 21(1), 1-12.
- Zeleny, M. (1982). **Multiple Criteria Decision Making**. New York: McGraw-Hill.