

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกนาค หงสกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กั้ววล ทองเนตร. (2555). บริการสาธารณะคืออะไร. สืบค้นจาก <http://123ne.blogspot.com/2012/02/koungwhal-thongnetra-13-2012-1446.html> (วันที่สืบค้น 14 สิงหาคม 2559)
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). องค์การเอกชนกับการบริการสาธารณะ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่น*. (หน่วยที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2558). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ*. (หน่วยที่ 8). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2544). *เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- ชนินทร์ ชุนห์พันธุ์. (2550). แนวคิดการจัดการสมัยใหม่. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. (หน่วยที่ 1). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทรงวุฒิ ทาระสา. (2549). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2554). แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสตร์*. (หน่วยที่ 5). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนัษพร วุฒิพงศ์. (2557). อิทธิพลของการกำกับการแสดงออกของตนและการพร้อมในการควบคุมตนต่อการคล้อยตามสิ่งชี้นำในกระบวนการชักถาม (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญธรรม คงมาก. (2551). คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชน ในจังหวัดภูเก็ต (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุษบา สังข์ทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม ความมีอิสระในงานกับคุณภาพบริการของหอผู้ป่วยวิกฤตตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

- หอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ปณิธิ ปานข้า. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดอ่างทอง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปนัดดา บุตรดี. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานหน้าลาน ประจำสถานบริการน้ำมันบางจาก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตจิตวิทยาอุตสาหกรรม ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประเวช ดันติพัฒน์นาสกุล. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการเรื่องเอดส์เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา กรมการศาสนา
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ และคนอื่นๆ. (2546). ระบบบริการสุขภาพ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสุขภาพกับการพัฒนา*. (หน่วยที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พานี สัตตะกลิน. (2547). การพัฒนาคุณภาพบริการ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพ*. (หน่วยที่ 13). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิกุลทิพย์ หงส์เหิรและปราณี จาคีเกตุ. (2535). *กฎหมายวิชาชีพการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรือง.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2554). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 2. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์*. (หน่วยที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิรุณ รัตนวนิช. (2545). *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล*. นนทบุรี : มายด์ พัลลิจิ๊ง.
- พุทธิพงษ์ บุญชู. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค์. (2557). การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์ ชั้น 2*. (หน่วยที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มกร พงศ์โฆสิต. (2538). *วิสัยทัศน์การตลาด*. กรุงเทพมหานคร : มติชน.
- รพินชา รักษาโคตร. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ Psychology for Service*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- รินดา กาพนตร. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- วรเดช จันทรเดช. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยสำนักงาน ก.พ.
- วัลภา อิศระธำนันท์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการทำงานเป็นทีม กับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกำแพงเพชร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วสันนันท์ สุดประเสริฐ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิตฮอนค้าอโศโมบิล จำกัด (สาขางาน)* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วิชาญ เกิดวิชัย. (2547). *คุณภาพในบริการสุขภาพ. ใน ประมวลสาระชุดวิชา การวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพ บริการของ โรงพยาบาล. (หน่วยที่ 12). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- วิชาญ เกิดวิชัย. (2554). *การจัดระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล. ใน ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล. (หน่วยที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- วิเชียร เกตุสิงห์และคนอื่นๆ. (2552). *การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์ (EQ) : คณิตวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วิรุฬห์ พรพัฒน์กุล. (2556). *รพ.พระนั่งเกล้า ผุดโปรเจกต์ยักษ์พันล้านพร้อมก้าวสู่ รพ.ตติยภูมิระดับสูง-รับการขยายตัวเมืองนนท์* สืบค้นจาก <http://www.hfocus.org/content/2013/08/4251>. (วันที่สืบค้น 7 กันยายน 2558)
- วิไลลักษณ์ ไตรยางค์. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ สาธารณสุขด้านการ บริหาร โรงพยาบาล ในการบริการผู้ป่วย โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และสภาพที่ คาดหวัง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- ศิริพร พันธูลี. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2554). *บริหารอารมณ์ในที่ทำงาน (EQ สร้างความสำเร็จ)*. กรุงเทพฯ: เบสบุ๊ค.

- สมชาติ กิจขรรยง. (2555). *สร้างชีวิต สร้างธุรกิจด้วยการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สมาร์ท ไคลฟ์.
- สมบัติ สาสีเสาร์. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สมิต สันนุกร. (2552). *ศิลปะการให้บริการ THE ART OF SERVICE* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สันต์ ศัลยศิริ. (2548). *E.Q. บริหารอารมณ์อย่างฉลาด*. กรุงเทพมหานคร : ชบาพับลิชชิง เวิร์กส.
- สุกัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ และคนอื่นๆ. (2555). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการคุณภาพการพยาบาล. (หน่วยที่ 2). นนทบุรี :*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุชาติ โสมประยูร. (2542). *สุขภาพเพื่อชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุนันทา ศรีดากุล. (2546). *การเปรียบเทียบความสุขและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการที่มีจริยธรรมในการทำงานและการกำกับแสดงออกของตนแตกต่างกัน (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. (2546). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงพยาบาล. ใน ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาล. (หน่วยที่ 12). นนทบุรี :*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรชาติ ณ หนองคาย และคนอื่นๆ. (2546). *กลไกและมาตรการทางนโยบายและกฎหมายที่มีผลการพัฒนาสุขภาพ. ใน ประมวลสาระชุดวิชาสุขภาพกับการพัฒนา. (หน่วยที่ 7). นนทบุรี :*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวรรณชาติ เทพมงคล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้าของสถานประกอบการรับจัดเลี้ยง กรณีศึกษาผู้ประกอบการเขตบางพลัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- หทัยชนก บัวเจริญ และคณะ. (2553). *การพยาบาลในระบบสุขภาพ. สมุทรปราการ : โครงการสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.*
- หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. (2560). *ผลสำรวจ ปชช.ทุกข์ใจ รพ.รัฐ รอคิวนาน สืบค้นจาก*
<https://www.hfocus.org/content/2017/02/13521>. (วันที่สืบค้น 12 กรกฎาคม 2560)
- อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล. (2542). *ชุดการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล บทเรียนจากแคนาดา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.*
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (การค้นคว้าอิสระ*

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี, ปทุมธานี.

