

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ธีรธรรมย์ และคณะ. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- จิตินันท์ เดชาคุปต์. (2544). เจตนคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาติชาย ชินวัตร. (2545). ทักษะของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.(พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี เชาวน์ปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชรินทร์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สำนักงานประกันสังคม.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรณีศึกษา การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรณีศึกษา ของบริษัท ไทย อคริลิค ไฟเบอร์ จำกัด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สามีคี่สาสน์

- อนุนวัติ ศุภชุตติกุล และคณะ. (2541). เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพเพื่อประชาชน. เอกสาร
 ประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(ครั้งที่ 1).
 อรพินท์ บุญนา และอัจฉรา เอ็นท์. (2538). สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจ
 และความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนสังกัด
 กรุงเทพมหานคร. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Donabedian, A., (1980). The Definition of Quality and Approches to its Assesment,
 Michigan : Health Administion Press”
- Millet, I-nnd. (1954). Management in the Public Service : the guest for effective
 performance. New York : McGrow-hill.
- Morse, Nancy C Satisfaction in white collar job Ann University of Michigan Press, 1953
- Parasurama A., Zeithaml Vararie A.& Leonard, Barry. (1990) Delivering Quality Service
 Balancing Customer Preceptions and Expectations. p.71. New York : A Divition
 of Macmilan.Inc.
- Risser. N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with
 nurse and nursing care in primary care settings. Nursing Resesrch, 24(1), 45-51.
- Scardina S.A.,(1994). SERVQUAL a tool for evaluating Patient satisfaction with nursing
 care. Journal of Nursing care Quality. 8(2). , 38-46.
- Vroom, W H Work and Motivation New York John Wiley and Sons Inc, 1964