

บรรณานุกรม

หนังสือ

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข, 2549.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. บริษัท ประชุมทอง พรินติ้งกรุ๊ป จำกัด, 2549.

เต็มศักดิ์ ศทาวณิช. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส(1989) จำกัด, 2548.

พัฒนารับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สถาบัน. คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซร์ จำกัด, 2545.

พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เวลาดี, 2547.

วรภัทร ภูเจริญ. แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดีด จำกัด, 2541.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแวงค์, 2548.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. IQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพมหานคร: TPA พลับลิชชิง, 2541.

วิภาพร มาพบสุข. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2543.

วิทย์ เทียงบุญธรรม. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพมหานคร: ซิลเวอร์พริ้นส์โปรดักส์, 2541.

วุฒิพงษ์ ภาวะพิงค์. สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. ระเบียบวิธีวิจัย ทางสถิติการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด,
2545.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, 2546.

_____. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, 2548.

บทความ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล. "ขั้นตอนของคุณภาพการบริการ." วารสารจุฬาลงกรณ์
(มิถุนายน 2546):1-2.

วิทยานิพนธ์

กุลนดา ไชติมุกตะ. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ขวัญเรือน วงษ์มณี. "ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยวิกฤตโรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม)
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบุญบาล เทศบาล ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542..

จิรพันธุ์ คำโสภา. “ผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วย การอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

เชาวลิต อหะมัด. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

เยาวลักษณ์ อ.หมัด “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

รุ่งนภา ยันเจียน. “การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ป่วยในในการจัดการคุณภาพระหว่างโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะการบริการการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

รุ่งศรี ศิริเพ็ญ. “ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วยการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลสังกัดกรมราชทัณฑ์ ศึกษาเฉพาะกรณี : ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

สมบุญ นันทวงศ์. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีอนามัยกระทุ่มล้ม อ.สามพราน จ.นครปฐม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

สุดา ธวัชวัฒนานันท์. “การพัฒนาบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง : กรณีศึกษาศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่กระทำรุนแรงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

โสภิตา ชันแก้ว. “การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

อัญญรักษ์ เลิศกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทย์ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

เอกสารอื่นๆ

พยาบาล, โรงพยาบาล. “สถิติผู้ป่วยที่ใช้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 4 (ปีงบประมาณ 2546-2549).” 2549. (อัดสำเนา)

_____. “จำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 3 ปี (ปีงบประมาณ 2546-2548).” 2549. (อัดสำเนา)

สาธารณสุข, กระทรวง. กรมการแพทย์. “ทิศทางการดำเนินงานของกรมการแพทย์.” 2549. (อัดสำเนา)

_____. “ยุทธศาสตร์กรมการแพทย์สู่ศูนย์การแพทย์ชั้นนำแห่งชาติ.” 2549. (อัดสำเนา)

Books

Wallestein, Harrey. A Dictionary of Psychology. Marryland: Penqrin Book, 1971.

Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. Van Nostrand: Rienheld Company, 1973.

ข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์

พยาบาลราชวิถี, โรงพยาบาล. “ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลราชวิถี.”

<<http://www.rajavithi.go.th>>, 2548.

<<http://www.mso.moph.go.th>>, 2550.

<<http://www.moph.go.th>>, 2550.