

รายการอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช, 2540.
- จิตรรา บุญทวีและกนกวรรณ จานุรัตน์อนันต์. “การพัฒนางานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อ่างทอง.” วารสารวิชาการสาธารณสุข.7:55-61.
- เทพ หิมะทองคำและคณะ. ความรู้เรื่องเบาหวานฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ : น้าอักษร
การพิมพ์,2540.
- ปิยะนุช รักพาณิชย์. โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจขาดเลือด กับการปฏิบัติตัว.หนังสือ
ชุดการดูแลรักษากลุ่มโรค ไม่ติดต่อด้านพฤติกรรมและวิถีชีวิต. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาล
ชุมชน,2542.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยาการ. เอกสารชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.
- พนิดา คำบุ. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากการพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2538.
- พิชาข รัตนคิดถึก ณ ภูเก็ต. “แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการสาธารณสุข.”
วารสารหมออนามัย.23(3): 149-154.
- พิภพ อุดม. “การตลาดสำหรับธนาคาร,”วารสารบริหารธุรกิจ(ตุลาคม-ธันวาคม2537):62-66.
- เพชรรา จอมงาม. เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรง
พยาบาลอานนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2543.
- เพ็ญจันทร์ แสนประเสริฐ. พัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. คณะกรรมการ
ชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย,มปท.
- ภรณ์ เอกบรรณสิงห์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาล
มหาราชนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์,2534.

มาลี วิชัยดิษฐ์. การจัดการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลบัณฑิต. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล,2539.

วรรณวิไล จันทราภาและพาณี สัตกะสิน. เอกสารชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่2.

นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535.

วิฑูรย์ สิมะโชติ. TQMคู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ,2541.

วิภาวดี สายนำพาน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลบัณฑิต. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2542.

วิไลวรรณ นุชศรี. การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ศูนย์หัวใจสิริกิติ์

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลบัณฑิต. ขอนแก่น:มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น,2543.

วิระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน,2543.

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย. “โรงพยาบาลที่ดึงดูดใจคน.” ในเอกสารการประชุมวิชาการกฤษฎีการบริการ
พยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจยุคแข่งขัน.กรุงเทพฯ:คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย,2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์,2541.

สุกัญญา คุณารัตนพฤกษ์และดวงสมร บุญผดุง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรักษา
พยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. รายงานการวิจัย.กองโรงพยาบาลภูมิภาค
กระทรวงสาธารณสุข.

สกวาศี ดวงเด่น.คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความ
คาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ . วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลบัณฑิต.จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.2539

สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์,2540.

สาธารณสุข,กระทรวง. แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์,2544.

สุภาวดี เกตุแก้ว. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลบัณฑิต. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2543.

อุบลศรี หาญเจริญกิจ. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2545.

อนามัยสังเวยล้อม,กรม. เอกสารแบบวัดมาตรฐาน งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม.มปท.,ม.ป.ป.

อนุวัฒน์ สุขชาติกุล. “แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ,” (online)2548.Available:

<http://www.ckh.moph.go.th/TRAINING/index/concept.htm>.

อาทิตย์ อุไรรัตน์และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา. การวางแผนจัดการและการประสานงานในโรงพยาบาล.

เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร โรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาราช,2535.

Johnston,R.The Determinants of Service Quality:Satisfiers and Dissatisfiers. **International Journal
ofService Industry Management**,Vol.6 No.5,pp.53-71,1995.

Kotler,P.Marketing management . **Analysis Planning Implementation and Control**. (8thed) New
Jersey:Prentice-Hall ,1994.

Kotler,P.**Marketing management**.(9thed)NewDelhi :Prentice-Hall,1997.

Lynch,Jand D.Schuler."Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Services from an
Economics of Information Perceptive." **Journal of Health Care Marketing**,10 (6)(1990):
16-22.

Mitchell,R., J.C.Leanna,and R.Hyde,"Client Satisfaction with Nursing Service."**American
Association of occupationnal Health Nurse Journal**.47 (2): 74-78.

Ovretviet,J.Health service quality : **An Introduction to Quality Methods for Health Services**.
London: Black well Scientific, 1992.

Parasuraman A., V.A. Zeithamal and L.L. Berry "A Conceptual Model of Service Quality and Its
Implications for Future Research." 46z(6) **Journal of marketing**, (1985):41-50.

———"Communication and Control Process in Delivery of Service Quality,"**Journal of Marketing**.
52(April1988): 35-48.

Tilbury,M.S.and ,T.A. Fish Marketing and Nursing: **A Contemporary View**. Maryland:A Division
of Williams and Wilkins,1989.

Youssef,Nel and Bovaird,T.Health care quality in NHS hospitals. **International Journal of Health
Care Quality Assurance**, 9(1) (1996):15-28.