

## รายการอ้างอิง

### หนังสือ

- กรองจิต วาทีสาธกกิจ. (2550). *บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อการเลิกสูบบุหรี่*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมการบริโภคยาสูบ.
- กรองจิต วาทีสาธกกิจ. (2551). *การส่งเสริมการเลิกบุหรี่ในงานประจำ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2536). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- จินตนา ยูนิพันธุ์. (2553). *หนังสือคู่มือ การรักษาโรคติดยาเสพติดในประเทศไทย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- จินตนา ยูนิพันธุ์, และ สุนิดา ปรีชาวงษ์. (2552). *การบริการให้คำปรึกษาเพื่อบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- จूरรัตน์ ผ่องแผ้ว และคณะ. (2535). *แผนปฏิบัติการระดับโลกว่าด้วยเรื่องคนพิการ*. กรุงเทพฯ: สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย.
- นนทวัฒน์ บรรมานันท์. (2547). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน,
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาในกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: สำนักอักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: สำนักอักษรราชบัณฑิตยสถาน เจริญทัศน์.
- วรภัทร ภูเจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีด จำกัด.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คู่มือผู้องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พีพีเอ พลัปปลิซิ่ง.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพฯ: ซิลเวอร์พินส์โปรดักส์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คู่มือพัฒนาคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO9002*. กรุงเทพฯ:  
นำอักษรการพิมพ์.
- ศรัญญา เบญจกุล และคณะ. (2551). *สถานการณ์การบริโภคยาสูบของประชากรไทย  
พ.ศ.2534-2550 (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติการสังคมและสังคมสงเคราะห์  
(พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิชย์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2540). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิสิทธิ์พัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุทัศน์ รุ่งเรืองหิรัญญา, และ รณชัย คงสกนธ์. (2552). *พิษภัยและการรักษาโรคติดบุหรี่*.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล สหประชาพานิชย์.

## บทความ

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (มิถุนายน 2546). *ขั้นตอนของคุณภาพการบริการ. วารสารจุฬาลงกรณ์,  
4, 1-2.*

## วิทยานิพนธ์

- เกษรารภรณ์ มักสกุล. (2544). *ความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน  
ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,  
สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.*

- ขวัญเรือน วงษ์มณี. (2547). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล. (2543). แนวทางสร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- เชาวลิต อะหมัด. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลเสน อำเภอสมนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- นุชเนตร ชูโต. (2547). โรงพยาบาลคุณภาพที่พึงประสงค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรสุขภาพโดยความสมัครใจต่อ บริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, สาขาบริหารสาธารณสุข.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกัน สุขภาพจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, สาขาบริหารโรงพยาบาล.

## เอกสารอื่นๆ

- จินตนา ยูนิพันธุ์. (24-25 สิงหาคม 2552). รูปแบบการให้บริการเลิกบุหรี่. การประชุมวิชาการบูรณาการกับสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 8 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ กรุงเทพมหานคร.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. (11 พฤศจิกายน 2552) การดำเนินงานของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ. การประชุมคณะกรรมการกำกับทิศทางฯ ครั้งที่ 5 (4/2552) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

มูลนิธิสร้างสุขไทย. (2550). *ข้อเสนอจัดตั้งสายด่วนเลิกบุหรี่แห่งชาติ*. (อัดสำเนา).  
 ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ. (2552). *การดำเนินงานของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทาง  
 โทรศัพท์แห่งชาติ*. (อัดสำเนา).

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทิพย์วรรณ กิตติพร. *การให้คำปรึกษา*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552, จาก  
[www.social.nu.ac.th/papers/learn/PSY.doc](http://www.social.nu.ac.th/papers/learn/PSY.doc)

### Books

Aday, L.A., and Anderson, R. (1975). *Development of Indices of Access to Medical  
 Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.  
 Millet, A.H. (1954). *Management in the public service : the quest for Effective  
 Performance*. New York: n.d.

### Articles

Dansky, K., & Miles, J.A. (1997). Patient satisfaction with ambulatory healthcare  
 services: Waiting time and filling time. *Hospital & Health Services  
 Administration*, 42(2), 165-178.  
 Parasuraman, A.; Zeithamal, V.A.; & Berry, L.L. (1985). A concept model of service  
 quality and Its implications for future research. *Journal of Marketing*.