

บรรณานุกรม

- กุลธร ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และการบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). ในเอกสารการสอนชุดวิชา
บริหารงานบุคคลในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. : ม.ป.ท.
- เกียรติสุดา ศรีสุข.(2552). **ระเบียบวิธีวิจัย.** เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช้าง.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปฐวี. ภาคนิพนธ์ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.**
- ขวัญตา น้อยเจริญ. (2552). **คุณภาพการให้บริการของคลินิกนอกเวลาราชการ กรณีศึกษา
โรงพยาบาลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- จารี ศรีพรัตน์. (2550). **ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยอายุรกรรม
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการบริการสุขภาพ).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.**
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. (2549). **การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกบ้านแพ้ว (องค์การ
มหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร**
- จิราภรณ์ หลายทวิวัฒน์. (2548). **กระบวนการบริหารและบริการที่มีผลต่อคุณภาพบริการแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. **คุณภาพบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.**จุฬาลงกรณ์เวชสาร
(2537): 169-178.
- จิตติวรดา อัครภานุวัฒน์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปริญญาโท แขนงวิชาบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.**

ธงชัย สันติวงษ์. (2523). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ชนกณ พรหมม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด
ของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระระบบ.ม. (บริหารธุรกิจ)พระนครศรีอยุธยา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ธัญมาส พุมานนท์. (2547). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อ
คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศักดิ์)บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นงเยาว์ แก้วละเอียด, กัญชลี พุ่มน้อย, กาญจนา วงษ์เลี้ยง และคณะ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
พอใจของผู้ป่วยในออโรปิติกส์. สงขลานครินทร์เวชสาร. 22(2): 112.

นาริรัตน์ รูปงาม. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับ
ด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัลและวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตาม
การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการรับรองและพัฒนา
คุณภาพบริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิสิต อนันตรักษ์. (2546). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญทัน สมน้อย. (2554). ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเฝ้า
ระวังทางระบาดวิทยา ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานอนามัยพื้นที่อำเภอโชนใต้
จังหวัดขอนแก่น. ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุษบา บุญพลากร. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษา
กรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาศักดิ์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เบญจพร พุฒคำ. (2547) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล
จันทบุรีเบกษา. วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยวิทยาลัยศิลปากร.

ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง
แก้ไข). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. (2537). **คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ปิ่นนิกา วนากมล. (2545). **คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2534). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2538). **การนิเทศการฝึกปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลสาขาพยาบาลศาสตร์ 50 ปี ชีวิตและผลงาน**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ..
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2539). **ลูกคำสัมพันธ์กับการบริการ**. เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่อง ลูกคำสัมพันธ์กับการบริการ, (อัดสำเนา).
- แพทยสภา. (2541). **สิทธิผู้ป่วย**. เอกสารคำประกาศสิทธิผู้ป่วยโดย แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลป์.
- มยุรัตน์ สุทธิวิเศษศักดิ์. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานีนอนามัย ใน เขต 8**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ยงยุทธ์ พงษ์สุภาพ (2541). **การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบครัว: กรณีศูนย์แพทย์ชุมชน เมืองนครศรีอยุธยา**. กรุงเทพฯ : ฟรีแม็กกรุ๊ป จำกัด
- วรพล คนใจบุญ. (2548). **ปัจจัยและกระบวนการทางการบริหาร ที่มีผลต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (การบริหารสุขภาพ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมสมัย.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริพร ดันติพลูวินัย 2538. **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ ชุนทคล้าย. (2546). **ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. นนทบุรี: บริษัทออปเพ็กซ์เพรส จำกัด.

- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงกลยุทธ์).**ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(พรพ.). (2551). **มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี.** นนทบุรี: สถาบัน.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539). **มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์ จำกัด
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2554). **“การประเมินผล ๑๐ ปี โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)”.** นนทบุรี: หจก.สหพัฒนพิบูล.
- สมเดช มุ่งเมือง. (2546). **จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4.** เชียงราย: สยามโฆษาณาและการพิมพ์.
- สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์. (2545.) **ทฤษฎีองค์การและกระบวนการจัดการ (Organization Theory and Management Process).** คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหาร MANAGEMENT.** กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุจิตตรา เจนกาญจนรักษ์. (2553). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเทพ อุทยาพงศ์. (2537). **ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการรักษาผู้ป่วยต่อกิจกรรมบริการของศูนย์สงเคราะห์และฝึกอบรมสตรีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดศรีสะเกษ.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา เลานันท์. (2531). **การพัฒนางาน.** กรุงเทพมหานคร: รุ่งวัฒนา.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). **ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). **คุณภาพของระบบสุขภาพ.** นนทบุรี: ดีไซน์.

- เอกลักษณ์ ณีถฤทธิ. (2547). **ประสิทธิภาพการบริหารงานโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุบล หนูประเสริฐ. (2551). **ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านบึง. ปัญหาพิเศษ (รป.ม.)** วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ และสัมฤทธิ์ โปรา. (2538). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- Babakus, E. et. al. (1991, September). **Issue of practice cosmetic surgery. Consumer's use of information and perceptions of service quality.** Journal of Healthcare Marketing. 45, 12-18.
- Brown, S.W., Gummesson, E., Edvardson, B. & Gustavasson B. (1991). **Service Quality: Multidisciplinary and multinational perspective.** Massachusetts: Lexington Books,
- Daniel Katz and Robert L. Kahn. (1978). **The Social Psychology of Organization.** New York: John Wiley & Sons.
- David, L.G. & Stanley, D. (1995). **Implementing total quality.** U.S.A. : Prentice Hall.
- Donabedian, A.C. (1980). **The Definition of Quality and Approches to its Measurement.** Ann Arbor, Michigan: Health Administration press.
- Harold J. Leavitt and Louis R. Pondy. (1964). **Managerial Psychology.** Chicago : The University of Chicago.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management. Analysis planning implementation and control. 8 ed.** Eglewood Cliff: Prentice Hall International Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing. 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). **"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality,"** Journal of Retailing, Spring, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1990). **Delivery quality service : Balancing customers perceptions and expectations.** London: Free Press.

Priffner, John M. and Sherwood, Frank P. (1960). **Administrative Organization**. New Jersey: Prentice-Hall.

Scadina, S. A. (1991, January). **SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care**. Journal of Nursing Care Quality. 8, 38-46.

See S. Tilles. **The manager's Job- A System Approach**. Harvard Business Review. January-February 1963, 73-71.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

แพทยสภา. สิทธิผู้ป่วย. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2557. จาก <http://www.tmc.or.th/privilege.php>
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2553. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556,
จาก <http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2553.pdf>

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2554. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556,
จาก <http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2554.pdf>

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2556,
จาก <http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2555.pdf>

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ประวัติโรงพยาบาล. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2556,
จาก <http://www.bphosp.or.th/Abouthistory.html>

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ผลการดำเนินงาน ปี 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2557,
<http://www.bphosp.or.th/pdf/performance.pdf>

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ผลการดำเนินงาน ปี 2556. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2557,
จาก <http://www.bphosp.or.th/pdf/performance2.pdf>