

หนังสือและบทความในหนังสือ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2542.

_____. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Quality Indicators). พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.

ทองหล่อ เดชไทย. หลักการบริหารงานสาธารณสุข. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข
อาเซียน, 2540.

พะยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุภา,
2542.

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สถาบัน. มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา : บุคลากร
รวมระดับโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: ดีไซร์ จำกัด, 2543.

พิรุณ รัตนวิฑู. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. ตริ่ง: วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนี, 2543.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ,
2535.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Services). กรุงเทพมหานคร:
ดวงกลมสมัย, 2543.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. ระเบียบวิธีวิจัยทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิสิทธ์พัฒนา, 2543.

สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล. เส้นทางสู่ Hospital Accreditation. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2544.

อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล. “การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ.”
ใน สานความหวัง : สู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ
นายแพทย์บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., 2536.

_____. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1.
นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2542.

_____. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2).
นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2544.

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่: ภาควิชาบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์, 2543.

บทความ

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. “คุณภาพบริการพยาบาลในยุคแข่งขัน.” วารสารพยาบาลศาสตร์ 13
(กุมภาพันธ์ 2544):3

เอกสารอื่นๆ

เกษณราภรณ์ มักสกุล. “ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน :
ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

จิรติศักดิ์ วาสะศิริ. “ทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลนุติ สมเด็จพระเจ้า สังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

นุชนेत्र ชูโชติ. “โรงพยาบาลคุณภาพที่พึงประสงค์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ปิยะ นิยมวงศ์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

พนิดา คำยุ. “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

พิชยากร กาศสกุล. “ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล วิทยาดี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ภาณุช นาคทับ. “ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรวงคณะของ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนระวัธต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.

ยอดขวัญ เรืองรัตน์. “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

ลาดกระบังกรุงเทพมหานคร, โรงพยาบาล. “ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล (Hospital Profile).”
ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2547. (อัดสำเนา)

_____. “แบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA (ส่วนที่ 1 ข้อมูลระดับโรงพยาบาล.”
2547. (อัดสำเนา)

_____. “วารสารครบรอบ 16 ปี โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร.” สำนัก
การแพทย์, 2547. (อัดสำเนา)

ลาดกระบังกรุงเทพมหานคร, โรงพยาบาล. งานเวชระเบียน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป. “งาน
เวชระเบียน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร.” 2550.
(อัดสำเนา)

เสาวมาศ เกื้อนนาคี. “การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน.”
วิทยานิพนธ์ดุขฎฐฎฎฎฎฎฎ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

Books

Brown, S.W.; Gummesson, E.; Edvardson, B. and Gustavasson B. Service Quality :
Multidisciplinary and multinational perspectives. Massachusetts: Lexington
Books, 1991.

Collins, Couild. Collins English Dictionary. England: Harper Collins Publishers, 1997.

Kother, P. Marketing management : Analysis planning implementation and control.
8 th ed. Engle Cliffs, N.J.: Prentice-tall, 1994.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. Delivery Quality Service : Balancing
Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press, 1990.

Webster, N. New Webster's Dictionary. 3 rd ed. New York: Simon & Schuster, 1988.

Article

Oberst, M.T. "Patient's Perception of Care : Measurement of Quality and Satisfaction."

Cancer 53 (May 1984):2367.

ข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์

<www.moph.go.th/ops/iprg/news_pic>. 3 พฤศจิกายน 2549.