

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ สุวรรณโคตร (2536) “บทบาทด้านการปรับตัวต่อสถานะเครียด” ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชามโนคติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 1-7 กรุงเทพมหานคร
นำทางการพิมพ์ : 464
- กอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล (2536) การพยาบาลกับการนำไปใช้ กรุงเทพมหานคร เรือนแก้วการ
พิมพ์
- กัญญา สุวรรณแสง (2536) จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร อักษรพิทยา
- กฤษณ์ดีวัฒน์ ฉัตรทอง (2540) “การงคบริจาคโลหิตด้วยตนเองในผู้บริจาคโลหิต ศูนย์บริการ
โลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย” ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทร์ ยี่สุนศรี (2546) “ความคาดหวังต่อบริการและบริการที่ได้รับของญาติผู้ป่วยโรคจิตเภท
ที่มารับการรักษาแบบผู้ป่วยในที่โรงพยาบาลศรีธัญญา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) “คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด”
จุฬาลงกรณ์วารสาร 38,4 : 169-187
- จอมใจ พิณสาย (2545) “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของ
สถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี” วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์
ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จำเนียร ช่วงโชติ (2533) จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ชัยเวช นุชประยูร (2536) “ การให้ความรู้ การสร้างแรงจูงใจและการจัดหาผู้บริจาคโลหิต”
วารสาร โลหิตวิทยาและเวชศาสตร์บริการ โลหิต 3,2 : 139-152
- ดวงพร รัตนอมรชัย (2535) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้สภาวะ
สุขภาพกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดอ่างทอง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- เต็มดวง เจริญสุข (2532) “การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับ
ความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ทรงทวีพย์ วงศ์พันธ์ (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริการโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทองหล่อ เศษไทย (2540) *หลักการบริการงานสาธารณสุข นครปฐม สถาบันพัฒนาสาธารณสุขอาเซียน*
- นิรมล อยู่กำเหนิด และคณะ (2547) “ต้นทุนต่อหน่วยในการเจาะเก็บโลหิต ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย” *วารสารโลหิตวิทยาและเวชศาสตร์บริการโลหิต* 14,4 (ตุลาคม-ธันวาคม): 246-249
- นิรัตน์ อิมานี (2545) “เครื่องมือวิจัย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและระเบียบวิธีวิจัยในงานสาธารณสุข* หน่วยที่9-หน้าที่ 161-162 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- ประเทือง สูงสุวรรณ (2534) “การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนของโรงเรียนเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- พนิดา คำยู (2538) “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาลบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- พรทิพย์ เนตรแสงศรี (2545) “คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาแห้ว จังหวัดเลย” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พิชดา วิรัชพินทุ (2534) “ศึกษาพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวร-ฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ราชบัณฑิตยสถาน (2530) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์*

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- รุ่งนภา ยางเอน(2542) “การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพ โดยองค์กรร่วม” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542) “คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรณฤดี ภูทอง (2539) “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิภาภัทร วีรวัฒนกันนธ์ (2547) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่นๆ (2539) “คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย” *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข* 4,3 : 158-168
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2538) “การประเมินคุณภาพบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ* หน่วยที่ 8-15 หน้า 234 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สภากาชาดไทย ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ (2546) “ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย รายงานประจำปี” โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สกวดี ดวงเด่น (2539) “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สถิตย์ วงษ์สรรค์ (2529) *จิตวิทยาสังคม กรุงเทพมหานคร เจริญรัตน์การพิมพ์*

- สุกัญญา ตันติกุล (2545) “พลวัตของระบบ:ผลกระทบจากการจัดหาโลหิตต่อคลังโลหิต ของ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุทธิศรี ตระกูลสิทธิโชค (2535) “แรงสนับสนุนทางสังคม ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกคน ด้านสุขภาพและความสามารถในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุนีย์ เจริญกุล (2543) “ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพัตรา เหลี่ยมวรารกุล (2540) “คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์” ศูนย์สิรินทรเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุภาวดี ภูหาทอง (2533) “บทบาทที่คาดหวังและการปฏิบัติงานของผู้ชำนาญการพิเศษด้านการสาธารณสุขตามการรับรู้ของตนเอง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุรางค์ จันทร์อม (2524) *จิตวิทยาสังคม กรุงเทพมหานคร แพร์พิทยา*
- โสภิตา ชันแก้ว (2546) “การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อนุวัฒน์ ศุภชุตติกุล (2539) “ไปดูแลพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation” *วารสารการวิจัยสาธารณสุข 4 (กรกฎาคม-กันยายน) : 196*
- อนุวัฒน์ ศุภชุตติกุล และคณะ (2545) *30 ประเด็นสู่แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 กรุงเทพมหานคร สหประชาพานิชย์*
- อรุณี ศุภนาม (2538) “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริจาคโลหิตของเยาวชนจากสถาบันการศึกษา ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- อินทิรา บางสุวรรณ (2538) “แรงจูงใจในการบริจาคโลหิตแก่หน่วยเคลื่อนที่ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการถนนสีลม” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัชฌา หรัยลอย (2544) “คุณภาพบริการในมุมมองญาติผู้ป่วยจิตเวชแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไป ในเขตภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Aday, Lu Ann Anderson, Ronald. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press.
- Anderson, E.A. (1995). “Measuring Service Quality at a University Health Clinic” *Journal of Health Care Quality Assurance*. 8,2 : 32-37.
- Babagus, E., et al. (1991). “Issue in The Practice of Cosmetic Surgery : Consumer use Information and Perceptions of Service Quality” *Journal of Health Care Marketing*. 11(September) : 12-18.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. London : N. J. Prentice-Hall.
- Bopp, D. K. (1990). “How Patients Evaluate The Quality of Ambulatory Medical Encounter : A Marketing Perspective.” *Journal of Health Care Marketing*. (March) : 6-15 อ้างถึงใน สกาวดี ดวงเด่น (2539) “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Brown, S. W. (1991). *Service Quality : Multidisciplinary and Multinational Perspective*. Massachusetts : Lexington Books.
- Collins Cobuild (1995). *English Dictionary*. Glasgow : Harper Collins Publishers. : 580
- Clay, R. (1988). *Chambers English Dictionary*. London : Bunny Suffolk.
- Desarbo, W.S., Huft, L., Rolandelli, M.M and Choi, J. (1990). *On the measurement of perceived service quality : A conjoint analysis approach*. In R.T. Rust and R.L. Oliver (Eda.) *Service Quality : New direction in theory and practice*. pp 201-222 Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Feigenbam, A.V. (1991). *TQC*. 3 th ed. New york : Mc Graw hill.

- Folks, V.S. (1994). *How consumers predict service quality*. cited in Rust and R.L. Oliver, *Service Quality : New direction in theory and practice*. pp 108-110 Thousand Oaks.
- Judith, L. (1996). *Quality Management. Community Health Nursing : Promotion Health of Aggregates. Family and Individuals*. 4th ed. St. Louise : Mosby
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management : Analysis Planing Implementation and Control*. 7th ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall. อ้างถึงใน สกวาคี ดวงเด่น (2539) “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Leming T.S. (1991). “Quality costumers service Nursing’s new challenge” *Nursing Administration Quarterly*. 15 (Summer) : 6-12.
- Oberst,M.T. (1984). “Patient perception of care Measurement of quality and saitsfaction” *Carrer*. 15 (May) : 2347-2375.
- Oliver., R.L. (1980). “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision” *Journal of Marketing Research*. 17 : 460-469.
- Oxford University (1989). *The Oxford Dictionary* 2 nd.ed. Vol. 5 Oxford , England Oxford University Press.
- 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*. (Fall) : 41-50.
- Webser , N. (1988) *New Wester’s Dictionary* 3 rd .ed. New York : Simon & Schuster.
- Yousef, F.N., Nel, D. and Boraird, T. (1996) “Health care quality in NHS hospitals” *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 9, 1 : 15-28.
- Zeithaml, V.A., Berry , L.L. and Parasuraman, A. (1988) “Communication and control process in the delivery of service quality” *Journal of Marketing* . 52 (April) : 35-48.
- Zeithaml,V.A., Parasuraman, A. and Berry , L.L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing customer perceptions and Expectation*. New York : The Free Press.