

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ สุวรรณโศต. “บทบาทด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียด.” ในเอกสารการสอน
ชุดวิชา มโนคติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 1-7. หน้า 464. กรุงเทพมหานคร :
นำกังการพิมพ์, 2536.
- กระทรวงสาธารณสุข. รายงานประจำปี 2536. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่ง
ประเทศไทย, 2539.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. ความพึงพอใจต่อบริการ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบัน
โรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- กันยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา, 2536.
- เกศินี ศรีคงอยู่. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัด
ราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขอำเภอทุ่งใหญ่. เอกสารประเมินผลการพัฒนาสาธารณสุข
อำเภอทุ่งใหญ่. ประจำปีงบประมาณ 2545. นครศรีธรรมราช : สำนักงานสาธารณสุข
อำเภอทุ่งใหญ่ 2545.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข. แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วง
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544). กรุงเทพฯ :
องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2539.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วง
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549). กรุงเทพฯ :
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2544.
- งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่. เอกสารแสดงจำนวนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ทุ่งใหญ่ ปีงบประมาณ 2543 – 2545.
- จรรยา ศิริพร. ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
สภาวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2537.
- จำป็น ชาญชัย และ สิทธิชัย จันทร์สีดา. ภาพลักษณ์ของสถานบริการสาธารณสุขต่อการให้บริการ
ประชาชนด้านการรักษาพยาบาลในจังหวัดตรัง; รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : กอง
สาธารณสุขภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2539.

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 8 พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2538.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. “คุณภาพบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด.” จุฬาลงกรณ์เวชสาร,
38 , 4 (2537) : 169-178.
- ดุยฎี ใหญ่เรื่องศรี. คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
บริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- ทองหล่อ เดชไทย. หลักการบริหารงานสาธารณสุข. นครปฐม : สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข
อาเซียน, 2540.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ชัยธร ธรรมรักษ์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- บังอร ผงผ่าน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการโรงพยาบาลชุมชน: กรณีศึกษา
โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ปะดิษฐ์ อูปรมย์. พื้นฐานการศึกษา กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2523.
- ประเทือง สูงสุวรรณ. การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนของ
โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหิดล, 2534.
- ประนัดดา จ่างแก้ว. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533: ศึกษากรณีประสบอันตราย หรือบาดเจ็บ
อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- ประวิทย์ จงวิศาล และ วิจิตรา จงวิศาล. คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร:
เจริญผล, 2537.
- ปรียา ครามะครำ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี.” วารสารวิทยาลัยพยาบาล
พระปกเกล้าจันทบุรี. 6 (กรกฎาคม- ธันวาคม 2538) : 104-110.
- ปิยวรรณ ประคุณชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ : ศึกษากรณี

- จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- พวงทิพย์ เล็งเมือง. การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : กองงานวิทยาลัยการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2533.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่องลูกค้าสัมพันธ์กับการบริการ. กรุงเทพฯ : อัดสำเนา, 2539.
- เพ็ญศรี ฉายสะบัด และคนอื่น ๆ. ระยะเวลาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล กระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต. วารสารกองการพยาบาล (2539) : 14-18.
- ฟ้าริดา อิบราฮิม. สารการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
- รองรัตน์ ประเสริฐสุข. การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ; รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม, 2535.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคนอื่น ๆ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามาริบัติ.” รามาธิบดีพยาบาลสาร. 1, 3 (2538) : 39-45.
- วรรณวิไล จันทราภา. การบริหารการพยาบาล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุณีย์ ชีรดากร. จิตวิทยาการศึกษา. พระนคร : วิทยาลัยครูพระนคร, 2522.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมลิจิตร์ ศิริพัฒนามานนท์. “ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์.” วารสารการแพทย์โรงพยาบาลบุรีรัมย์. (2536) : 44-55.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. “การประเมินคุณภาพบริการ.” ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 8-15. หน้า 234. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.
- ศศิวิมล สันติเวชกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์

- ปริญญาamahบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ
โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาamahบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์ และคนอื่น ๆ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาล
นพรัตน์ราชธานี. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี, 2531.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักขิตานนท์ และสุกร เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา, 2539.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และ ดวงสมร บุญผดุง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการ
รักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ; รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ :
กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2532.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น, 2525.
- สมใจ ลักษณะ. จิตวิทยาการศึกษา. พระนคร : วิทยาลัยครูสวนสุนันทา, 2519.
- สมชาติ มณีน้อย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
amahบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- สมพร ตั้งสะสม. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์
ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. กรณีประสบอันตรายหรือ
เจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาamahบัณฑิต สถาบัน
พัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ และ
โรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : สหประชาพานิชย์, 2530.
- สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา, กองการประชุม. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช
2540. กรุงเทพมหานคร : กองการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา, 2540.
- สุจิตรา นิลเลิศ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัด
สุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี, 2539.
- สุชา จันทร์อม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์,
2534.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาamahบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

- อรพินท์ ไชยพยอม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดมศักดิ์ ธีระจินดา. การบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- อารีย์ วิจารณ์ท์. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเพชรบูรณ์.” วารสารวิชาการสาธารณสุข 2, 3 (2537) : 164.
- Aday, L. A. and Andersen, R. **Access to Medical Care.** Ann Arbor Michigan : Health Administration Press, 1975.
- Andersen, R.M. and Davidson, P.L. “Measuring Access and Trends.” In Andersen R.M., Rice, T. H, and Kominski, G.F. (Eds.), **Changing the U.S. Health Care System.** (1996) : 161-163.
- Brown, S.W. and others. **Service Quality : Multidisciplinary and Multinational Perspectives.** Massachusetts : Lexington Books, 1991.
- Chaplin, J.P. **Dictionary of Psychology.** Reaquin Book, 1968.
- Dallett, K. **Problems of Psychology.** New York : John Wiley and Sons. Inc., 1969.
- Daniel, W.W. **Biostatistics : A Foundation for Analysis in the Health Science.** 6th ed. New York : Johny Wiley & Son, Inc., 1995.
- Davis, K. **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior.** New york : Mc. Graw – Hill Book Company, 1967.
- Disend J.E. **How to Provide Excellent Service in any Organization.** Pennsylvania : Chiton Book Company, 1992.
- Drever, J. **The Penquin Dictionary of Psychology.** Great Britain : Hazell Watson and Vinery, 1983.
- Ernest, J. Ilgen, R., and Daniel. **Industrail Psychology.** Englewood Clitt, N.J : Prentice Hall, 1980.
- Feigenbaum, A.V. **TQM.** 3th ed. New York : Mc Graw – Hill, 1991.
- Garrison, K.C., and Magoon, R. **Educational Psychology.** Ohio : Charles E. Morrill Publishing Century – Crofts, 1972.
- Grant , C. **Hospital Management.** New ,York : Churchill Livingstone Inc., 1973.
- Hinshaw and Atwood. **A patient Satisfaction Instrument : Precies by Replication,** 1982.

- Hunt, V. D. **Quality in America**. Hone Wood : Business one Irwin, 1992.
- Kane, R.L., Maciejewski, M. and Finch, M. "The Relationship of Patient Satisfaction with Care and Clinical Outcomes." **Medical Care**, 35 , 7 (1997) : 714 – 730.
- .Knech. D., Crutchfield, R.S. and Ballachey, E.L. **Individual in Society**. New York : Mc Graw – Hill. Inc., 1962.
- Loudon, D.L., & Bitta, A.J. **Consumer Behavior**. 4th Edition. Mc Graw, Inc., 1993.
- Lynch, J., and Schuler, D. "Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Service Form an economics of Information Perspective." **Journal of Health care Marketing**, 10 , 6 (1990) : 16 – 22.
- Marriner, A. **Guide to Nursing Management**. 4th ed. St. Louis : The C.V. Mosby Company, 1992.
- Mc Gibony, J.R. **Principle of Hospital Administration**. 2nd ed. New York : G.P. Putnom's Sons, 1969.
- Millett J.D. **Management in the Public Service**. New York : Mc. Graw – Hill Book Company, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in White Collar Job**. Ann : University of Michigan Press, 1953.
- Mullins, L.J. **Management and Organizational Behavior**. London : Pitman Company, 1985.
- Parasuranman, A., Zeithaml, V., and Berry, V. "SERVQUAL : A Multiple – Item Scalefor Measuring Consumer Perception of Service Quality." **Journal of Retailing**, 64 ,1 (1988) : 12 –14.
- Penchansky, R., and Thomas J.W. "The Concept of Access Difinition and Relationship To Consumer Satisfaction." **Medical Care**, 19 , 2 (1981) : 127-140.
- Risser, N. L. , et al. "Development of and Instrument to Measure Patient Satisfaction With Nurse and Nursing Care in Primary Care Setting." **Nursing Research**, 24 , 1 (1975) : 46.
- Segall, A., and Burnett, M. "Patient Evaluation of Physician Role Performent." **Science and Medicine** 14 (1990) : 269–278.
- Spitzer, R. B. "Meeting Consumer Expectation." **Nursing Administration Quarterly**, 12, 3 (1988) : 12 – 13.
- Swansberg, R.C. **Introductory Management and Leadership for Clinical Nurse**. Boston :

- Johnes and Bartlett Publishers, 1993.
- Tappen, R. M. **Nursing Leadership : Concept and Practice**. Philadelphia : F.A. DAVIS Company, 1983.
- Thomas, J.O. and Earl, S.W. "Why Satisfied Customer Defect." **Harvard Business Review**. (Nov. – Dec. 1995) : 88-89.
- Tiffin, J., and Mc cormick. E. J. **Industrial Psychology**. 5th Ed. Prentice – Hall, Inc., 1965.
- Vroom, W. H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons Inc., 1964.
- Webster, N. N. **New Webster's Dictionary of the English Language Deluxe Encyclopedia**. New York : Simon and Schuster, 1985.
- Wolman, B.B. **Dictionary of Behavior Science**. New York : Van Norstand Rein Hold Company, 1973.
- Zeithaml, V.A. Berry, L.L., and Parasuraman , "A. Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality." **Journal of Maketing**. 52 (1988) : 35- 48.