

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. 2540. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- . 2545. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9. กรุงเทพมหานคร: อรุณลาดพร้าว.
- จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: วิกตอรีเพาเวอร์พอยต์.
- จินตนา ยูนิพันธ์. 2529. ทฤษฎีการพยาบาล. กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายอาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2525. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นราศรี ไววนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี. 2525. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทชัย ปัญญาสุฤทธิ. 2541. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ. 2532. การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมทั่วไป และแผนกอายุรกรรมต่อบริการโรงพยาบาลที่ได้รับขณะอยู่โรงพยาบาล จังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นิสารัตน์ ศิลปเดช. 2542. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ ฯ :
พิศิษฐ์การพิมพ์.
- บัณฑิตศึกษา, โครงการ. สถาบันราชภัฏธนบุรี . เอกสารวิชาการ. ปี พ.ศ. 2542 – 2543.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ประคอง กระณสูต. 2527. สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือ ดร.
ศรีสง่า.
- ประภัสสร เลี้ยวไฟโรจน์. 2533. รายงานการวิจัยเรื่อง อุปสรรคต่อการบริการทางการแพทย์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะนุช พรหมสาขา ณ สกลนคร. 2541. ความพึงพอใจของมารดาหลังคลอดต่อการบริการ
พยาบาลที่ได้รับ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- พลอย ปีบัว. 2534. ทักษะคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ
ท่าอากาศยานกรุงเทพ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พะยอม วงษ์สารศรี. 2537. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ :
พรานนการพิมพ์.
- พัชรารวรรณ แสงศาสตรา. 2537. ความคิดเห็นของหญิงหลังคลอดที่มีต่อการพักผ่อนหลัง
คลอดของโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สถาบัน. 2542. การประเมินและรับรองคุณภาพ.
นนทบุรี : ไทยวัฒนาพานิช.
- เพ็ญศรี สุโรจน์. 2529. การกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนาสาธารณสุข และ
การประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครการพิมพ์.

- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. 2543. การประมวลผลและแปลผลข้อมูล จากโปรแกรม SPSS / PC+.
สงขลา : ชานเมืองการพิมพ์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ
ทางแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพมหานคร: กองการเงินและบัญชีกองทุน สำนักงานประกันสังคม.
- วิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบัน. 2541. มาตรฐานโรงพยาบาลและแนวทางพัฒนาคุณภาพ
โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ฉบับปีกาญจนาภิเษก. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. 2536. พจนานุกรมอังกฤษ – ไทย. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- วิภา ศุรงค์พิศิษฏ์กุล. 2525. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภาวรรณ ศิริรัตนสิทธิ์. 2543. มาตรฐานการบริหารบริการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร:
โรงพยาบาลหัวเฉียว.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. 2538. สุขภาพลัทธิของประชาชนและบทบาทขององค์กร. สถาบัน
ประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาธารณสุข, กระทรวง. 2545. การบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี: ชุมชนสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย.
- สาธารณสุข, กระทรวง. 2546. สถิติการใช้บริการของโรงพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข.
นนทบุรี : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. 2540. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540. ราชกิจจานุเบกษา
กรุงเทพมหานคร: คูรุสภาลาดพร้าว.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2533. การบริหารโรงพยาบาล 1 . พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุชาติ ประชากุล. 2513. หลักการบริหารแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- สุธีรา ผ่องจิตร. 2540. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่แผนกตรวจผู้ป่วยนอก. กรุงเทพมหานคร :
ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2534. การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานครปริ้นดิงกรุ๊ป.
- โสพรรณ โปะทะยะ. 2532. การศึกษาเปรียบเทียบความรู้เรื่องโรคมะเร็งเต้านม ความเชื่อด้าน
สุขภาพกับการปฏิบัติการตรวจเต้านมด้วยตนเองในสตรีที่มีอาชีพและระดับการศึกษา
ต่างกัน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญรักษ์ เลิศกุล. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของ
คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภารัตติกุล. 2542. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล.

Bowen, D.E., Chase, R.B. and Cummings, T.G. 1990. Suppose We Took Service Seriously ?.
**Service Management Effectiveness Balancing Strategy, Organization and
Human Resources, Operations, and Marketing**, p.5. San Francisco :
Josey-Bass Pub.

Shelly, Maynard W. 1975. **Responding to Social Change**. New York : Dowden Hutchison
Press Inc.

Wallestin, Harryey. 1971. **Dictionary of Physiology**. Maryland : Penquin Book.