

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. (2541). **เส้นทางสู่การพัฒนาสู่คุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2551). **การศึกษาเพื่อกำหนดขนาดพื้นที่ใช้สอยและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมสำหรับบริการเวชกรรมฟื้นฟูในโรงพยาบาลศูนย์**. นนทบุรี : กรมฯ.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). **ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ**. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชาติรี บานชื่น. (2541). **กระบวนการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรวิทย์ ฉายภมร. (2544). **ภาพลักษณ์ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกสมัยใหม่**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การโฆษณา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- น้อมจิตต์ นวลเนตร์. (2542). **การรักษาทางกายภาพบำบัดสำหรับผู้ป่วยอัมพาตครึ่งซีก**. ขอนแก่น : คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตา กุ้อาภรณ์. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- พิมดา พิสิฐพงศ์. (2550). **ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อการบริหารจัดการงานผู้ป่วยหนัก (ไอ.ซี.ยู.) โรงพยาบาลอ่างทอง**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- พิรุณ รัตนวณิช. (2545). **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล**. กรุงเทพฯ : มายด์ พับลิชชิ่ง. ภาณิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรวุฒิ อุตกิระ. (2544). **ความพึงพอใจให้บริการของสถานที่ตำรวจอำเภอกำแพงแสนจังหวัด เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นาน มีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์.
- โรงพยาบาลอ่างทอง. (2548). **กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพโรงพยาบาลอ่างทอง**. อ่างทอง : โรงพยาบาลฯ.
- ลดดา สรณารักษ์. (2543). **ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาล ของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร มหาบัณฑิต : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา อินทรสันติ. (2545). **ความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัด ราชบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ถ่ายเอกสาร.
- วิกิพีเดีย. (2549). **กายภาพบำบัด**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/>.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **คุณภาพคือความอยู่รอด**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2546). **เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://marketing.marketteer.co.th/index>.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). **คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล**. นนทบุรี : สถาบันฯ.

- สมชาติ กิจขรรจง. (2543). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมชาติ โตรักษา. (2544). **การบริหารโรงพยาบาลและการประกันสุขภาพถ้วนหน้า**. (เอกสาร
วิชาการชุดที่ 12 สมาคมนักบริหารโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย). กรุงเทพฯ : พี เอ็น.
สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุกัญญา บุญน้อม. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการออกกำลังกาย
ในศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุนิตย์ โพธิ์จันทร์. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
ขอนแก่น**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้
คำปรึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวมาศ เกื่อนนาดี. (2545). **การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎี
บัณฑิต (การพยาบาลแม่และเด็ก). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ถ่ายเอกสาร.
- อนูวัฒน์ ศุภชติกุล. (2542). **Hospital Accreditation บทเรียนจากแคนาดา**. กรุงเทพฯ : สถาบัน
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ**.
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อัดสำเนา.
- อุทัยวรรณ สุดใจ. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้า**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.ku.ac.th/news/grate/social.htm>.
- Applewhite, Philip B. (1965). **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Campbell, A. (1976). "Subjective Measure If Will-Being," **American Psychology**. 31(1) : 117-24.
- Donabedian, A. (1980). **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**. Ann
Arbor, MI : Health Administration Press.
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial and Organization Psychology**. New York :
McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York : Wiley.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Oust for Effective
Performance**. New York : McGraw-Hill.

- Risser, N.L. (1975). "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Setting," **Nursery Research**. 24(1) : 45-51.
- Vroom, V.H. (1982). **Work and Motivation**. Malabo, FL : Robert E. Krieger.
- Wolman, B. Benjamin. (1973). **Dictionary Behavioral Science**. New York : Van Nostrand & Reinhold.