

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลป่าโมก. (2550). สรุปผลงานเด่นประจำปี.
อ่างทอง : โรงพยาบาลป่าโมก.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ
จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ
สถาบันธนาบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการสังคม
และการจัดการระบบสุขภาพ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต หน่อคำ. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธร
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองและ
การปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- จิตติณัฐ ศศิฉาย. (2533). เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ต่อการสื่อสาร 2 วิธี. วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพล ชันชไชย. (2517). การสร้างมาตรวัดขวัญ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทฤษฎีความขัดแย้ง. (2553, 13 กุมภาพันธ์). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://haapple.exteen.com/20080715/entry-3>.

ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่. (2553, 13 กุมภาพันธ์). (ออนไลน์). <http://www.huso.buu.ac.th/cai/Sociology/225101/Lesson3/>.

ทฤษฎีแรงจูงใจ. (2551, 20 ธันวาคม). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Motivation_Theory.htm.

นกแก้ว อิมไว. (2548). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2534). แนวคิดเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการพัฒนา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ และพูนศิริ วัจนะภูมิ. (2534). ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
ชนบท. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เบญจพร พุดคำ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน
ในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

ประคอง กรรณสูต. (2535). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชวรมนี. (2530). การศึกษาเครื่องมือพัฒนาที่ยังต้องพัฒนา. กรุงเทพฯ : มูลนิธิพุทธธรรม.

ภาราดา บุญญศาสตร์พันธุ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
มหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ขงยุทธ์ พงษ์สุภาพ. (2541). ทางเลือกใหม่ระบบบริการสาธารณสุข. นนทบุรี : โรงพิมพ์คุรุสภา
ลาดพร้าว.

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี. (2547). ความหมายของการพัฒนา. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1035.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

_____. (2529). สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ไทยมิตรการพิมพ์.

- รุ่งระวี มีทองคำ. (2548). ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารณศาสตร).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- โรงพยาบาลป่าโมก. (2550). รายงานประจำปี 2550. อ่างทอง : โรงพยาบาลป่าโมก
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา
บูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- _____. (2549). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราช
สมบัติครบ 60 ปี. กรุงเทพฯ : สถาบันฯ.
- สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์. (2547). ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล.
กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข. ถ่ายเอกสาร
- สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2546).
มาตรฐานบริการสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย.
- สุนทรী โคมิน. (2522). มานุษยวิทยา จิตวิทยาสังคม สังคมวิทยา พัฒนาการแนวคิดและทฤษฎี.
กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- สุภาพร คำหมื่น. (2544). คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่
ราม 2. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เขยประทับ. (2528). การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์.
- วัลลภ สุธรรมภรณ์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา.
ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อนุรัถย์ ทองเทศ. (2549). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่
โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาชุมชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

- อภิญา ตีเยี่ยม. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย (การบริหารธุรกิจ).** เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์. (2548). **ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ).** กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). “Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care,” **Social Science and Medicine.** 12 : 28.
- Campbell, R.J. (1976). **Psychiatric Dictionary.** 4th ed. New York : Oxford University Press.
- Donabedian, A. (1980). **The Definition of Quality and Approaches to its Assessment.** Michigan : Health Administration Press.
- Gilmer, V. Haller. (1976). **Industrial Psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control.** 9th ed. New Jersey, NJ : Simon & Schuster.
- Morse, N.C. (1955). **Satisfaction in White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press.
- Powell, D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle.** Boston, MA. : Little Brown.
- Risser, N.L. (1975). “Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Settings,” **Nursing Research.** 24(1) : 45-51.
- Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.** Englewood Cliff, NJ : Prentice- Hall.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistic’An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York : Harper & Row.