



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์เสวีระรา จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). สกลนคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ถ่ายเอกสาร.
- กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2544). แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งพัสดุภัณฑ์.
- กรรณา คฤหเดชะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา เหลืองอุบล. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของมารดากับความพึงพอใจของมารดาต่อการปฏิบัติการพยาบาลศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 6. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- จังหวัดสุพรรณบุรี. (2552). สภาพทั่วไปจังหวัด. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2552 จาก <http://www.suphanburi.go.th/ProvinceGeneral.php>
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

295

- ชำนาญ ประทุมสินธุ์. (2548). องค์ประกอบการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี. อินเทอร์เน็ต ชีรพนธ์ คงนาวิง.
- นิรมล กิติกุล. (2545). องค์การและการจัดการ. กาญจนบุรี : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- บุญประสพ เกตุขาว. (2546). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). นครศรีธรรมราช :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2542). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :
กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์).
- ปราณี ศรีดงแก้ว. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการทางการแพทย์ :
กรณีศึกษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางไผ่. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยวรรณ ภูมิแดนดิน. (2548). การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผู้มารับบริการที่มีต่อ
งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน
กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ถ่ายเอกสาร.
- พจนี ปิติชัยชาญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม
โรงพยาบาลตราด. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การสาธารณสุข).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

296

- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- รุ่งระวี มีทองคำ. (2548). ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การสาธารณสุข). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยราชา. (2552). สถิติผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2552. สุพรรณบุรี : โรงพยาบาลฯ.
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ นนทะน้า. (2548). คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. (2540). “เสียงสะท้อนจากผู้ป่วย,” วารสารสถานการณ, 6(10) : 1-8.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2541). พฤติกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : คู่แข่ง.
- ศิริพร พงษ์ระวีวงศา. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมคิด บางโม. (2539). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สร เมตลิขวงศ์. (2538). “มาตรฐานของโรงพยาบาลไทย.” สารศิริราช. 3(27) : 1173-1179.
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

297

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2550). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554.**

กรุงเทพฯ : สำนักฯ.

ศุภชัย คามวัลย์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน**

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

(พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ถ่ายเอกสาร.

อภิญา ตีเอี่ยม. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ**

โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และชานี จิตตรีประเสริฐ. (2541). **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อ**

ประชาชน. กรุงเทพฯ : ดีไซร์.

อภิรักษ์ จันตะณี. (2549). **วิจัยธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา.

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา. (2535). **การวางแผนการจัดการ และการประสานงาน**

ในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อารี วัลยะเสวี และคณะ. (2543). **รูปแบบระบบบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับสังคมไทย**

ในสองทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มูลนิธิโกมลคีมทอง.

Aday, L.A. & Andersan, R. (1971). **Access to Medical Care.** Ann Arbon : Health

Adminitration Press.

Barnard, C.I. (1972). **The functions of the executives.** Boston : Harvard University Press.

Chester, I. B. (1938). **Marketing.** 7th ed. Fort Worth : The Dryden Press.

Dalton, E. F. (1987). **Fundamentals of Marketing.** 8th ed. New York : McGraw-Hill.

Galloway, R.L. & Wearn, K. (1988). "Determinants of Quality Perception in Educational Administration," **Educational Management and Administration.** 26(1) : 35-48.

George, R.T. (1949). **Consumer Behavior.** Chicago : University of Chicago.

Glimer. V.H. (1971). **Industrial and Organizational Psychology.** New York : McGraw-Hill.

Kane, R.L., Maciejewski, M., & Finch, M. (1997). "The Relationship of Patient Satisfaction with Care and Clinical Outcome," **Medical Care.** 35(7) : 714-730.

Kotler, P. (1994). **Marketing Management: Analysis Implementation and Control.** 8th ed.

Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.



- Kotler, P. & Armstrong, G. (1996). **Principles of Marketing**. New Jersey : Prentice Hall.
- Lynch, J. & Schuler, D. (1998). "Consumer Evaluation of the Hospital Service from an Economics of Information Perspective," **Journal of Health Care Marketing**. 10(2) : 16-22.
- McKeigan, L.D. & Larson, L.N. (1989). "Development and Validation of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Pharmacy Services," **Med Care**. 27 : 522-536.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Morse, N.C. (1953). **Satisfaction in White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.
- Mustapha, N., Singh, H., & Haqq, E. (1996). "Patient Satisfaction at Health Centers in Trinidad and Tobago," **Public Health**. 1(110) : 251-255.
- Newman, E., & Giel, K. (1995). **Customer Satisfaction Measurement and Management**. Ohio : Thomson Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation**. New York : Free Press.
- Risser, N.L. (1975). "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurse and Nursing Care in Primer Care Settings," **Nursing Research**. 24(1) : 45-51.
- Simon, H.A. (1965). **Administrative Behavior**. New York : Macmillan.
- Stump, T.E., et al. (1995). "Measuring Patient Satisfaction with Physicians Among Older and Diseased Adults in a Primary Care Municipal Outpatient Setting," **Medical Care**. 33(9) : 958-972.
- Terry, G.R. (1968). **Principles of Management**. Illinois : Richard D. Irwin.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley & Sons.
- Ware J.E., Davis, A. A, & Stewart, A. L. (1978). "The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction. **Health and Medical Care Services Review**. 1(1) : 1-15.
- Ware, J.E., et al. (1983). "Define and Measuring Patient Satisfaction with Medical Care," **Evaluation and Program Planning**. 5 : 247-263.