

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรรณา คฤหเดชะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา เหลืองอุบล. (2546). การศึกษาความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการเล่นของเด็ก อายุ 0 ถึง 5 ปีที่มีภาวะโภชนาการเกินของผู้ปกครองที่มารับบริการคลินิกตรวจสุขภาพเด็ก ศูนย์อนามัยที่ 6. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บั๊ค พอยท์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ชวลิต ประภาวนนท์. (2549). ทรัพยากรการบริหาร. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ณรงค์ นันทวรรณ และเอื้องฟ้า นันทวรรณ. (2545). ความปลอดภัยและควบคุมมลพิษ. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2550). การบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษาเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2549). การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ สำหรับ CEO. กรุงเทพฯ : สุขุมและบุตร.
- บุญประสพ เกตุขาว. (2546). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2542). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ปราณี ศรีคงแก้ว. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการทางการแพทย์ : กรณีศึกษา ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางไผ่. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยวรรณ ภูมิแดนดิน. (2548). การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชน กรณีศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พจน์ ปิติชัยชาญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด. การค้นคว้าอิสระสาขารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- รุ่งระวี มีทองคำ. (2548). ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขารัฐศาสตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันวิสาข์ นนทะน้า. (2548). คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ตันติพุลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุมเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน วันที่ 21-23 สิงหาคม 2538. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร พงษ์ระวีวงศา. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3. วิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อขอกำหนดตำแหน่งชำนาญการระดับ 7-8 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริอร ชันชหัตถ์. (2547). องค์การและการจัดการ ศิริอรชันชหัตถ์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์ฉุกเฉินไทย. (2556). ครึ่งทศวรรษกับการแพทย์ฉุกเฉิน จากอดีต ปัจจุบัน สู่นาคต. ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2556, จาก [http://www.thaiemsinfo.com/autopagev4/show\\_page.php?topic\\_id=200&auto\\_id=8&TopicPk](http://www.thaiemsinfo.com/autopagev4/show_page.php?topic_id=200&auto_id=8&TopicPk).
- สมคิด บางโม. (2539). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- สมยศ นาวิการ. (2547). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจการพิมพ์.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2547). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. (2540). **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พัทธอักษร.
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนุวัฒน์ สุขขุดิถุ และชานี จิตตรีประเสริฐ. (2541). **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับนานาชาติเรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1”. กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- อภิญา ดิเยี่ยม. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิรัตน์ จันตะนี. (2550). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตรีจินดา. (2535). **การวางแผนการจัดการ และการประสานงานในโรงพยาบาล**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อารีย์ พันธุ์มณี และสุพีร์ ลิมไทย. (2541). **พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ธุรกิจ.
- Aday, L.A. and Andersan, R. (1971). **Access to medical care**. Ann Arbon : Health Administration Press.
- Barnard, C.I. (1972). **The functions of the executives**. Boston : Harvard University Press.
- Best, J.W. (1997). **Research in education**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Campbell, R.F. (1977). **On the nature of organizational effectiveness**. San Francisco : Jassay Bass.
- Dale, D.J. (1978). **Teaching reading comprehension**. New York : Holt Rinchart.
- Galloway, R.L. and Wearn, K. (1988). Determinants of quality perception in educational administration. **Educational management and administration**. 26 (1), 35-48.
- Glimer. V.H. (1971). **Industrial and organizational psychology**. New York : McGraw-Hill.

- Gregg, R.T. (1975). **The administrative process**. New York : Harper and Row.
- Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York : John Wiley & Sons.
- Kane, R.L. (1997). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcome. **Medical care**. 35 (7), 714-730.
- Koontz, H.W.H. (1988). **Management**. NJ : McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management ;analysis implementation and control** (8 th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Luther, G. and Urwick, L. (1937). **Paper on the science of administration**. Clifton : Augustus M. Kelley.
- Lynch, J. and Schuler, D. (1998). Consumer evaluation of the hospital service from an economics of information perspective. **Journal of health care marketing**. 10(2), 16-22.
- McGregor, D. (1960). **The human side of enterprise**. New York : McGraw-Hill.
- MacKeigan, L.D. and Larson, L.N. (1989). Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services. **Medical care**. 27, 522-36.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and personality** (2 nd ed.). New York : Harper and 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. and Haqq, E. (1996). Patient satisfaction at health centers in trinidad and tobago. **Public health**. 110, 251-255.
- Newman, E. and Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management**. Ohio : Thomson Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A. and 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 primar care settings. **Nursing research**. 24(1), 45-51.
- Stump, T.E. and Wolinsky, F.D. (1995). Measuring patient satisfaction with physicians among older and diseased adults in a primary care municipal outpatient setting. **Medical care**. 33 (9), 958-972.

- Taylor, F.W. (1947). **The principles of scientific management**. New York : Harper.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation**. New York : John Wiley and Sons.
- Ware J.E. and others. (1983). Define and measuring patient satisfaction. **Medical care**. 112, 247-263.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An introductory analysis** (3 rd ed.). New York : Harper and Row.