

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. กรมอนามัย. (2539). แผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544). กรุงเทพมหานคร : องค์การทหารผ่านศึกกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. (2530). คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกศินี ศรีทองอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9. (2544). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพมหานคร : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- จิตติมา ชีร์พันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). คุณภาพบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพวัลย์ เบ็ญจรัตน์. (2547). พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิจิตร / เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เบญจพร พุดคำ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกใน  
โรงพยาบาลจันทบุรีเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านสาธารณสุข มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เบญญา ลวกไสง. (2541). ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- ประวิทย์ จงวิศาลและวิจิตรา จงวิศาล. (2537). คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน.  
กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ปิ่นนิภา วนากมล. (2545). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ตามการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงนิ ปิติชัยชาญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม  
โรงพยาบาลตราด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาสาธารณสุขมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2539). ถูกค้าสัมพันธ์กับการบริการ. เอกสารประกอบคำบรรยายเรื่อง  
ถูกค้าสัมพันธ์กับการบริการ. (อัครสำเนา)
- ขงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2541). การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบครัว : กรณีแพทย์ชุมชนเมืองนครศรีอยุธยา.  
กรุงเทพฯ : ฟรีแม็กกรุ๊ป.
- รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์. (2533). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษา  
เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลลิตา กระช่างโพธิ์. (2546). ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกัน  
สุขภาพ 30 บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. สารนิพนธ์ปริญญา  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ  
บริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด.
- วีระวัฒน์ ปิ่นนิดาบย์. (2538). การประเมินคุณภาพบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ  
หน่วยที่ 8 - 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- วิศิษฐ์ พิชัยสนิท และสัมฤทธิ์ โปธา. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สงบ ปิ่นทองศ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2538). ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย. นนทบุรี: สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. (2544). ข้อเสนอ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. นนทบุรี: บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539). มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วย เป็นศูนย์กลาง. นนทบุรี: บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2545ก). แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระยะเปลี่ยนผ่าน. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์
- สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2545ข). มาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ. นนทบุรี : สำนักงานพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ.
- สำนักงานหลักสุขภาพแห่งชาติ.(2545). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 116 ก. 18 พฤศจิกายน 2545.
- สำนักนโยบายและแผนการสาธารณสุข. สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาการ สาธาณสุข ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ : องค์การทหารผ่านศึก.
- สถิต วงศ์สวรรค์. (2525). จิตวิทยาการศึกษา.กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- สมชาติ ไตรรักษา. (2540). การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่. เอกสารวิชาการสมาคมนักบริหารโรงพยาบาล ประเทศไทย ชุดที่ 7.กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Brown, S.W., Gummesson, E., Edvardson, B. & Gustavasson B. (1991). **Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspective**. Massachusetts:Lexington Books.
- Feigenbaum,A.V. (1991). **TQM**. (3rd ed.). New York: Mc Graw – Hill.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management : Analysis Planning Implementation and Control**. 8<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. **Journal of Marketing**.46Z: 41-50.

Webster, N. (1988). **New Webster's Dictionary**. (3rd ed.). New York: Simon & Schuster.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service**. New York : The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Buriram Rajabhat University