

บรรณานุกรม

กรวิกา วีระวนิช. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เมือง.

วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสูงทักษิรราช, 2549.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. แผนปฏิบัติการกรมสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2550.

นนทบุรี. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2550.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, กระทรวงสาธารณสุข. การดำเนินงานโครงการบูรณาการแผน
ชุมชนเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2554. [On-line]. Available
: <http://kkulib.kku.ac.th:81/search/>, 2545.

กองการพยาบาล. การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : งานบริการพยาบาล
ผู้ป่วยใน, 2544.

ก้องเดชา บ้านมะหิงษ์ และ ศักดิ์ชัย ก้องเกียรติศักดิ์. “Lean Procurement : การเพิ่มประสิทธิภาพ
ให้กับงานจัดซื้อจัดหา,” Industrial Technology Review. 105 (มกราคม 2546) : 122-124.
กัลยา วนิชย์ปัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

โภคล ดีศิลธรรม. การวางแผนปฏิบัติการโลจิสติกส์ สำหรับโลจิสติกใหม่. กรุงเทพฯ : ฐานนู้คส์,
2551.
_____ การสร้างประสิทธิผลห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจยุคใหม่. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2554. [On-
line]. Available : <http://www.tqmbest.com>, 2552.

คณะอนุกรรมการจริยธรรม. แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ.
กรุงเทพฯ : สถาการพยาบาล, 2545.

จรินทร์ อษาทรงธรรม. “การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในมิติ
ค้านนวัตกรรม (Innovation),” วารสารนักบริหาร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เดือน เมษายน-
มิถุนายน 2548.

จันทนากยันพันธ์. “การเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ : ภาวะผู้นำ และการเสริมสร้างพลังวิชาชีพ,”
วารสารพยาบาลศาสตร์. 8, 1-3 (มกราคม-ธันวาคม 2539) : 10-11.

ฉัตรศรี ปิยะพิมลศิริ. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

เกลิมศรี สุทนต์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการของศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแท๊ง. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549.

ชาลอดา อิศรางกูร ณ อยุธยา. กลยุทธ์ทางธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2554. [On-line].

Available : http://www.novabizz.com/Competitive_Strategy.htm, 2552.

วิคินันท์ อิฐรัตน์. กลยุทธ์กับอินเตอร์เน็ต : การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพอร์เน็ท, 2548.

ดวงพรรณ กริชชาภูชัย และคณะ. โครงการการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านแบบในอุตสาหกรรมบริการ : โรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ศูนย์การจัดการ โลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.

ทองหล่อ เดชไวย. การบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับหน่วยงานสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

พิพยา กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2549.

ที่ว่าการอำเภอเมืองสร้าง. แผนยุทธศาสตร์พัฒนาอำเภอเมืองสร้างประจำปีงบประมาณ 2553-2556. ร้อยเอ็ด : การปกครองอำเภอเมืองสร้าง, 2552.

ธีระยุทธ นิยมภูด. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสบการณ์ตามบริการของแผนกผู้ป่วยในทั่วไป โรงพยาบาลรามนาฯ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

บุญชุม ศรีสะอด. การวิจัยเมืองต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุริยาสารสนน, 2545.
เบญจพร พุฒคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทร์เบกษา. โรงพยาบาลจันทร์เบกษา (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ : มหาลัยวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

ปฤกษ์ อุตสาหะวณิชกิจ. เอกสารประกอบการสอน ศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก : Global Competitiveness. มหาสารคาม : คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.

ปราณี ธีระรายภูร. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอ่อนชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.

ปริยาพร วงศ์อนุตร โกรน. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด, 2544.

ปัญญา ชีรัวทัยเดช. “การวิเคราะห์แบบสอบถามรายชื่อ,” วารสารสมาคมนักวิจัย. (มิถุนายน 2548) 10(2) : 42 – 44.

ผลิน ภู่เจริญ. การจัดการร่วมสมัย : กรอบแนวคิดใหม่ทางการจัดการในการสร้างและพัฒนาผลลัพธ์ในการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : เอกพิมพ์ไทย, 2548.

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. สถาบัน. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ดีไซด์จำกัด, 2543.

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพนับเดือนพระเกียรติ值 60 ปี. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549.

มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา : บูรณาการภาคร่วมระดับโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ดีไซด์ จำกัด, 2544.

พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติเทคโนโลยี, สำนักงาน. “เสริมเพิ่มพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในโรงพยาบาล,” ป้าประชาสัมพันธ์ สาขาวิชา ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ (วันจันทร์ที่ 11 กรกฎาคม 2554.)

พิพัฒน์ นนทนาธรรม. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ – การจัดการ. นนทบุรี : ชิงค์ มิลเลนเนียม บุ๊คส์, 2553.

พิยณุ วงศิตวัฒนา. 2548. การบริหารการตลาด การวิเคราะห์ กลยุทธ์ และการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ภาณุ อินทนิล. ห่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมสุราพื้นบ้าน. การศึกษาปัญหาพิเศษ. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

ภากรณ์ น้ำร้า และศรีวิมล วันทอง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ดำเนินมาตามเต็ม อำเภอค่าใช้จ่าย จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญาวิทยาศาสตรบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.

มะลิวรรณ หินทอง. การตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามชั้นตอนของผู้ป่วยที่มีลักษณะพิเศษ หินทอง. การตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามชั้นตอนของผู้ป่วยที่มีลักษณะพิเศษ ประจำสุขภาพอ้วนหน้า โรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

รสันันท์ ใจจิตร. ห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมไวน์ผลไม้. การศึกษาปัญหาพิเศษ. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

รัชชา แคนโพธิ์. ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร. การศึกษาปัญหาพิเศษ. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทศน์, 2542.

โรงพยาบาลส่วนปฐง. รายงานผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2549. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลส่วนปฐง, 2549.

โรงพยาบาลส่วนปฐง. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่วนปฐง ปีงบประมาณ 2550. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลส่วนปฐง, 2550.

โรงพยาบาลเมืองสรวง. รพ.เมืองสรวง เป็น รพ.30 เดียว ที่สำคัญตัดข้อเข่าเทียมได้ เป็นแห่งแรกของไทย. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2555. [On-line]. Available : <http://www.sites.google.com/site/healthyfm/-6> 2555.

วิทยา ด้านธุรกิจ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : เครื่องเวฟ เอ็คโคเกชั่น, 2546.

วิทยา สุหฤทัย. “เก็บตกความคิด,” Industrial Technology Review. 151 (มิถุนายน 2549) : 138-140

ศิริวรรณ เศรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสารจำกัด, 2546.
_____ กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2541.

ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันสุขภาพด้านหน้า. แนวคิดที่กำหนดนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพด้านหน้า. (2545) สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2554. จาก <http://dental.anamai.moph.go.th>,

สมคิด ชาตุศรีพิทักษ์. ยุทธวิธีการแบ่งขั้น. กรุงเทพฯ : เม็ดทราบพรึ่นตี้, 2545.
สมชาติ กิจธรรม. ยุทธวิธีการองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์, 2546.
สมลักษณ์ คำนาภ. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลพร้าว. ปัญญาพิเศษรู้ประคานศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

สมศักดิ์ ชุมพรรัตน์ และคณะ. ระบบบริการสาธารณสุขกับการประกันสุขภาพ : ปัญหาและข้อเสนอในภาพรวม. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสุขภาพ, 2548.

สาธารณสุข, กระทรวง. สรุปผลการดำเนินงานสุขภาพจิต พ.ศ. 2544-2547. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2547.

สายพิม เจริญสุขพัฒนา. ความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอกสิโนสเคเบิลที่วิจัยกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

- สุกัญญา ประจุศิลป์ และ อารีย์วรรณ อ้วมตามี. สุขภาพและระบบบริการสุขภาพ ประชากรชุมชน เมือง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาฯ, 2549.**
- สุวนิตย์ โพธิ์จันทร์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของ โรงพยาบาล ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.**
- สุวินิต แม่นจริง. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น.กรุ๊ป, 2546.**
- เสรี วงศ์มนษา. ปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน. ผู้จัดการออนไลน์. Available : <http://www.manager.co.th/business/ViewNews,24 พฤศจิกายน 2548>.**
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. “กระบวนการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล,” เอกสารเส้นทางสู่ การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : เพทบย์สนาคม, 2541.**
- อารักษ์ รักวิวงค์วรนัตร. ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value chain analysis). [On-line]. Available : <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/>, 2552.**
- เอกกนด อรุณศรี. การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า. สืบคืบเมื่อ 29 มีนาคม 2555. [On-line]. Available : <http://eiamsri.wordpress.com>, 2554.**
- เอกษัย อภิศักดิ์กุล. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้า, 2552.**
- โอเคนะชั่น. เสาหลัก 1 การสร้างความแตกต่าง. สืบคืบเมื่อ 29 มีนาคม 2555. [On-line]. Available : <http://www.oknation.net/blog/monchai83>, 2553.**
- Aday, L. A, and Andersen, R. Development of Induce of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.**
- Anne Mills, Jonathan Bloomberg. A Comparative Analysis of Hospital Management Systems in South Africa, in Grant. Journal of Business Research, 26, 49-61., 2005.**
- Charles-Edward A. Winslow. The Cost of Sickness and the Price of Health. World Health Organization Monograph Series, No.7, 1951.**
- Davis. Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill, 1967.**
- Dessler, G. Human Resource Management. 8th Edition. New Jersey : Prentice-Hall, 2000.**
- Demeter, K. Manufacturing Strategy and Competitiveness. Journal International of Production Economics, 2003.**

- Gillyard, A. Elisabeth. **The Relationship Among Supply Chain Characteristics, Logistics and Manufacturing strategies, and performance.** UMI proQuest Digital Dissertation. [On-line]. Available : <http://www.lib.UMI.com/ dissertation/fullcit. 2006>.
- Klara Helstad. Managing timber procurement in Nordic purchasing sawmills. [online] Available : <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:vxu:2006>.
- Kotler, P. **Marketing Management.** 11th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2000.
- Kotler and Keller, Kevin Lane. **Marketing Management.** 12nd ed. New Jersey ; Pearson-Prentice Hall , 2006.
- Lega, F. **Developing a marketing function in public healthcare systems: A framework for action.** Health Policy. 23, 28-39, 2005.
- Mailam and Fahad. **The Effect of Nursing Care on Overall Patient Satisfaction and Its Predictive Value on Return-to-provider Behavior A Survey Study private hospital in Kuwait.** Journal of Quality Management in Health Care Volume : 43 Issue : 1, 2010.
- Maynard, W.Shelly. **Responding to Social Change.** Pensylvania : Dowden Hutchision & Press, 1975.
- Michael E. Porter. **Competition and Strategy.** The Creation of a Group and a Field. Oxford University Press, 1985.
- _____. **The competitive advantage of nations.** New York : The Free Press, 1990.
- _____. **On competitive.** Boston : Harvard Business School, 1998.
- Millett, J. D. **Management in the public service : The best for effective performance.** New York : McGraw - Hill Book Co. Inc,1954.
- Morse, N. C. **Satisfaction in white color job.** Michigan : University of Michigan Press, 1953.
- Mullins, Luarie J. **Management and Organization Behavior.** London : Pitman Company, 1985.
- Oxler, K. F. "Achieving Patient Satisfaction Resolving Patient Complaints," **Holistic Nursing Practice.** 11(4) 331 ; July, 1997.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. "The Concept of access Definition and Rrelationship to Consumer Satisfaction," **Medical Care.** 19 (2), pp. 127-140, 1981.

Pietro Giorgio Lovaglio. "Hospital effectiveness from administrative data : the Lombardy case,"

The TQM Journal. Vol. 22 Iss: 5, pp.474 – 486, 2010.

Porter. 1990.

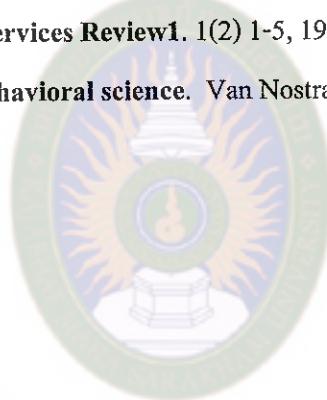
Taro Yamane. **Statistics: An Introductory Analysis.** 2nd ed. New York : Harper and Low, 1973.

Taryn Aiello, Denver Severt, Paul Rompf, Deborah Breiter. **A fundamental exploration of administrative views of hospital hospitality and service excellence,** in Joseph S. Chen (ed.) 6. Emerald Group Publishing Limited (Advances in Hospitality and Leisure, Volume 6), pp.185-211, 2010.

Ware, J. E, A. Davies and A.L. Stewart. "The Measurement and meaning of Patient Satisfaction,"

Health and Medical Services Review1. 1(2) 1-5, 1987.

Wolman, B. B. **Dictionary of behavioral science.** Van Nostrand : Richard Company, 1973.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY