

## บรรณานุกรม

- การพยาบาล, กอง. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาล  
ศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- การแพทย์, กรม. กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
นนทบุรี : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2551.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ :  
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- กุลยา ตันติพลชีวะ. "การควบคุมคุณภาพการพยาบาล," วารสารพยาบาลกองทัพบก.  
16(2541) : 23-31 ; 2541.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ  
ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554. นนทบุรี :  
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2550.
- จริยา นาคบุญหิน. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการตามนโยบาย  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7-8. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.
- นัตร์ศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2548.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์, 2546.
- ณัฐจิรา สมทิพย์. เจตคติ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์  
ของผู้รับบริการ ในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน  
โชน 4 จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- คนิตา อินตะมูล. พฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจาก  
โรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

ไทรวัฒนาพานิช, 2540.

ชนวรรณ แสงสุวรรณ. การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น

อิน โคโนะ, 2547.

ธีรนนท์ ชูวิระ. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า

จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรี ในจังหวัดเชียงใหม่. การ

ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

นงนุช แสนซ์ชาวล. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต.

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

นงภา สุวรรณกุล. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ทางการแพทย์ เพื่อตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในเขต

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

เบญจพร พุดคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล

จันทร์เกษม. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร,

2547.

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยคัดกรองและอายุรกรรมต่อบริการที่ได้รับ

ขณะอยู่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

มหิดล, 2542.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

พวงรัตน์ บุญญาบุรุษย์. กลยุทธ์การสร้างงานบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา,

2541.

พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

กองบิน 41. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

2552.

ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหัชย

จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่, 2546.

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

ไชยวาน, โรงพยาบาล. การพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐาน HA/HPH. อุตรธานี :  
โรงพยาบาลไชยวาน, 2553.

———. สรุปผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2553. อุตรธานี : โรงพยาบาลไชยวาน, 2553.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

———. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2550.

———. วิธีวิจัยทางการจัดการธุรกิจ. มหาสารคาม : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

วรรณพร พรหมสัตยพรต. การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ธนาพรส, 2550.

วิไล ฤกษ์นุ้ย. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

วิทย์ เทียงบูรณธรรม. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซิลเวอร์พินส์โปรดักส์,  
2541.

ศรินญาภรณ์ พวงเงินมาก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ  
บ้านป่าป้อง ตำบลป่าป้อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี.  
ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์,  
2541.

สงวน นิตยารัมภ์พงษ์. ระบบสุขภาพในท้องถิ่น : อนาคตระบบสุขภาพไทย. นนทบุรี :  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2549.

พระบรมราชชนก, สถาบัน. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การประเมินสถานะสุขภาพ  
ชุมชน. นนทบุรี : ยุทธรินทร์การพิมพ์, 2546.

- สมชาติ ไตรักษา. การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่. เอกสารวิชาการสมาคมนักบริหาร  
โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข,  
2541.
- สารี อ๋องสมหวัง. คู่มือหลักประกันสุขภาพสำหรับประชาชน สำนักงานหลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : ศรีเมืองการพิมพ์, 2549.
- สุมนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บิ๊กโพธิ์เพรส, 2544.
- สุวิมล ตรีภานันท์. การประเมินโครงการแนวทางการสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ดีไซน์, 2548.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- Aday, Lu Ann, and R. Andersen. **Development of induces of Access to Medical Care.**  
Michigan : Health Administration Press, 1971.
- Batrach, M., and Domerchie, M. **Quality improvement in the emergency department.**  
Seminars for Nurse Manager. U.S.A : Mcgraw, 1995.
- Bopp, D.K. **How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters : A  
marketing perspective.** Journal of Health Care Marketing. U.S.A, 1990.
- Donabedian, A. **Twenty years of research on the quality of medical care. Evaluation and  
the health Professions 2.** Michigan : Health Administration Press, 1985.
- Eriksen, L.R. **Nursing Management. Patient satisfaction : An indicator of nursing care  
Quality.** New York : W.W.Nortor, 1987.
- Kochapakdee, W. **Nurse, Nurse Administrator, and Nurse educator Perceptions of  
patientexpectation of Nursing Service Quality in Southern Thailand.** (DSN.  
Thesis in Health Science Health Care Management University of Alabama at  
Bermingham, U.S.A). Dissertation Abstracts International, 1998.
- Lynch, J., and Schuler, D. **Consumer evaluation of the quality of hospital services form  
aneconomics of information perspective.** Jouranal of health care martieting. 10 (6)  
: 16-22 , 1990.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. **Delivering Quality Service Balancing  
Customer Perception and Expectation.** USA : Collier Macmillan Publishers, 1990.

Risser. Nancy L. "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurse and Nursing Care in Primary Care Setting." **Nursing Research.**

January-February, 1975. P. 45-51.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY