

## เอกสารอ้างอิง

- กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล.  
งานบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและการบริการปรึกษาด้านสุขภาพอนามัย. กรุงเทพฯ:  
2542.
- กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: 2542.  
จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โภชสิทธิ์, ยูพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช, และศรานุช  
โตมรศักดิ์. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: บริษัทไชร์จำกัด.
- เกตุสุดา ชินวัตร. (2546). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง.  
การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
อุบลศรี หาญเจริญกิจ. (2543). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า  
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- ธวัชชัย วรพงศธร. หลักการวิจัยทางสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2543.
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.
- ยุทธ ไกยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545.
- จำเนียร โชติช่วง และคณะ. จิตวิทยาการเรียนรู้. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลลานนา. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่.
- ปรีชา ครามะคำ. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีใช้บริการ ณ  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาล  
พระปกเกล้า จันทบุรี, (ผนวก), 104-110.
- วีรวรรณ ถิละแก้ว. (2540). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลมหาราชนคร  
เชียงใหม่. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มปป.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ: จิตวิทยาบริการ  
หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- จุฑามาส พุทธิพิทักษ์. (2540). รายงานผลการศึกษาปัญหา และแนวทางปรับปรุงแผนผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลกลาง. นิตยสารโรงพยาบาลกลาง. 36(2), 99-109.
- ชดช้อย วัฒนะ. (2539). การพัฒนารูปแบบการดูแลอย่างมีส่วนร่วมระหว่างพยาบาลและผู้รับ  
บริการในการส่งเสริมการดูแลตนเอง โรงพยาบาลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว  
จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขนิษฐา ตั้งมั่นคงวรกุล. (2540). ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการห้องตรวจอายุรกรรม  
ทั่วไป งานการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน: โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2541). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุม  
ระดับชาติเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท  
ดีไซท์ จำกัด.
- นันทวัฒน์ ศรีรุ่งเรือง, ศรีวิภา วงศศิริวัฒน์, ดอกกรัก รัตนวิชัย และอารมณี อ่าวเจนพงษ์.  
(2542). ความพึงพอใจของรับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพาน  
หิน จังหวัดพิจิตร: โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.
- ดวงเดือน ศรีพัฒนกุล. (2539). ปรัชญา วัตถุประสงค์ และการนำไปสู่การปฏิบัติของฝ่ายการ  
พยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ. จากบุญศรี ปรามศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล.  
(2539). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญนาค ภัทรจินดา, ฉวีวรรณ คำธนะ และ ผ่องพักตร์ ชูศรี. (2541). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพ  
การบริหารจัดการการบริการพยาบาลด้านหน้าโดยใช้กลยุทธ์การตลาด. จักรยสารธรรมสุข.  
ประคอง กรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจา เตากล้า. (2541). การประกันคุณภาพระบบ ISO. สารสภากาพยาบาล. 13(3), 1-7.
- พนิดา ดามาพงษ์. (2538). กลยุทธ์เพื่อการบริหารพยาบาลที่มีคุณภาพ. วารสารกองการพยาบาล.  
22 (1) 27-29.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กลางศาสนา.
- วิภาดา คุณวิกติกุล. (2542). จากการประกันคุณภาพสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, พยาบาล  
สาร. 13(3), 1-7.
- วารี วัฒนปัญญาพล. (2538). ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหาร  
การพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร  
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด.  
 วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Aday,L.N.,& Anderson,R. (1995). **Development of indices of address to medical  
 care**. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Omachonu, V.K. (1990). Quality of care and the patient: New criteria for evaluation. **Health  
 care Management Review**15, 43 – 50.
- Risser,N.L. (1995). **Development of and instrument to measure patient satisfaction with  
 nurse and nursing care in primary care settings**. Nursing Research 24, 45-51.
- Fiegenbaum, A.V. (1995). **Quality Control**, New York: Mc Graw – Hill.
- French,R.M. (1974). **The dynamics of health care**. New York: Mc Graw – Hill.
- Obert, M.T. (1994). **patients perception of care measurement quality and satisfaction**.  
 Cancer, 53, 2366 -2375.
- Polit, D.F. (1996). **Data analysis and statistic for nursing research**. New York: Appleton  
 Lange Stanford, Connecticut.
- Lynn , R.M., Mc Mille.J.B., (1999). **Do Nurse Know What Patients Think is Important  
 in Nursing Care**. Journal of Nursing Care Quality, 13(5), 65-74.
- Maslow,A.H. (1970). **Motivation and Personality**. (2<sup>nd</sup> ed.) New York: Haper & Row.
- Mangelsdorff A. (1979). **Patients Satisfaction Question naive**. Medical Care. Vol.17, 86 -90.