



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. (2528). **ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามารับดี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรรณิการ์ สุวรรณโคตร. (2528). **บทบาทพยาบาลด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียด.** (เอกสารการสอน ชุดวิชามโนคติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 1 - 7). พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร.** ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์. (สาขาบริหารสาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ก่อ สวัสดิพิพาณิช. (2524). **หลักการบริหารโรงเรียน.** (เอกสารประกอบการอบรมเตรียมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา). กรุงเทพฯ : อัมรินทร์.
- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). **การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี).** ปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุศล สุนทรธาดา. (2539). **ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน.** กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการวางแผนพัฒนาการสาธารณสุข. (2540). **แผนพัฒนาสาธารณสุขตามพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540 - 2544).** กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10. (2550). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550 - 2554.** กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11. (2555). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 - 2559.** กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

- จารุวรรณ เอกอรรถผล. (2530). การวิเคราะห์ปฏิกริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วย
จิตเวช. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. (เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1 - 7). นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรวัฒน์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : ดีไซร์.
- เจนจิรา สังข์วรรณะ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของผู้ประกอบอาชีพ
อิสระ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนวิวัฒน์ นันทสมบุญ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชน ต่อการใช้บริการ
ทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ร.ม.
(การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนา นิลชัยโกวิทย์. (2537). เทคนิคการให้คำปรึกษาผู้ป่วย. กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน.
- ธีรกุล สถิตนิมานการ. (2537). การศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารความรู้สุขอนามัย
ด้านสาธารณสุข กับการมารับบริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ
(คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล). วิทยานิพนธ์ ว.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นवलักษณ์ บุษบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวัง
ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทศนคติ:การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- ประภาส ฐิติวัฒนา. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วยเดิมของ
สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศ.ม.
(เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประสิทธิ์ จันทร์กลาง. (2540). การศึกษาอุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ในจังหวัดลำพูน.
การค้นคว้าแบบอิสระ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ปรีชา เมียนเพชร. (2532). การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกร
จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). ชลบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ :
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พินดา คำยุ. (2538). การศึกษาคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลชน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชวรมนี (ประยูทธ ปยุตโต). (2523). บทวิเคราะห์ความหมายจริยะธรรม. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- ไพฑูรย์ ไต้ะบุรินทร์. (2544). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านการบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาล ดวงชาทม. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการของโรงพยาบาล
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี หนูเนียม. (2540). รายงานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศ
บาลเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2533). คุณธรรมและจรรยาวิชาชีพทางการพยาบาล.
(เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล เล่มที่ 1). พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี :
อรุณการพิมพ์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี. (2556). ข้อมูลทั่วไปงานบริหาร. จันทบุรี : สำนักผู้บริหาร.
- โรงพยาบาลสิริเวช. (2557). ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลสิริเวช. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.sirivejhospital.com>. 10 มิถุนายน 2556.

- วรัญญา เลี้ยงลักษณ์เลิศ. (2545). **ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2539). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศุภนิษฐ์ โขครัดนชัย. (2536). **การบริหารการบริการพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- สกาวดี ดวงเด่น. (2539). **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ ไตรภักษา. (2540) **การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่**. (เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาล ประเทศไทย ชุดที่ 7). กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธาณสุข.
- สมบูรณ์ สุทชนะ. (2531). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล: กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. (ภูมิศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). **หลักการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัชฌุกร. (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี กระทรวงสาธารณสุข. (2555). **รายงานประจำปีงบประมาณ 2555**. จันทบุรี : ม.ป.พ.
- สิวลี ศิริไล. (2539). **จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). **คู่มือ QC หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานในญี่ปุ่นและไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานแผนงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด.

- สุถักษณ์ ศิวรักษ์. (2545). **ปรัชญาการศึกษาศาสตร์และศิลป์แห่งการปฏิรูปการเรียนรู้.**
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้รับบริการนอก โรงพยาบาล
อำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาล สาธารณสุขศาสตร์).
นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2536). **การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพ
ในภาครัฐ ในสถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี
ของ น.พ.บุญยงค์ วงษ์รักมิตร.** กรุงเทพฯ : สุรสิทธิ์การพิมพ์.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). **การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Alderfer, Clayton. (1972). **Existence Relatedness and Growth.** New York : Free Press.
- Ansell and et al. (1998). "Public Health Briefs Voting with Their Feet : Public Hospitals,"
Health Reform and Patient Choices. 1996 (313) : 204 - 205.
- Chaplin, J.P. (1968) **Dictionary of Psychology Reaguin Books 1968 Dalton Farland E.M.C
Personnel Management : Theory and Practice.** New York : The Macmillan
Company.
- Collins, C. (1995). **Collins English Dictionary.** England : Harper Collins.
- Druss BG, Rosenheck RA, Stolar M. (1999). **Concumer, Administratros rank Quality of
Care Outcomes& Accountability Alert VA Northeast Program Evaluation Center
(NEPEC), West Haven.** CT : New Haven, CT.
- Gooding, Smith, and Sandra K. (1995). "Quality, Sacrifice, and Valve in Hospital Choice,"
Journal of Health Care Marketing. 6 (1) : 73 - 86.
- Gronross, C. (1990). "Service Management and Marketing. Lexington. MA: Lexington
Books.Lynch, J. & Schuler, D. Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Service
from an Economics of Information Perspective," **Journal of Health Care Marketing.**
1990 (3) : 10 - 12.

- Kotler. (1988). **Marketing Management**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- McClelland , David C. (1962) “Business Drive and National Achievement” **Harvard Business Review**.
- Miles, M.B. (1996). **In Hopkin, David, Ainscow, Mel and West. “Making Sense of Change” In M. Preedy, R. Glatter and R. Levacic. Educational Management : Strategy, Quality and Resource**. Buckingham : Open University Press.
- Murray. (1964). **Motivation and Emotion**. Engle wood Cliffs , New York : Prentice - Hall.
- Shelly, Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchiaon Press Inc.
- Staton, W. J. (1987). **Fundamentals of Marketing**. New York : McGraw - Hill Book.
- Stewart, David W., Gerald B. Hickson, Connic Pechmann, Scott Koslow, and William A. Altemeir. (1989). “Information Search and Decision Making in the Selection of Family Health Care,” **Journal of Health Care Marketing**. 9 (2) : 29 - 39.
- Thomas J.Lipscomb, Terri R, Shaffer, Kyna Shelley. (2003). **Developing A Model of Consumer Search for Health Provider**. **ACME**. 78 (6) : 1068 - 1073.
- Wallestein, Harrey. (1971). **A Dictionary of Phychology**. Maryland :Penquin Book.
- Wolman, Benjamin B. (1978). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company.