

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา เหลืองอุบล. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาล ตามการรับรู้ของมารดากับความพึงพอใจของมารดาต่อการปฏิบัติการพยาบาล ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 6. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลตราด. (2545). รายงานผลการประเมินความคิดเห็นต่อการบริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตราด. อัดสำเนา.
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ โรงพยาบาลตราด. (2545). โครงการจัดอบรมภายในปีงบประมาณ 2544 โรงพยาบาลตราด. อัดสำเนา.
- กฤษยา ดันติผลาชีวะ. (2525). การบริหารหอผู้ป่วย. กรุงเทพฯ : เจริญกิจ.
- กันยา กาญจนบุรานนท์. (2536). การบริการสุขภาพ. เอกสารการสอนชุดวิชาการสาธารณสุข 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลอศรี แดงเปี่ยม. (2542). ชนิด แหล่ง และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล. เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางสาธารณสุข. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิลกา ไตรไพบูลย์. (2542). การควบคุมคุณภาพเครื่องมือ. เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางสาธารณสุข. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัช บุญยมนี และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก. วารสารสาธารณสุขพิษณุโลก, 1(2), 27-31.
- นันทา เล็กสวัสดิ์และคณะ. (2531). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2540). การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มลิวัลย์ ดำรงค์ศักดิ์ และคณะ. (2531). ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ  
ศัลยกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. อุดลำเนา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ  
: อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี เขาวนปรีชา. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชดา ตันติสารศาสน์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะ  
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลานครินทร์เวชสาร, 17(4), 263-269.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. อุดลำเนา.
- โรงพยาบาลตราด. (2545). สรุปผลงานสำหรับคณะกรรมการและนิเทศงานเขต 3. อุดลำเนา.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ  
จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- วรรณวิไล จันทราภา และพาณี สีตกะสิน. (2535). การบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาล. เอกสาร  
การสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์, พรรณี เมนะเสวต, อรุณี เกตุกราย, และจุฬารักษ์ กวีวิรัชชัย. (2538). ความ  
พึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการการรักษายาบาลในหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั่วไป  
โรงพยาบาลรามาริบัติ. รามาริบัติพยาบาลสาร, 1(3), 39-45.
- วิชิต วรกาญจน์. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการของ  
โรงพยาบาลทับสะแก อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์หลักสูตร  
ปริญญาสาธาณสุขศาสตรบัณฑิต, คณะสาธาณสุขศาสตร มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลราชวิถี  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตรการแพทยและ  
สาธาณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
มหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. (2539). คุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย.  
วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4(2), 158-167.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ และสัมฤทธิ์ โปรา. (2533). การให้บริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยใน. เอกสาร  
การสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีรวรรณ ถีละแก้ว. (2540). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.  
วิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบเสนอพิจารณาขอในระดับ 7-8 งานเวชระเบียนและสถิติ  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. อุดສຳນາ.
- วุฒิพร พรหมราษฎร์, ภาณี ชันทะ, และอารีย์ ภูมิภูเขียว. (2539). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
ต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเวียงใหญ่. ขอนแก่น : โรงพยาบาลเวียงใหญ่.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุม  
เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพ และความพึงพอใจในยุคแข่งขัน วันที่ 21-23  
สิงหาคม 2538. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร พงษ์ระวีวงศา. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3.  
วิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อขอคำแนะนำตำแหน่งชำนาญการระดับ 7-8 งานการ  
พยาบาลผู้ป่วยพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. อุดສຳນາ.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2541). ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- เสาวนีย์ รัชตกาญจน และคณะ. (2537). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ตึก ก.ป.ร.  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. รายงานการวิจัย. อุดສຳນາ.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2544). หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดเชียงใหม่.  
อุดສຳນາ.
- สำนักนโยบายและแผนงานสาธารณสุข. (2541). บัญชีจำแนกโรคระหว่างประเทศ ฉบับแก้ไข ครั้งที่ 10  
ไทย-อังกฤษ เล่มที่ 1 (ข) ตารางการจัดกลุ่มโรค องค์การอนามัยโลกเจนีวา. นนทบุรี :  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการงูใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และจิรัฐมภ์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). คุณภาพของระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไซร์ จำกัด.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และธานี จิตตรีประเสริฐ. (2541). เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับนานาชาติเรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1”. อุดรธานี.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลยศักดิ์ ตีระจินดา. (2535). การวางแผนจัดการ และการประสานงานใน โรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อารีย์ ชิวเกษมสุข. (2540). แนวทางการดูแลรักษา : ทางเลือกใหม่ของการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล. ราชบัณฑิตยสถานสาร, 5(3), 251-261.
- อุบลศรี หาญเจริญกิจ. (2543). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำภา คีลีปาน. (2539). ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Ingsrisawang, C. (2001). “Increases of two to seven baht in 11 provinces first since 1998.” [Online]. Available [http:// www.thailabour.org/news/011204\\_minimumwage.html](http://www.thailabour.org/news/011204_minimumwage.html) (9 July 2002).
- Lynch, J. & Schuler, D. (1990). Consumer evaluation of the hospital service from an economics of information perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10(2), 16-22.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. (2 nd ed). New York : Haper & Row.
- Millet, J.d. (1954). *Management in the public service : The Quest for effective performance*. New York : Mc Graw-Hill Book.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfaction in White Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press.
- Risser, N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, 24(1), 45-51.

Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley & Sons.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University