

บรรณานุกรม

- กระแสด ชนะวงศ์. (2525). **บรรยายในการประชุมวิชาการทางสถิติประยุกต์ ครั้งที่ 2 เรื่อง สาธารณสุขในชนบทไทย**. 13-14 พฤษภาคม 2535. กรุงเทพมหานคร : ห้องประชุม จีระบุญมาก สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลณิกา สังข์แก้ว. **การวิจัยและพัฒนาารูปแบบเครือข่ายสำหรับการดูแลผู้ป่วยเบาหวานของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. 2545.
- _____ . **กองนิติการ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกา และกฎกระทรวง**.
- กาญจนา นายคุณรัฐ และคณะ. **การประเมินนโยบายการจัดการบริการแก่ผู้ป่วยทั่วไปนอกเวลาราชการ (OPD).นอกเวลาราชการ**. ส่วนนโยบายสาธารณสุข สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข. 2541.
- กุลเรือง สายชุ่มอินทร์. (2535). **ความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขนิษฐา นาคะ. (2534). **ความวิตกกังวลและความต้องการข้อมูลในผู้ป่วยก่อนผ่าตัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรรุวรรณ ชันดีสุวรรณ. (2528). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความพร้อมในการรักษาผู้ป่วยวัณโรคปอด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

เจริญผล สุวรรณโชติ. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร. แพร์พิทยาอินเตอร์เนชั่นแนล. พิมพ์ครั้งที่ 1

ชนูตรา อธิธิธรรมวินิจ, สุพรรณณี เลิศผดุงกุลชัย และ วราภรณ์ วีระสุนทร. (2539). **สิทธิผู้ป่วยใน** ทัศนระของแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช. มหาวิทยาลัยมหิดล.

เฉลียว บุรีภักดี. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร. 2545.

दनัย เทียนพุด. **รู้ทันธุรกิจ รู้เทคนิคการจัดการ**. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2538.

_____. 101 คัมภีร์ฝ่าวิกฤติ. บริษัท เเรดิโอ อาร์ม จำกัด. กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 2 2544.

ธงชัย สันติวงษ์. **กลยุทธ์การจัดการ**.

ธีราพร วิชชุรัมย์. **การพัฒนาคณาการพยาบาลโดยรวมของห้องผู้ป่วยหนักโรงพยาบาล** สงขลา. 2542.

นงนุช วงษ์สุวรรณ. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. โครงการพัฒนาตำรา สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี. 2544.

นิตยา ศรีญาณลักษณ์. 2545. **การบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. บริษัทประชุมช่าง จำกัด.

บุญทิพย์ สิริธรงค์ศรี. **การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการบริการพยาบาลที่ประทับใจ**. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542.

_____. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2545. **พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2536**.

_____. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. **โครงการวิจัยองค์กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น**. 2539.

- ปัจจนงค์ สุขเจริญ. (2523). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต, ภาควิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- เพลินพิศ สัตย์สงวน. (2531). **ปัจจัยที่ทำให้ล่าช้าในโรงพยาบาลแพ่ง : กรณีศึกษาของโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงหากำไรในประเทศสหรัฐอเมริกา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ 1, 26-41.**
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. 2537. **“แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการสาธารณสุข”**, วารสารหมอนามัย.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร. 2533. **การบริหาร ร.พ.เอกชน. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริหาร ร.พ. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- มัลลี เวชชาชีวะ. **การกำหนดความจำเป็นของการฝึกอบรม. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ฉบับพิเศษ. 2509.**
- _____. **การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 2. 2532.**
- มาลา สุจิรพัฒน์พงษ์. (2527). **ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อสิทธิของคนในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- โยธิน แสงวงดี (2543). **ปัญหาและทุกข์ของประชาชน เมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, นนทบุรี.**
- รำพรรณ เพ็ชรคำ. (2516). **ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์บัณฑิต, ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ศุภชัย คุณารัตนพุกภัย และอนันต์ คุชชุกิตกุล. (2536) **การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต. เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.**

- สมาน วรพันธ์. (2539). **ความคิดเห็นของผู้ป่วย แพทย์ และพยาบาล เกี่ยวกับสิทธิที่จะรู้ของผู้ป่วยและการเคารพสิทธิที่จะรู้ของผู้ป่วยในทางปฏิบัติของแพทย์และพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต(สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุดารัตน์ ควรสถาพร (2529). **พฤติกรรมของคนไข้ในการเสาะแสวงหาสารสนเทศเพื่อรับบริการด้านทันตสุขภาพและทันตสุขภาพจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาทันตสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา เลहनันท์. **การพัฒนาองค์การ.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. 2541.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. **การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์การ : แนวคิด และกระบวนการในการนำไปปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร. ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหายบล็อกและการพิมพ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. 2541.
- หุลย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อภัสสรีย์ ไชยคุนา. **การบริหารงานบุคคล.** สถาบันราชภัฏเชียงใหม่. โครงการตำราวิชาการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ. 2542.
- Penchansky,R., & Thomas, J.W.,1981. **The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction.** Medical Care,19(2), 127-140.
- Spitzer, R.B. 1988. **Meeting consumer expectation.** Nursing Administration. 12(3), 1-2.