

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ขาวสง่า สุชาดา ไทยงามศิลป์ และสุนทรี น้อยกาญจนะ. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค แผนกผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลนครปฐม. รายงานวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. 2537. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. อดิเรก: พี.ออฟเซ็ทอาร์ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จินต์ศุจี กอบกุลธร. 2545. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลนครปฐม. ศูนย์คุณภาพโรงพยาบาลนครปฐม.
- นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ. 2532. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. พิจิตร : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.
- ประคอง กรรณสูต. 2534. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ .พิมพ์ครั้งที่ 3. ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า จำกัด.
- วิภาวดี สายนำทาน. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2541. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเทกซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศุภชัย คุณารัตนพุกภัย และอนันต์. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต. เอกสารการประกอบการขยายแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป. กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2536. รายงานการศึกษาคุณภาพโครงการบริหารโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

- ศุจิตรา นิลเลิศ. 2539. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการโรงพยาบาลของรัฐ. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.
- สมชัย ภิญโญพรพานิชย์ และ เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพานิชย์. 2536. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : โรงพยาบาลกำแพงเพชร.
- สัมฤทธิ์ โปธา และวิศิษฐ์ พิชัยสนิท. 2535. การให้บริการด้านการศึกษาพยาบาลผู้ป่วยในโรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1 – 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- หลุย จำปาเทศ. 2535. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดลย์ศักดิ์ ตรีระจินดา. 2535. การวางแผนการจัดการและการประสานงานในโรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1 – 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อูดลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. 2536. ความรู้เรื่องการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. 2544. คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการเส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(พรพ.)
- Bennett,S. 1994. **Customer Knowledge and perception of Health Care Providers in Bangkok and Health Care Seeking Behavior.** Unpublished manuscript.
- Boesch, E.E. 1972. **The communication Between Doctor and Patients in Thailand Part I : Survey of problem and Analysis of Consultation.** West Germany : Socio – Pysyologist Research Center on Development Planning.
- Bresch,E.E. 1972. **The Communication Between Doctors and Patients in Thailand Part I: Survey of problem and Analysis of Consiltation.** West Germany : Socio-Psychologist Research Center on Deveronment Planning.
- Ericksen, L.R. Patient Satisfaction : An Indicator Of Nursing Quality?. **Nursing Management**, 18(16X :31-39.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A. and Berry ,J.L.L.1985. A Conceptual of Model Service Quality and its Implementaton for Future Research. **Journal of Marketing**.49.

Kotler, Phillip. 2000. **Marketing Management**. United States Of America : Prentice Hall Inc..

Tomas, J.O. & Earl, S.W. **Why Satisfied Customer Defect**. Harvard Business Review. Nov. – Dec., 1995.