

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ประเสริฐ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกตุ ปัญญา. (2546). คุณภาพการพยาบาลของแผนกศัลยกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (HA). นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- จิตติณัฐ ศศิฉาย. (2533). เปรียบเทียบความพึงพอใจในของผู้ป่วยต่อการสื่อสาร 2 วิธี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2542). การพัฒนาคุณภาพการบริการสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจ และทรวงอกแห่งประเทศไทย: มปป.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- โรงพยาบาลสันทราย. (2547). รายงานประจำปีโรงพยาบาล. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสันทราย.
- โรงพยาบาลสันทราย. (2547). สถิติรายงานประจำปี 2543 - 2544 โรงพยาบาลสันทราย. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสันทราย.
- วรรณวิไล จันทราภา และพานี สดกะสิน. (2535). การบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1 - 7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิภาดา คุณาวิภิกุล และคณะ. (2542). ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล: เครื่องมือในการประเมินคุณภาพ เล่มที่ 1. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ศรีเทพพริ้นท์ติ้งกรุ๊ป.

- วิภาดา คุณาวิกตีกุล. (2542). การวัดคุณภาพด้านการพยาบาล. *พยาบาลสาร*, 26(3), 9 – 17.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระพงษ์ เถลิศจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สถาบันการรับรองคุณภาพบริการ. (2547). *สถาบันที่ผ่านการรับรอง. [ระบบออนไลน์]*. แหล่งที่มา <http://www.ba.or.th>. (22 มกราคม 2548).
- สถาบันพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *มาตรฐานบริการสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: นิเวศรรมดาการพิมพ์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). *มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณาบูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ดีไซร์.
- สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล. (2536). *ความรู้เบื้องต้นเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- _____. (2541). *การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ดีไซร์.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์รัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา. (2535). การวางแผนจัดการและการประสานงานในโรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- Campbell **K. Alan and Roy W. Bahl**. (1976). **State and local government : the political economy of reform**. New York : Free Press.
- Donabedian Avedis. (1980). **The Definition of quality and approach to its assessment**. Ann Arbor, Mich. : Health Administration Press.
- Mitchell, R., Leanna, J. C., & Hyde, R. (1999). Client satisfaction with nursing service. **American Association of Occupational Health Nurse Journal**, 47(2), 74-78.
- Risser, N.L. (1975). **Satisfaction in the white collar job**. Michigan : University of Michigan Press.