

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์. (2541). เส้นทางการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซท์ จำกัด.
- _____ . กองวัณโรค กรมควบคุมโรคติดต่อ. (2539). Stop TB at the Source. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- _____ . กองการพยาบาล . สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2537). การควบคุมคุณภาพการพยาบาล ตัวแผนการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ . กองการพยาบาล . สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2542). แผนพัฒนาการพยาบาล พ.ศ.2542 – 2544. กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- คุณทลทิพย์ มาลากุล ณ อยุธยา. (2526). การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจระหว่างผู้อยู่อาศัยในแฟลตกับเรือนแถว : กรณีศึกษาเคหะชุมชนบางบัว 2. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกสร อิมใจจิตต์ และคณะ. (2541). การประเมินผลการพัฒนาระบบบริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมุทรสาคร.วารสารกองการพยาบาล,25 (2).
- จีระกุล ดันดีวัฒนากุล. (2528) . ความพึงพอใจของผู้ป่วยอายุรกรรมต่อการบริการในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยมหาเชียงใหม่ .

- ชาติรี คงรอด พ.ต.ท. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ ณ เชียงใหม่. (2539). การจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2538). SPSS / PC+ SPSS For Windows หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด .
- นียดา ชุณหวงศ์ และนินนารถ โอฟ้าอรวิวุฒิ. (2526). พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บางกอกการพิมพ์.
- แฉ่งน้อย พงษ์สามารถ. (2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศ์ไพบูลย์ ศิลาวรเวทย์. (2527) .ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรต่อการจัดสภาพแวดล้อมของสนามหลวง .
- พิทยา บวรวัฒนา . (2532). เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การสาธารณะ. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา).
- พิสมัย วิบูลสวัสดิ์ และคณะ. (2522). จิตวิทยาสังคม . เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พูนสุข จงสมนึก และสราวุธ สนธิแก้ว. (2525). การสำรวจทัศนคติของคนไข้ต่อการบริการคนไข้นอกโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. นิตยสารโรงพยาบาลกลาง เล่ม 19 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม).
- วิมลสิทธิ์ หรรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับการจัดการสภาพแวดล้อม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ ศิริชัยเจริญ. (2539). ทัศนคติประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะเทศมนตรีเมืองน่านชุดที่ได้รับเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2538 . วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริ ศิริวัลย์. (2532). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชัยนาทต่อสวนนกชัยนาท . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรพล พร้อมแยม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวดี ศรีเลณวัต และคณะ. (2524). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสาวณิต ตั้งตระกูล. (2533). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน . วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- องค์การอนามัยโลก. (2539). รายงานกลุ่มเสี่ยงต่อโรค เรื่องการระบาดของโรค ปี 2539. กรุงเทพฯ : ชุมชุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- Clyne, M.E., & Forienza, M. (1997). Customer focused preadmission a paradigm shift. Journal of Nursing Care Quality 11, (3).
- Dale, J., & Grouch, R., & Patel, A.W. (1997). Patient telephoning A&E for advice : A comparison of expectation and out comes. Journal of Accidental Emergency Medicine, 14, 87.
- De Cecco, John P. (1968). The Psychology of learning and instruction. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice - Hall Inc.
- Good, C.V. (1973). Dictionary of education. New York : Mc Graw – Hill.
- Kenagy, J.W., Berwich, D.M., & Shore, M.F. (1999). Service quality in health care. JAMA, 281 (July), 16.
- Marshall, J.C., & Hales, L.W. (1972). Essentials of testing. London : Addison – Wesley Publishing.
- Murray, H. A. (1962). Exploration in personality. New York : Science Education, Inc.
- Thomas, J.W., & Penchangky, R. (1984). Relating satisfaction with access to utilization of service. Medical Care, 22 (June), 38.
- Zipkin, A. et al (1984). A rural primary health care service in Israel some measure of utilization and satisfaction. Journal of Public Health , 6 (November - December), 46.