

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัยสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข. (2541). เอกสารแบบวัดมาตรฐาน งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม. มปป.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2542). มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล. (2537). การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะทันตแพทยศาสตร์. (2537). แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ 8 พ.ศ. 2540-2544.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2541). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ : จิตวิทยาบริการ หน่วยที่1-7 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑามาศ พุทธพิทักษ์. (2540). รายงานผลการศึกษาและแนวทางปรับปรุงแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกลาง. นิตยสารโรงพยาบาลกลาง, 34(2), 99-109.
- นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง, ศรีวิภา วงศ์ศรีวัฒน์, คอกรัก รัตนวิชัย และอารมณ อวเจนพงษ์. (2532). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน. จังหวัดพิจิตร : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536). 50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. มปป.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2541). กลยุทธ์การสร้างงานบริการพยาบาลเชิงรุก. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี ต้นศิริ. (2541). การประกันคุณภาพบริการพยาบาล. สารสภากาพยาบาล, 13(3), 8-15.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, ศิริพร ชัมภลิจิต, และทัศนีย์ นะแสง. (2539). วิจัยทางการพยาบาล : หลักการและกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่2). สงขลา : เหมการพิมพ์.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2542). การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจ และทรวงอกแห่งประเทศไทย : มปป.

- ภัคพร กอบพิงคน. (2540). การประเมินคุณภาพการพยาบาลผู้คลอดปกติในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยี่สุน ใจดี. (2540). ปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการดูแลในโรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลมารดาและทารก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์, พรรณี เมนะเสวต, อรุณี เกตุกราย และจุฬารักษ์ กวีวิวิชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการรักษาพยาบาลในหน่วยตรวจโรค ผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามาริบัติ. *Rama Nurse Journal*, 1(3), 39-45.
- วรรณฤดี กุ่ทอง. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการด้านคุณภาพบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ประกันตนกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณวิไล จันทราภา และกัญญา กาญจนบุรานนท์. (2535). เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณวิไล จันทราภา และพาณี สีตกะสิน. (2535). เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. หน่วยที่ 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิภาดา คุณาวิคติกุล. (2538). การวัดคุณภาพด้านการพยาบาล. *พยาบาลสาร*, 4(4), 7-15.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และสุกัลยา คงสวัสดิ์. (2538). เสียงสะท้อนจาก ผู้ป่วย. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลทางการแพทย์และสาธารณสุข. (10). มปพ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- สกาเวดี ดอกเทียน. (2539). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการพยาบาลเฉลิมศกกาญจนานิกเสก เรื่อง *Update in Nursing Practice*, แผนการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, 13-28.
- สมทรง เฟ่งสุวรรณ, นวลอนงค์ บุญจรรณศิลป์ และบังอร รัตใจบุญ. (2541). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการในโรงพยาบาลศิริราช. *วารสารวิจัยทางการพยาบาล*, 2(1), 109-125.
- เสนาะ ดิยาว. (2538). การสื่อสารในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อนุวัฒน์ สุภษุติกุล. (2541). เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่อง การพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล. (ครั้งที่1). กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- อรพรรณ พุมอาภรณ์ และประติณ สุจฉายา. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการ
จัดทำโครงการประกันคุณภาพ. วารสารการศึกษาพยาบาล, 4(2), 21-33.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลยศักดิ์ ตีระจินดา. (2535). การวางแผนจัดการและการประสานงานใน
โรงพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่
4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Anderson., A.E., (1995). Measuring service quality at a university health clinic. **International
Journal of Health Care Quality Assurance**, 8(2), 32-37.
- Benner, P., & Wrubel, I. (1989). **The primary of caring**. Menlo park, CA : Addison-Wesley.
- Donabedian, A. (1980). **The definition of quality and approaches to its assessment**.
Michigan : HealthAdministrationPress.
- Johnson, M. (1992). **The delivery of quality health care**. St. Louis : Mosby.
- Kast, F.L., & Rosenzweig, J.E. (1985). **Organization and management : A system approach**.
New york : McGraw-hill.
- Luverance, W., & Barbara, K.T. (1988). **Fundamental skill and concepts in patient care**.
Philadelphia : J.B. Lippincott.
- Meisenheimer, C.G. (1992). **Improving quality : A guide to effective programs**. Gaithersburg,
Maryland : An Aspen Publication.
- Mitchell, R., Leanna, J.C., & Hyde, R. (1999). Client satisfaction with nursing services.
American Association of Occupational Health Nurse Journal, 47(2), 74-78.
- Omachonu, K. (1990). Quality of care in the patient : New criterion evaluation. **Health Care
Management Review**, 15 : 43-45.
- Polit, D. F. & Hungler, B. P. (1999). **Nursing Reserch:Principle and method**. 6th edition,
New York : Lippincott.
- Scadina, S. A. (1994). Servqual : A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care.
Journal of Nursing Care Quality, 8(2), 38-46.
- Tagliacozzo, D.L. (1965). **The nurse from the patients point of viewing : In social interaction
and patient care**. Philadelphia : J.B. Lippincott.

- William, S.A. (1998). Quality and care : Patient perception. **Journal of Nursing Care Quality**, 12(6), 18-25.
- Youssef, F.N., Johnes,R., & Hunt,A. (1996). Health care quality in NHS Hospital. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 9(1), 15-28.
- Zeithanl, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1988). Communication and control Processes in the delivery of service quality. **Journal of Marketing**, 52 (April), 35-48.