

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2545). “การดำเนินงานโครงการบูรณาการแผนชุมชนเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://kkulib.kku.ac.th:81/search/> (29 สิงหาคม 2550)
- กรรณา คฤหเดชะ. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- คุณฐิ อารยวณ. “ปัญหาการใช้ นกต่อ ในการปราบปรามยาเสพติดในภาคเหนือของไทย”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ทวีวัธน์ ต่ายใหญ่เที่ยง. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- นันทา เล็กสวัสดิ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่: รายงานการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2531
- นารีรัตน์ เลอะกุล. “การประเมินผลโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล: กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- นิตยา พงษ์พานิช. “วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ: ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- ภัทรวุฒิ อุตภริระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- ภารณี ชาวาลวุฒิ, ผกัรัตน์ ถาวรวงศ์, สุนทรี ศรีโกไสย และวุฒิพงษ์ ถายะพิงค์. ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขต 9 และเขต 10 เกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง. เชียงใหม่: รายงานการวิจัย โรงพยาบาลสวนปรุง, 2545.

รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์
เชียงใหม่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างลูกค้า ทศท และ ที ที แอนด์ ที”.

การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

วิภาวดี สายนำทาน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542

ศิริลักษณ์ สักกะวงศ์. “การรับรู้การนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปใช้ของ
บุคลากรพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์”. วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (2545). “แนวคิดที่กำหนดนโยบายการสร้าง
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นสิทธิขั้น
พื้นฐานของประชาชน” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<http://dental.anamai.moph.go.th/wichakan/dhsecurity.html> (20 กันยายน 2550)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: ดีไซน์
จำกัด, 2543

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา: บุคลากร
ภาพรวมระดับโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: ดีไซน์ จำกัด, 2543.

สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์, 2547.

สมยศ นาวิการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: บรรพกิจ, 2343.

**สมาคมสาธารณสุขแห่งอเมริกา (The American Public Health Association., Journal
of American Public Health Association 1970: 45-50)**

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2546.

สมิต สัจฉกร. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2548.

อารีย์ ใจคำป็น. “การประเมินผลดำเนินงานหน่วยปฐมภูมิในงานบริการด้านการรักษาพยาบาลของ
โรงพยาบาลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

อุบลศรี หาญเจริญกิจ. “คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า”.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

Riecken, H. W., (1952). “The Volunteer Work Camp: A sychological Evaluation. **Journal of Public Administration Research and Theory, 2005- PMRA** P.116-129.

PH Rossi, P.H., (1982) “JD Evaluation Research An Assessment Wright”. **Annual Reviews In Sociology** P.6.

Rutman, L., (1997). “Criteria for Evaluating Evidence on Public Health Interventions”. **Journal of Epidemiology and Community Health** P.199-127.

Suchman, E.A., (1967) “Evaluation Research: Principle and Practice in Public Service of Social Action Progm”. **Journal of Information Management Policy, and Service** P.197-209.

The American Public Health Association ., (1970) . **Journal of American Public Health** P.45-50