

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). ความพึงพอใจต่อบริการของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบัน
โรคผิวหนัง. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบค้น, สาขาบริหารสาธารณสุข,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริการทั่วไป. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ
ศูนย์สุขภาพชุมชน ปี 2550. วันที่ค้นข้อมูล 12 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก
http://203.157.3.249/ewtadmin/ewt/hss_ds/ewt_news.php?nid=231&filename=index
- กันยา บุญธรรม, สุนทรี อภิภูยานนท์, ศรีสมร น้อยปรี, เกวลิน ชื่นเจริญสุข และสมลีนี เกษมศิลป์.
(2552). *เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ*. นนทบุรี: สำนักพัฒนาระบบบริการ
สุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2552). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และประชาติป กะทา. (2550). *สุขภาพ/ปฐมภูมิ บริการ/ปฐมภูมิ จากปรัชญา
สู่ปฏิบัติการสุขภาพมิติใหม่*. นนทบุรี: สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ.
- คณะทำงานศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในประเทศไทยเพื่อจัดทำ
ข้อเสนอแนะเชิงระบบและกลไกการพัฒนา สถานการพยาบาล. (2550). *สถานการณ์การ
ดำเนินงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในประเทศไทย*. นนทบุรี: สถานการพยาบาล.
- จริยา ลิมนันท์. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติบทบาทพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป
(การรักษาโรคเบื้องต้น) ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เขต 9.
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบค้น, สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน,
คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2553). การพยาบาลอนามัยชุมชนในระบบสุขภาพ. ใน จริยาวัตร คมพยัคฆ์
และวนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย (บรรณาธิการ), *การพยาบาลอนามัยชุมชน แนวคิด หลักการ
และการปฏิบัติการพยาบาล*. สมุทรปราการ: โครงการสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ.
- จันทร์งาม ศิริวัน. (2545). ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการคลินิกปฐมภูมิ
ในโรงพยาบาลเมืองชะเชิงเทรา. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบค้น, สาขาการ
บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิราภา เต็งไตรรัตน์, นพมาศ อึ้งพระ, รัชนิ นพเกตุ, รัตนา ศิริพานิช, วารุณี ภูสรกุล และศรีเรือน แก้วกังวาล. (2552). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โพธิ์สัดย์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาตาเดช และศรานุช โตรมศักดิ์. (2543). *เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล Hospital quality indicators* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

จุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และวัลลภา กษภักดี. (2551). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานือนามัย*. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.pt.tsu.ac.th/rdi/ConAll/Poster18/P31.pdf>

โชคชัย ลีโทชาลิต. (2551). ประเมินการยอมรับของผู้รับบริการต่อบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีพยาบาลเวชปฏิบัติกรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการกระทรวงสาธารณสุข*, 17(ฉบับเพิ่มเติม 2), 455-463.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, ฉัตยาพร เสมอใจ, วัฒน เชี่ยวเชิงสันติ, ชีรพร พัดภู และสุภัทร อนามัย. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ทรงพิทย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วันที่ค้นพบบทคัดย่อ 26 ธันวาคม 2553, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=42691>

ทัศนา บุญทอง, สุปราณี อัครเสรี และนันทมน ศรีกุล. (2550). บทบาทของพยาบาลเวชปฏิบัติต่อการรักษาโรคเบื้องต้นในการให้บริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ. *วารสารสมาคมพยาบาล*, 22(4), 24 - 37.

ทูนิก นาคยศ และกุลรัตน์ บริรักษ์วานิชย์. (2550). ทักษะคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองต่อบริการสุขภาพ โรงพยาบาลเพชรบูรณ์. *วารสารกองการพยาบาล*, 34(1), 38-55.

นนิกันต์ วงศ์ลือ. (2543). *การศึกษาคำคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลกรุงเทพพญา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2552). *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิมเมจิเนียร์.

- โนรี ท่วมจั่น. (2541). *ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญประสพ เกตุขาว. (2546). *ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, ศูนย์วิทยบริการและบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ประกาศสภาการพยาบาลเรื่อง มาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในระดับปฐมภูมิ. (2548, 4 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 63-70.
- ปนัดดา ถักมิมิเศรษฐ. (2546). *ความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองศรีราชาจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเทือง เจริญตน และอารีรัตน์ ชำอยู่. (2547). *ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 12(2), 18-30.
- พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2550. (2550, 19 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-18.
- พวงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์. (2551). *คุณภาพการบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- พิมพ์นิภา ศรีนพคุณ, เพ็ญจันทร์ สุวรรณแสง โมไนยพงศ์, วรรณเพ็ญ กรอบทอง และจารุวรรณ เหมะธร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการสุขภาพตามมาตรฐานการพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครปฐม*. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 13(1), 54-62.
- มาริสา ไกรฤกษ์. (2544). *แนวคิดการวิจัยผลลัพธ์ทางสุขภาพ ตอนที่ 1*. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 24(1), 24-30.
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยบุคคลซึ่งกระทรวง ทบวง กรม กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ สภากาชาดไทยมอบหมายให้ประกอบวิชาชีพ เวชกรรมในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2539. (2539, 30 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 17-24.

รัฐพงษ์ อุดมศรี และสุชีพ พิริยสมิทธิ. (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล ดำรวจ : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก. สรุปผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์บัณฑิต หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วันที่ค้นข้อมูล 31 ธันวาคม 53 เข้าถึงได้จาก http://grad.kbu.ac.th/pdf/sar_data/d51_11.pdf.

รัตน์ศิริ ทาโต. (2552). การวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์แนวคิดสู่การประยุกต์ใช้ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรวดี ภูมิมะกลีกร (2545). ความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เวธกา กลิ่นวิจิต. (2546). รายงานการวิจัย การเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เวหา เกษมสุข, นพวรรณ เปียเชื้อ และสุจินดา จารุพัฒน์ มาร์โอ. (2554). กิจกรรมและผลลัพธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาโรคเบื้องต้นของพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน.

วารสารสภากาพยาบาล, 26(2), 70-85

สภากาพยาบาล. (2551). ข้อกำหนดการรักษาโรคเบื้องต้นและการให้ภูมิคุ้มกันโรค (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

_____. (ม.ป.ป.). จรรยาบรรณวิชาชีพ. วันที่สืบค้น 12 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก

<http://www.tnc.or.th/law/page-4.html>

สภาการพยาบาล. (2553). การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป พ.ศ.2548-2552.

วันที่ค้นข้อมูล 8 มกราคม 2553, เข้าถึงได้จาก

http://www.tnc.or.th/news_detail.php?news_id=2172

สมจิต หนูเจริญกุล. (2551). พยาบาลเวชปฏิบัติกับการพัฒนาบริการปฐมภูมิ. วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว, 1(1), 39-42.

_____. (2553 ก). การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์. ใน อภิชาติ จิตต์เจริญ (บรรณาธิการ), เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ "ได้รับพระบรมราชโองการ "ให้รื้อพระบรมราชานุสาวรีย์ รามาธิบดี เพื่อสุขภาพของปวงประชา" เล่ม 2: .

_____. (2553 ข). การพยาบาลเวชปฏิบัติกับการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในประเทศไทย. ใน สมจิต หนูเจริญกุล และอรสา พันธุ์ภักดี (บรรณาธิการ), การปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง บูรณาการสู่การปฏิบัติ. นนทบุรี: สภาการพยาบาล.

สมจิต หนูเจริญกุล, นุชนาฏ แจ่มสว่าง และสุภามาส ผาติประจักษ์. (2553). ผลลัพธ์และการประเมินผลลัพธ์ของผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง. ใน สมจิต หนูเจริญกุล และอรสา พันธุ์ภักดี (บรรณาธิการ), การปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง บูรณาการสู่การปฏิบัติ. นนทบุรี: สภาการพยาบาล.

สมจิต หนูเจริญกุล, พิกุล นันทชัยพันธ์, นงลักษณ์ สุวิสัยฐ์, นัยนา หนูนิล, อรสา คงตาล และแสงอรุณ อิศระมาลัย. (2545). บทเรียนจากกรณีศึกษาเส้นทางสู่ความสำเร็จของพยาบาลเวชปฏิบัติ. นนทบุรี: สภาการพยาบาล.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2554). รายงานจำนวนประชากรรายจังหวัด ประจำเดือนพฤศจิกายน 2553. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก
<http://report.nhso.go.th/workxeon/NumberProvinceR.jsp>

สำเริง แหยมกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ บรรณาธิการ. (2550). คู่มือการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ : PCU) : หนทางสู่ระบบบริการที่พึงประสงค์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). นครราชสีมา: ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสาธารณสุขนครราชสีมา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา.

สุวรรณ จันทน์ประเสริฐ. (2542). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ของการให้บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ : กรณีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- สุวรรณ จันทน์ประเสริฐ. (2544). ประสิทธิภาพของการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของสถาน
ผดุงครรภ์เอกชนในภาคตะวันออก ประเทศไทย. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(3), 29-47.
- _____. (2545). การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ของการให้บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ :
กรณีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 10(2), 1-16.
- _____. (2550). พยาบาลเวชปฏิบัติ: เอกภาพ เอกลักษณ์ เอกสิทธิ์. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา*, 15(4), 1-5.
- _____. (2554). รายงานการวิจัยคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป:
ภาคตะวันออก. ภายใต้โครงการวิจัย ประเมินผลหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขา
เวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษารอคอยเบื้องต้น). ชลบุรี: กลุ่มวิชาพยาบาลชุมชน
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภิตา ชันแก้ว (2546). *คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล
ชุมชนภาคเหนือตอนบน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขাবริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขাবริหาร โรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, ชานี จิตตรีประเสริฐ, ทศนีย์ สุมาลย์, บุญเรือง ไตรเรืองวรรณ, วัชรพล
กวนวล และสมเกียรติ โพธิ์สัตย์. (2542). *ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบ
สำหรับบริการสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล.
- อารี ชิวเกษมสุข และจินตนา ยูนิพันธ์. (2548). การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
พยาบาลของผู้ป่วย. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 49(10), 617-631.
- อัจฉรา คำประกอบ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี.
- Bond, S., & Thomas, L. H. (1992). Measuring patients' satisfaction with nursing care. *Journal of
Advanced Nursing*, 17(1), 52-63.
- Cookfair, J. M. (1996). *Nursing Care in The Community*. St. Louis: Mosby.

- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., & Storey, L. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, 6(32), 1-235.
- Department of Health and Children (2003). *Measurement of patient satisfaction guidelines health strategy implementation project 2003*. Retrieved 12 January 2011, from http://www.dohc.ie/issues/health_strategy/action48.pdf?direct=1
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment* (Vol.1). Michigan: The University of Michigan.
- _____. (1988). The quality of care. How can it be assessed?. *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- Drain, M. (2001). Quality improvement in primary care and the importance of patient perceptions. *Journal of Ambulatory Care Management*, 24(2), 30-46.
- Green, A., & Davis, S. (2005). Toward a predictive model of patient satisfaction with nurse practitioner care. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 17(4), 139-148.
- Handler, A., Issel, M., & Turnock, B. (2001). A conceptual framework to measure performance of the public health system. *American Journal of Public Health*, 91(8), 1235-1239.
- Hanucharunkul, S. (2007). Nurses in primary care and the nurse practitioner role in Thailand. *Contemporary Nurse: A Journal for the Australian Nursing Profession*, 26(1), 83-93.
- Hoelsing, H., & Kirk, R. (1990). Common sense quality management. *Journal of Nursing Administration*, 20(10), 10-15.
- Ingersoll G. L., & Mann-DiNicola V. A. (2009). Outcome evaluation and performance improvement in J. A. S. C. M. H. A. B. Hamric (Ed.), *Advanced Practice Nursing: an Integrative Approach* (4 th ed.). Philadelphia: W.B.Saunders.
- Mitchell, P. H., Ferketich, S., Jennings, B. M., & American Academy of Nursing Expert Panel on Quality Health Center. (1998). Quality health outcomes model. *Journal of Nursing Scholarship*, 30(1), 43-46.
- Munro, B. H. (2005). *Statistical Methods for Health Care Research* (5th ed.). Philadelphia: Lippincott William & Wilkins.
- Nissen, J. M. J. F., Boumans, N. P. G., & Landeweerd, J. A. (1997). Primary nursing and quality of care: A Dutch study. *International Journal of Nursing Studies*, 34(2), 93-102.

- Orem., D. E. (1991). *Nursing: Concepts of Practice* (4th ed). St. Louis: Mosby Year Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- _____. (1990). Five imperatives for improving service quality. *Sloan Management Review*, 31(4 Summer), 29-38.
- Phillips, C. Y., Palmer, C. V., Wettig, V. S., & Fenwick, J. W. (2000). Attitudes toward nurse practitioners: Influence of gender, age, ethnicity, education and income. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 12(7), 255-259.
- Williams, B. (1994). Patient satisfaction: A valid concept? *Social Science & Medicine*, 38(4), 509-516.
- Wubker, A. (2007). Measuring the quality of healthcare: the connection between structure, process, and outcomes of care, using the example of myocardial infarction treatment in Germany. *Disease Management & Health Outcomes*, 15(4), 225-238.
- Yildiz, Z., & Erdogmus, S. (2004). Measuring patient satisfaction of the quality of health care: A study of hospitals in Turkey. *Journal of Medical Systems*, 28(6), 581-589.