

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการวิชาชีพสาขากายภาพบำบัด. (2547). มาตรฐานกายภาพบำบัด. ใน เอกสารประกอบการประชุมมาตรฐานกายภาพบำบัด (หน้า 2-8). กรุงเทพฯ: สภากายภาพบำบัด.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- คณัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: บุคเบงค์.
- ชาตรี บานชื่น. (2541). กระบวนการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- ชนกณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการ บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธารินี เมฆานุเคราะห์. (2542). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลา ราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิภา แว่วจิต. (2545). คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลพัสสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิรมล ศรีเกิดกรีน. (2548). ภาพลักษณ์โรงพยาบาลศูนย์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา เดชสุภา. (2553). คุณภาพการให้บริการของสถานนวดแผนไทยอภัยภูเบศร โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรวุฒิ อุดภิระ. (2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2547). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น การพิมพ์.

สมิต ธีษณุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สารธาร.

สิริวิชญ์ สวัสดิ์. (2546). *การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางร่างกาย กรณีศึกษาความพิการทางร่างกายในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการพระประแดง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.*

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.(2546). *คู่มือสิทธิคนพิการ*. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.

_____. (2554). คู่มือสิทธิของคนพิการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). ใน *เอกสารประกอบการอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ* (หน้า 5-12). กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.

_____. (2554). *พระราชบัญญัติส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ฉบับอ้างอิง (ปรับปรุงครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: ดิสุพรรณชัยพลายเซอร์วิส.

เสาวลักษณ์ วรสุข. (2552). *ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

อนุวัฒน์ สุภชติกุล. (2542). *Hospital Accreditation บทเรียนจากแคนาดา*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.