

บรรณานุกรม

- กิตติ สิริพัลลภ. (2546). การสร้างคุณค่าให้ตราयीหือ. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2547 จาก <http://www.bus.tu.ac.th/usr/kitti/brand.doc>
- กฤษฎี ฤทัยรัตน์. (2543). *แม่ไม้คุณภาพเจาะ HA ปี 2000*. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส จำกัด.
- กุลวดี วงศ์มโนสุทธิ. (2541). *การประเมินคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก: การศึกษาโรงพยาบาลชุมชน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยาณี มุสิกบุญเลิศ, รังสี มารไสว, วิไล ศิริผลหลาย และอุบลรัตน์ ต้อยมาเมือง. (2536). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาล และบริการพยาบาลที่ได้รับในโรงพยาบาลศรีนครินทร์*. ขอนแก่น: สุบรรณภูมิพิมพ์.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2545). *โครงสร้างการแบ่งงานภายในโรงพยาบาลชุมชน*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2546 จาก <http://www.moph.go.th/other/inform/hcrp>
- กาญจนา ปานุราช. (2537). *การประเมินผลโครงการจัดทำบัตรประจำตัวผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เกรียงศักดิ์ หลิวจันทร์พัฒนา. (2533). *แพทย์...การบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน*. สงขลา: โรงพิมพ์ เอส ซี อี บิสซิเนส.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2539). คน: การเปลี่ยนแปลงช่วงชีวิตประชากรในสังคมไทย. ใน *ชัยวัฒน์ สถาอานนท์(บรรณาธิการ), จินตนาการสู่ปี 2000: นวัตกรรมเชิงกระบวนการทัศน์ด้านไทยศึกษา* (หน้า 129-177). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการจัดทํานโยบายและแผนปฏิบัติการแม่บทด้านสิทธิมนุษยชน. (2543). *แผนปฏิบัติการแม่บทว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของผู้สูงอายุ*. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2547 จาก <http://www.inet.co.th/humanrights/plan/Chapter4/c1-1.html>
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ภาควิชาจิตเวชศาสตร์. (2542). *จิตเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ สู่สหสวรรชใหม่ เล่มที่ 2*. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, สำนักงาน. (2545). *แนวทางปฏิบัติในการพัฒนาหน่วย*

บริการสุขภาพ ถาม- ตอบ เกี่ยวกับการจัดบริการปฐมภูมิภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้า. ม.ป.ท.

จินดา เกียรติศักดิ์โสภณ. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการงานพยาบาลงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลปัตตานี. ปัตตานี: ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปัตตานี.

จันทนา รัตนฤทธิชัย และวิไลวรรณ ทองเจริญ. (2545). หลักการพยาบาลผู้สูงอายุ.

กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.

จรัณ มาลฮอตตรา, สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, ลัดดาวัลย์ รวมเมฆ และสุกานดา นิมทองคำ. (2543).

การศึกษาผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่มีบทบาทร่วมในการเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ. วารสารพดมาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ, 1(2), 5 -13.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โพธิ์ศักดิ์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช และศรานุช

โตมรศักดิ์. (2543). เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซร์ จำกัด.

จรัสวรรณ เทียนประภาส, ลิวรรณ ชุมนนาภิรักษ์, นารีรัตน์ จิตรมนตรี และพัสมณท์ คุ่มทวีพร.

(2540). ความต้องการการบริการของผู้สูงอายุเขตบางกอกน้อย. วารสารพยาบาลศาสตร์, 15(1), 61-71.

จำเรียง กูระสุวรรณ, นิตยา ภาสุนันท์ และวินัส ตันติบูล. (2533). การศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการดูแลตนเอง และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลสาธารณสุข, 4(2), 70-80.

จรี จอนน้อย. (2544). อาการกลืนปัสสาวะไม่อยู่ของผู้สูงอายุสตรีมุสลิม ในจังหวัดสงขลา: ผล

กระทบและวิธีการจัดการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ฉวีวรรณ สัตยธรรม. (2541). การพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต(พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยุทธรินทร์การพิมพ์ จำกัด.

ชุติภา วรรณีบูล. (2534). การเลือกใช้บริการสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุไทย.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

ชื่น เตชามหาชัย. (2540). งานผู้สูงอายุ ในแผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 8 และโครงการต่างๆ

ของกรมอนามัย. วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม, 20(2), 92-99.

ชวนพิศ สิ้นธุวรการ. (2538). การทำงานเป็นที่มของบุคลากรสาธารณสุข ในคลินิกผู้สูงอายุ

- โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- दनัย ทิพยกนก. (2544). *ภาวะสุขภาพทางใจของผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ดุสิต สุนทรานู. (2543). *โครงการระบาดวิทยาสุขภาพผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2532. ม.ป.ท.*
- ดุษฎี ใหญ่เรืองศรี. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการบริการพยาบาล ของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหิดล, กรุงเทพมหานคร.*
- ดุชนี สุทธปริยาศรี. (2531). *สาธารณสุขศาสตร์ ความก้าวหน้าของการพัฒนาการสาธารณสุข
ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์.*
- เดชา เล็งเมือง. (2538). *พฤติกรรมและการดำเนินชีวิตในชนบท. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหา
บัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- ต่อพงษ์ เสวตามร์. (13 กันยายน 2547). *ออกแบบโรงพยาบาลให้น่าอยู่ช่วยผู้ป่วยหายเร็วขึ้น?
ผู้จัดการ, หน้า 35.*
- เต็มศรี ชำนิจารกิจ. (2531). *สถิติประยุกต์ทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.*
- เตยหอม บุญพันธุ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการรักษาสิทธิ
ประโยชน์ กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬ
าลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.*
- ทิพย์ภา เชษฐเชาวลิต. (2541). *จิตวิทยาพัฒนาการสำหรับพยาบาล. สงขลา: ชานเมือง
การพิมพ์.*
- ทัศนาศ บุญทอง. (2542). *ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึง*

- ประสงค์ในอากาศ(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สภาการพยาบาล.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. (2542). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ* โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธิติมา วทานีเวช. (2540). *ความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตตามการรับรู้ของตนเองและของพยาบาล*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นงพิมพ์ นิมิตรอนันท์. (2542). การพยาบาลผู้สูงอายุ: วิเคราะห์สถานการณ์และทิศทางการพัฒนา. *วารสารพยาบาล*, 48(1), 8-12.
- นันทวัน สุวรรณรูป. (2544). อุปสรรคและปัญหา การบริการพยาบาลผู้สูงอายุในชุมชน. *วารสารพัฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 2(4), 36-43.
- นพวรรณ จงวัฒนา, เกื้อ วงศ์บุญสิน และรุ่งรัตน์ โกวรรณะกุล. (2541). *แบบแผนการเจ็บป่วยและนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- นภาพร ชัยวรรณ, จอห์น ชโนเดล และศิริวรรณ ศิริบุญ. (2534). ประชากรผู้สูงอายุกับการเข้าพักรักษาในโรงพยาบาล. *วารสารประชากรศาสตร์*, 7(2), 47-55.
- นิพิฐุ พิรเวช. (2547). The challenges of chronic disease and condition. *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง Disease management วันที่ 4 สิงหาคม 2547*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท AACF.
- นราพงศ์ ธีรจักรวิภาส. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค* โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- บรรลุ ศิริพานิช. (2540). *งานผู้สูงอายุในประเทศไทย*. *วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*, 20(2), ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2546 จาก <http://www.anamai.moph.go.th/advisor/202/20210.html>
- บรรลุ ศิริพานิช. (2542). *ผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- บั้งอร คนกลาง, วิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี, วงศา เลหาศิริวงศ์ และสุทิน ชนะบุญ. (2546). *คุณภาพ*

บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพ
ภาพถว้หน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, ขอนแก่น.

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล
สมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

ปฐมพร เดียวทิพย์สุนนท์. (2540). ความต้องการการพยาบาล การพยาบาลที่ได้รับ และความพึง
พอใจในการพยาบาลที่ได้รับของมารดาผ่าตัดหลังคลอด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ
ต้องการการพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ประณีต ส่งวัฒนา, ขนิษฐา นาคะ, โคมพัคตร์ มณีวัต, แฉ่งน้อย ม่วงแก้วงาม, อรพินธ์ นฤบาล,
และสายพิณ ปานบำรุง. (2545). การพัฒนารูปแบบในการส่งเสริมการดูแลตนเองของผู้สูง
อายุที่ได้รับการผ่าตัด. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์, 22(2), 41-55.

ประทีนทิพย์ ป่องจันทร์. (2543). ความคาดหวังต่อการดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการใน
ผู้ป่วยเด็กโรงพยาบาลละมุง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ประนอม โอทกานนท์, ชวนพิศ สิ้นธุวรการ และผ่องใส เจนสุขการ. (2543). ความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูง
อายุ. วารสารพัฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ, 1(4), 25 - 30.

ประรัชญา ผาสุก. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องจ่ายยาผู้
ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเภสัช
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

ปราณี มหาศักดิ์พันธ์. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อการมารับการรักษาอย่างต่อเนื่องของผู้สูงอายุที่มี
ความดันโลหิตสูง อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปราโมทย์ ประสาทกุล, อัญชลี วรารัตน์, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์ และมาตี กาญจนกิจสกุล.

- (2542). *โครงสร้างอายุและเพศของประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรียา ครามะคำ. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตรบัณฑิต โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 12(3), 144-149.
- เผ็ญ ลีคุณ. (2536). *Strategic issue for reducing patient waiting time and improving satisfaction with services at the out-patient department of the first affiliated hospital, Kunming Medical College, people's republic*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พงศธร พอกเพิ่มดี. (บรรณาธิการ). (2542). การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. *โรงพยาบาลชุมชน*, 1(1), 40-43.
- พงศธร พอกเพิ่มดี. (บรรณาธิการ). (2543). HA กับโรงพยาบาลชุมชน. *โรงพยาบาลชุมชน*, 2(1), 26-28.
- พันธ์ศักดิ์ สุกระฤกษ์. (2544). วิทยทอง: รู้ทันความเปลี่ยนแปลงก่อนก่อความเสียหาย. *หมอชาวบ้าน*, 22(262), 10 – 15.
- พนิดา คำย. (2538). *การศึกษาคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พิภพ อุดร. (2543). ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2547 จาก <http://www.bbkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml>
- พรรณี ชูติวัฒนาตา. (2544). การบริการดีเป็นอย่างไร. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2547 จาก <http://sabai.20m.com/sabai-goodservice.html>
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, ศุภวัฒน์นกร วงศ์ธนวิสุ, จอห์น ไบรอัน และอารีย์ พรหมไม้. (2542). *การประเมินนโยบายและแผนงานด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ กระทรวงสาธารณสุข*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2545). *บทเรียนโปรแกรม เรื่อง การเขียนโครงการวิจัยทางสุขภาพ*.

- [CD-ROM]. แหล่งที่มา: ภาควิชาการบริหารการศึกษาพยาบาลและการบริการการพยาบาล: ISBN 974-644-313-5.
- เพชรนรา สุขเลี้ยง. (2543). *ภาวะการเจ็บป่วยและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชากรอายุ 50 ปี และมากกว่า*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ไพเราะ คลองนาง. (2543). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ไพศาล ธัญญาวนิชกุล. (2540). *ปัจจัยกำหนดต้นทุนการให้บริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2537*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภิรมย์ กมลรัตนกุล, มนต์ชัย ซาลาประวธรรม และทวีสิน ต้นประยูร. (2545). *หลักการทำให้สำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เทกซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- มาลี ตั้งชลทิพย์. (2539). *ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- โยธิน แสงวงดี, พิมลวรรณ อิศรภักดี และมาตี สันภววรรณ. (2543). *ปัญหาและทุกข์ของประชาชน เมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัชดา สันติศาสน์, งามพิศ อักษรไพโร และภัทราภรณ์ หยงสตาร์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในคลินิกรวม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. รายงานการวิจัย ฝ่ายรักษาการพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- รัตนา กฤษภาธาร. (2534). *ภาวะสุขภาพและการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- รองรัตน์ ประเสริฐสุข. (2534). *A study of time motion and satisfaction on out patient service at damnemsaduak hospital ratchabusi province*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- ลดา สรณารักษ์. (2543). ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้
รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วัฒน์นา สุนทรชัย. (2542). เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคสถิติอิงพารามิเตอร์. กรุงเทพมหานคร:
บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- วัฒน์นา สุนทรชัย. (2547). ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัดค่า. ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2547
จาก <http://tulip.bu.ac.th/~wathna.s/reliability.htm>
- วัชรี้ แก้วนอกเขา. (2536). ความพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์แพทยศาสตรมหาบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- วันเพ็ญ สอนสีดา. (2544). ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษา
กรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรโชค ไชยวงศ์. (ม.ป.ป.). การสำรวจความต้องการและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า. ค้นเมื่อ
9 พฤศจิกายน 2547 จาก
<http://www.ismed.or.th/knowledge/showcontent.php?id=1966>
- วิภาดา วัฒนนามกุล. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการดูแล
ผู้สูงอายุในครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
ขอนแก่น.
- วิภาวี คงอินทร์. (2537). การพยาบาลผู้สูงอายุ. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์.
- วิภาวดี ชนังเจริญลาภ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรง
พยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิสูตร ทองศิริไพบูลย์. (2544). แพทย์กับกฎหมายพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร: ศุภวานิชการพิมพ์.
- วสุธร ต้นวัฒนกุล. (2543). อนามัยชุมชนและการสาธารณสุขมูลฐาน. ชลบุรี: คณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาทีณี บุญชะลิกษ์. (2543). ขนาดครอบครัวกับการดูแลผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์

- ดุษฎีบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ศุภลลิตี พรธณารุโณทัย. (2543). *สู่หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประเทศในเอเชีย*. ม.ป.ท.
- ศิริชัย กายจนวาสี. (2545). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย(พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ ศิริบุญ และปัทมา อมรสิริสมบุญ. (2544). ผู้สูงอายุไทย: "อยู่ทน" หรือ "ทนอยู่".
วารสารพุดชาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ, 2(4), 22-33.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2543). *ทิศทางการปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย*. นนทบุรี: สำนักงานโครงการ
ปฏิรูประบบบริการสุขภาพ.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2545). *Simplicity จาก web HA*. นนทบุรี:
บริษัท เฮลท์ ออทอริตี้ส์ จำกัด.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546 ก). *กรณีศึกษา Best practices: การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและการ
ตลาด*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546 ข). *กรณีศึกษา Best practices: การสร้างความพึงพอใจและ
ความสัมพันธ์กับลูกค้า(พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด.
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล. (2543). การขยายตัวของโรคเรื้อรังและภาวะทุพพลภาพ: เสี่ยงร้องที่ไม่อาจ
รับฟัง. *วารสารพุดชาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 1(2), 5 -13.
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล. (2544 ก). ระบบสวัสดิการและการดำเนินการสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสาร
พุดชาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 2(1), 39-47.
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล. (2544 ข). *หลักสำคัญของเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเทพ อาชานันท์กุล และจันทนา อาชานันท์. (ม.ป.ป.). ปัญหาที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ. ค้นเมื่อ
8 ตุลาคม 2547 จาก
http://www.bangkokhealth.com/old_htdoc/old_health_detail.asp?Number=9224
- สุนันทา ทองพัฒน์. (2540). *ความต้องการการดูแลและการได้รับความช่วยเหลือที่บ้านตามการ
รับรู้ของผู้ป่วยไตวายเรื้อรังที่ได้รับการรักษาแบบประคับประคอง และผู้ให้การดูแล*. วิทยา
นิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
สงขลา.

- สุนันทา ศรีศิริ. (2541). *ความคาดหวังการเกื้อหนุนในยามสูงอายุจากบุตรของสตรีไทย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สุภัทร ฮาสุวรรณกิจ. (บรรณธิการ). (2545). *เยี่ยมโรงพยาบาลระโนดจังหวัดสงขลา*. *โรงพยาบาลชุมชน*, 2(4), 25-28.
- สุภาพร ขำช้าง. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการแสดงบทบาทคาดหวังของผู้สูงอายุในครอบครัว: ศึกษากรณีเขตอำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, กรุงเทพมหานคร.
- สุภาวดี วรชี่น. (2542). *คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้และการที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและการปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์, จินตนา ศรีวงษา และรัตนภรณ์ วิเศษสังข์. (2543). *สถานะสุขภาพและทิศทางนโยบายด้านหลักประกันด้านสุขภาพของผู้สูงอายุไทย: ตอน 2 การจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุในประเทศไทย*. *วารสารพจนานุกรมวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 1(2), 44-52.
- สุรางค์ศรี ศีตมโฆญ์. (2546). *การเข้าถึงบริการสุขภาพในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้สูงอายุ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2538). *ภาวะสุขภาพอนามัยและการดูแลตนเองเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุพื้นที่ศึกษาในเขตภาคกลาง*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ. (2540). *การศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยตนเองไม่ได้ในอีก 2 ทศวรรษหน้า*. ค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2546 จาก <http://www.anamai.moph.go.th/advisor/202/20202.html>
- สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ. (2542). *การสาธารณสุขไทย พ.ศ. 2540 – 2541*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและครุภัณฑ์.
- สุวรรณ จันท์ประเสริฐ. (2542). *การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ของการให้บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ: กรณีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง*. วิทยาสารณศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2547). สรุปแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2547 จาก www.nesdb.go.th/econSocial/devCom/attachment/plan8

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2537). รายงานการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย.

ม.ป.ท.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2541). สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2547 จาก <http://www.anamai.moph.go.th/advisor/202/20210.html>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา. (2545). การสาธารณสุข[Online]. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2546 จาก <http://moph.go.th/songkhla>

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2547). ผู้มีสิทธิ UC. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2547 จาก <http://www.nhso.go.th/>

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2545). คำแนะนำ ข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎร. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2547 จาก <http://203.157.19.191/>

สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2546). จำนวนประชากรกลางปีรายภาค 2546. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2547 จาก http://203.157.19.191/middle_pop_45-46.htm

สำเริง แหยมกระโทก. (2544). การวิจัยและพัฒนาการกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข และการประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพมหานคร: สมบูรณ์การพิมพ์.

องค์การบริหารส่วนภูมิภาค. (2545). ข้อมูลอำเภอทั่วประเทศ. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2547 จาก <http://www.tambol.com>

องค์การอนามัยโลก. (1998). ประชากรสูงอายุ: สาธารณสุขที่ท้าทาย. (ศุภย์เอกสารองค์การอนามัยโลก, ผู้แปล). วารสารวิชาการสาธารณสุข, 7(4), 649-651.

อนุชิต เทียงธรรม. (2546). Service marketing. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2546 จาก http://tulip.bu.ac.th/~anuchit.t/426_chap3.ppt

อรัญญา มานิตย์. (2540). *Health service diliverly according to marketing mix strategy, outpatient department, government hospital, bangkok metropolis*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- อรพิน ทวีภัยรัตน์ และระพีพร ปัญญาจารุ. (2544). สถิติสาธารณสุข 2544. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2547 จาก <http://203.157.19.191/index%20stat%2044.htm>
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- อรรวรรณ เดชขจรยุทธ์. (2539). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลเดชา. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- อารักษ์ พินิจจันทร์. (2544). Weboard community hospital: Ministry of public health. ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2547 จาก <http://comhospital.moph.go.th/webboard/>
- อำนาจ กาจันนะ และ จินตนา ศรีวงษา. (2541). สถิติการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลในประเทศไทย: ทางเลือกเชิงนโยบายสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2547 จาก <http://www.anamai.moph.go.th/advisor/214/21408.html>
- อำพล จินดาวัฒน์. (2543). โรงพยาบาลชุมชนจะไปทางไหนดี. *วารสารโรงพยาบาลชุมชน*, 2(2), 56-60.
- Aldaabsa, K. E. (1995). Assessment of patient expectation and satisfaction with health service. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2547 จาก http://www.environment.gov.jo/patient_assessment.htm
- Barber, N., Parson, J., Clifford, S., Darracott, R. & Horn, R. (2004). Patients' problem with new medication for chronic condition. *Quality & Safety in Health care*, 13(3), 172 – 175.
- Baron, E. O., Dushenat, M. & Friedman, N. (2001). Evaluation of the consumer model: Relationship between patient ' s expectations, perceptions and satisfaction with care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(14), 317 – 323.
- Beckingham, A.C. & Dugas, B. W. (1993). *Promoting healthy aging: a nursing and community perspective*. St. Louis: Mosby – Year Book, Inc.
- Bodur, S., Ozdemir, Y. E. & Fatih, K. (2002). Outpatient Satisfaction with Health Centers in Urban Areas. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 5(32), 409 – 414

- Bower P, Campbell S, Bojke C, Sibbald B. (2003). Team structure, team climate and the quality of care in primary care: an observational study. *Quality & Safety in Health Care*, 12(4), 273-279.
- Brener, H. & Shelly, E. (1998). *Adding years to life and life to years: a health promotion strategy for older people*. Ireland: Nation Council on Aging & Older People.
- Brody, D. S., Miller, S. M, Lerman, C. E, Smith, D. G, Lazaro, C. G, & Blum, M. J. D. (1989). The relationship between patients' satisfaction with their physicians and perceptions about interventions they desired and received. *Medical care*, 27 (11), 1027 –1035.
- Buetow, S. A. (1995). What do general practioners and their patients want from general and practice and are they receiving it? A framwork. *Social Science and Medicine*, 40(2), 213 - 221.
- Calkin, E., et al. (1999). *New way to care for older people: Buliding systems base on evidence*. New York: Springer.
- Choprapawon, C. (1996). *The first health examination survey in Thailand*. Bangkok: Thailand Health Research Institute.
- Cohen, M. J. (1996). Conceptualization of Agitation: Results based on the Cohen-Mansfield Agitation Inventory and the Agitation Behavior Mapping Instrument. *International Psychogeriatrics*, 8(3), 309-315.
- Crossno, J. E. (2001). Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries(ACSAHL): an instrument for measuring customer service. *Bulletin of the Medical Library Association*, 89(2), 170-176.
- Crow, R. et al. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: Implication from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*, 6(32). 49-52.
- Davies, H. T. O., Nutley, S.M. & Mannion, R. (2000). Organization culture and quality of health care. *Quality in Health Care*, 9(2) , 111 - 9.
- DiMatteo, M. R., & Hays, R. (1980). The significance of patients' perception of physicaian conduct: a study of patient satisfaction in family practice center. *Journal of*

- Community Health*, 6(1), 18-34.
- DiMatteo, M. R, Taran, A., Friedman, H. S., & Prince, L.M. (1980). Predicting patient satisfaction from physicians' s nonverbal commmunication skill.*Medical care*, 18(4), 376 – 387.
- Deighton, J. (1992). The consumption of performance. *Journal of consumer research*, 19(3), 362 – 372.
- Eakin, D.H. (2003). Baby Boomers' Retirement Prospects: an Overview.
Retrived August 29, 2004 from <http://www.cbo.gov/showdoc.cfm?index=4863&sequence=0>
- Edwards, A., & Elwyn, G. (2001). *Evidence – based patient choice*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Farmer, E., Compton, S., & Burns, J. (2002). Review of the evidence base for treatment of childhood psychopathology: Externalizing disorders. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 70(6), 1267-1302.
- Jittapulkun, S & Bunnag, S.. (1999). Aging Thailand 1997. *Family planning and population*, 2(6), Retrived January 2, 2004 from http://www.anamai.moph.go.th/factsheet/index_en.htm#fp
- Globis Corp. (2544). *การตลาดเชิงกลยุทธ์ สำหรับผู้ชนะในสหัสวรรษใหม่*. (รังสรรค์ เลิศในสัตย์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- Hall, J. A & Dorman, M.C. (1988). Meta-analysis of satisfaction with medical care: Description of research domain and analysis of overall satisfaction levels. *Social Science and Medicine*, 27(6), 637-644.
- Health strategy implementation project. (2003). Measurement of patient satisfaction guidelines. Retrived September 25, 2004 from www.doh.ie/hstrat/hjip/action48.pdf
- Higgs, G and White, S. D. (1997). Changes in service provision in rural areas: Part 1: the use of GIS in analysing accessibility to services in rural deprivation research, *Journal of Rural Studies*, 13(4), 441-450.
- Hudo, G. (1992). *Productive aging in Asia and the Pacific*. n.p.

- Keeffe, J. O. (2001). *Creating a senior friendly physical environment in our hospitals*.
Canada: Champlain Distric Health Council.
- Lee, Y., & Kasper, J.D. (1998). Assessment of medical care by elderly people: General satisfaction and physical quality. Retrieved January, 2 from
http://www.findarticles.com/cf_dls/m4149/n6_v32/20634308/p1/article.jhtml
- Linn, M. W., Linn, B. S. & Stein, S. R. (1982). Satisfaction with ambulatory care and compliance in older patients. *Medical Care*, 20(6), 606 – 614.
- Mercedes, B. (1996). *Addes years of lifein Asia, current situation and future challenges*. New York: United Nation.
- Nelson, E., & Larson, C. (1993). Patients' good and bad surprises: How do they relate to overall patient satisfaction. *Quaityl Review Bulletin*, 19(3), 89-94.
- Probst, C. J. (1990). Clinical Associate Professor of Family and Preventive Medicine. Retrieved August, 26 from
<http://www.med.sc.edu:88/brochure/health.htm#Janice C. Probst>
- Quadagnino, C. (2003). *Role of patient satisfaction*. Philadephia: Press Ganey Association' Robert Wolosin.
- Ramaswamy, R. (1996). *Design and management of service processes: Keeping customer for life*. Malaysia: Addison-Wesley Publishing co.
- Rathod, C. (2003). Geriatric care continues to be neglected by hospitals. Retrieved November, 21 from
<http://www.expresshealthcaremgmt.com/20030615/hospiinfra4.shtml>
- Reid, A. C. & Hollis, S.P. (2000). Patient expectation and satisfaction – drivers to improving medical practice. Retrieved August, 19 from
[www.ANZMAC2000/ CDsite/papers/qr/Reid1.PDF](http://www.ANZMAC2000/CDsite/papers/qr/Reid1.PDF)
- Reidenbach, R.E. & Sandifer, S.B. (1990). Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *Journal of Health Care Marketing*, 10(12), 47-55.
- Rutten, E. (2003). The service – expectation gap. Retrieved September, 15 from

http://www.axi.ca/tca/jul2003/guestarticle_3.shtml

- Shank, M. D., Rupich, R. C., Griffin, M. G. & Avioli, L. V. (1992). Evaluating health care services from the perspective of the elderly. *Journal of Hospital Marketing*, 6(2), 127 – 147.
- Singh, J. (1990). A multi-facet typology of patient satisfaction with a hospital. *Journal of Health Care Marketing*, 10(4), 8-21.
- Sreenivas, T. & Prasad, G. (2003). Patient satisfaction: A comparative study. *Journal of the Academy of Hospital Administration*, 15(2), 19-27.
- Staniszewska, S., & Ahmed, L. (1999). The concept of expectation and satisfaction: do they capture the way patients evaluate their care?. *Journal of Advance Nursing*, 29(2), 364-372.
- Stockdale, E. J. (1993). *Management and supervision of police interviews*. London: Policresearch group.
- Tear, C. (2002). Direct care worker-number one quality indicator in long-term care: a consumer's perspective. *National Contract Management Journal*, 63(2), 102-105.
- Tucker, J. L. (2002). The moderators of patient satisfaction. *Journal of management in medicine*, 16(1), 48-66.
- Taiyaitiang, T. (2000). *Clients' satisfaction and expectation relating to facility and environment in the hospital*. Unpublished master's thesis, University of Changmai, Changmai.
- Unanka, G. O. (2002). Family support and health status of the elderly in Imo State of Nigeria. *Winter*, 4(58), 681 – 695.
- Ware, J. E., Avery, A. D., & Stewart, A.L. (1978). The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health and Medical Care Service Review*, 1(1), 1-15.
- Ware, J. E. , Synder, M. K. & Wright, W. R. (1977). Some issues in the measurement of patient satisfaction with health service. Retrieved January, 2 from <http://www.rand.org/cgi-bin/Abstracts/ordi/getabbydoc.pl?doc=P-6021>
- Webb, S & Lloyd, M.(1994). Prescribing and referral in general practice: a study of

patients' expectations and doctors' action. *British Journal of General Practice*, 44 (381), 165-169.

Yeon, S. J., Park, S. H., Kim, S.W. & Ha, W. G. (n.d.). *Dynamic diffusion model for managing customer's expectation and satisfaction*. Korea: Department of MIS, Chungbuk National University.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.

ภาคผนวก