

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการปฏิบัติงานเมื่อไทยแข็งแรง2549. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2548.
- กาญจนา เกษกาญจน์. การศึกษาอิทธิพลของระดับความเครียดและระดับEQ ของเจ้าหน้าที่ต่อ
ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติในหอผู้ป่วยศัลยกรรม. แพทยสารทหารอากาศ.
53 (1) ; มกราคม-เมษายน : 25, 2550.
- เกตุสุดา ชินวัตร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการโรงพยาบาลสวนปรุง.
<http://61.19.124.3/library/thesis/0446098.htm>, 2546.
- เจริญชัย คำแฝง. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอภูซำวุ่น
จังหวัดอุบลราชธานี”. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 13 (4) ; กรกฎาคม-สิงหาคม : 43,
2547
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการหน่วยที่ 8 – 15. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- จินดา อัดชู. การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารงานหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, และคณะ. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Quality Indicators).
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.
- ฉัตรฤดี สุขปลั่ง. ผลของบุคลิกภาพและข่าวอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพและการให้บริการตามการ
รับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ธวีวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล. การค้นคว้าแบบอิสระสาขาวิชาการจัดการ
มนุษย์และสิ่งแวดล้อม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ธำรงค์ สมบุญตนนท์ และคณะ. โครงสร้างโรงพยาบาลชุมชนตามมติที่ประชุมคณะทำงานฯ.
กรุงเทพฯ ฯ : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2551.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุริยสาส์น, 2545.
- บุษบา บัวผัน และดำรง รัตนเวฬุ. “ประเมินผลโครงการ 30 บาท จังหวัดร้อยเอ็ด”
 ขอนแก่นเวชสาร. 28 (1) มกราคม – เมษายน : 17, 2547.
- ประไพ ธรรมจารี และ อัญชลี รีชัยพิชิตกุล. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานกระจายยา
 ผู้ป่วยในระบบ Labeled, Ready-to-use-Daily Dose กลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล
 ขอนแก่น”. ขอนแก่นเวชสาร. 29 (3) ; กันยายน-ธันวาคม : 78, 2548.
- ผ่องพัน เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์, 2530.
- พจนาด คาศิริ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : อรุณสภาคณพรวี, 2546.
- ภูริวรรณ โชคเกิด. ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่
 มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา. การค้นคว้าแบบอิสระสาขาวิชาบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- มณู บุญศรีมณีชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตาม
 มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหา
 ศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- ยุวรี เกษมพงษ์. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก
 โรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ฯ.
 มหาวิทยาลัยเกริก, 2544.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550
http://www.parliament.go.th/news/ssrnews/images/Pdf_58783.pdf
- ลลิตา กระจำง โพธิ์. ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. 2456
<http://61.19.124.3/library/thesis/0446098.htm>
- วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง.
 วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล
 ตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 มหาสารคาม : มหาสารคาม, 2547.
- วิเชียร เกตุสิงห์. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2538

- วิภาวี เสาศิน และคณะ. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ”. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 15 (5) ; กันยายน – ตุลาคม : 32, 2549.
- วิฑูรย์ สิมโชคดี. รีเอ็นจิเนียริง. กรุงเทพฯ : อุกมศึกษา, 2539.
- ศิรินารถ บัวสอน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักพิมาน อำเภอจตุรพักพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- สุภัทร ฮาสุวรรณกิจ. โรงพยาบาลชุมชนภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. สงขลา : โรงพยาบาลจะนะ, 2545.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์, 2550.
- โสธยา พูลเกษ. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการศึกษาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- อรทัย เขียวเจริญ และปรีดา เต๋ออารักษ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานพยาบาลภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 13 (4) ; กรกฎาคม-สิงหาคม : หน้า, 2547.
- Bouman, James S.And David L.Jr,Norman. “Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Students.” **Public Personal Management.** 113-121 ; March-April, 1975.
- Fitzgerald. Michael R.and Robert F.Durant. “Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest,” **Public Administration Review.**6(10) : 585-594 ; November-December, 1980.
- Kotler, Philip. **Marketing Management.** Mellinion edition : Upper Saddle River,NJ : Prentice-Hall, 2000.

Parasuraman et al. A Conceptual of Model Service Quality and its Implementation for Future Research. **Journal of Marketing**, 1985.

Ware , Davis and Stweart. The Measurement and mean of patient satisfaction. **Health and medical care services Review**, 1978.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY