

บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. ความพึงพอใจต่อบริการของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรค
ผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- กัญญารัตน์ คงบัว จันนง โต๊ะหลัง และชวดี กองมี. รายงานโครงการงานพิเศษทางด้านการแพทย์
แผนไทยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล
ชุมชน จังหวัดสงขลา. สงขลา : สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย คณะการแพทย์ไทย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2551.
- กุลชน ชนาพงศธร. เอกสารการสอนชุดวิชาบริการงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- เกตุสุดา ชินวัตร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการโรงพยาบาลสวนปรุง. ค้นเมื่อ ตุลาคม
2556 จาก <http://61.19.124.3/library/thesis/0446098.htm>, 2546.
- เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์. ผลของนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษา
ทุกโรค) ต่อพฤติกรรมการดูแลตนเองของประชาชนและคุณภาพงานบริการ
รักษาพยาบาล จังหวัดจันทบุรี. รายงานค้นคว้าอิสระ รม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2545.
- จันทร์จิรา วงศ์ขมทอง. การพัฒนาดัชนีประกันคุณภาพการศึกษาของ
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยราชอาณาจักร, 2543.
- จินดา อัดชู. การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารงานหัวหน้าอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- เจริญชัย คำแปง. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอภูซำปูน
จังหวัดอุบลราชธานี,” วารสารวิชาการสาธารณสุข. 13(4) ; กรกฎาคม-สิงหาคม : 43,
2547.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์, 2538.

- เชษฐชัย จัตุชัย. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- คุณฤดี ใหญ่เรืองศรี. คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ บริการรักษาพยาบาล ของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข. วารสารกรมการแพทย์. 23 (8) : 451-460 ; สิงหาคม, 2541.
- ทัศนยา บุญทอง. ผลของการกระตุ้นโดยการสัมผัสต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการของทารก ในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย มหิดล, 2531.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณ โฉ. ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการ สอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. งานนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.
- นุชลดดา วงศ์คำจันทร์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- บุญทิพย์ สิริรังศรี. ผู้ป่วยเบาหวาน : การดูแลแบบองค์รวม. กรุงเทพฯ : ฝ่ายการพิมพ์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.
- เบญจพร พุดคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจันทระเบกขา. วิทยานิพนธ์ สาขาคู่มือครองผู้บริ โภคด้านสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- ปฐมพงษ์ เปรินทร์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2555.
- ปรีชา อุปโยธิน. พฤติกรรมการแสวงหาการรักษา ระหว่างโรคเรื้อรังและเฉียบพลัน. วารสาร สังคมศาสตร์การแพทย์, 2538.

- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2536.
- ภาวีกา เลาว์ณชัยศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ภูริวรรณ โสภเกิด. ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต้องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา. การค้นคว้าแบบอิสระ บร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- มณู บุญศรีมณีชัย. ความสัมพันธ์กันระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ สร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- มยุรี กิตติจารุจร, รวีวรรณ โสรเจริญสินธุ์ และวิจิตา ตั้งภักดีรัตน์. “ความคิดเห็นของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก”. วารสารกองการพยาบาล. 31(2), 33 - 46., 2531.
- ยงยุทธ์ พงษ์สุภาพ. ทางเลือกใหม่ระบบบริการสาธารณสุข. นนทบุรี : โครงการปฏิรูประบบบริการ, 2534.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักประกันสังคม, 2533.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. ความพึงพอใจในการบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2556 จาก <http://61.19.124.3/library/thesis/0446098.htm>, 2546.
- วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2547.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- วิภาวี เสาศิน และ. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ,” วารสารสาธารณสุข. 15 (5) : 221-214 ; กันยายน- ตุลาคม, 2549.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. การปฏิรูประบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ : กรณีศึกษา พ.ศ. 2538. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2539.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- ศิริพร ตัณติพุดวินัย. ระเบียบพัสดุฯ และปัจจัยการตัดสินใจซื้อขายในโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาล ระดับ จังหวัด ปี 2538. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร, 2539.
- สมชาติ กิจขรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536.
- สมชาติ กิจขรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช-เอน การพิมพ์, 2536.
- สมศักดิ์ ภู่งาม. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.
- สุขุม นวลสกุล. 108 กลยุทธ์ผู้นำ. กรุงเทพฯ : ชรรรมนิติ, 2538.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. ภาคบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- สุปาณี เสนาคิสัย. การพยาบาลพื้นฐานแนวคิดและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฑทอง, 2547.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์, 2555.
- สุมลรัตน์ กลิ่นการดี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.

- เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครู
กาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บร.ม.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
กาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.
- โสธยา พูลเกษ. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- อภิญญา ดีเยี่ยม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ
โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระ บร.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- อมรรัตน์ รัตนศิริ. “ปัญหาการสื่อสารระหว่างแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากร
สาธารณสุขกับผู้ป่วยโรคมะเร็ง,” วารสารสังคมศาสตร์การแพทย์. 1, 2543.
- อรทัย เขียวเจริญ และปรีดา แต่อารักษ์. การประเมินผลการบริการภายใต้โครงการประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษา จังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร,
2546.
- อัญชไม จันทมาศ. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการจัดบริการ
นักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- อัศรินทร์ สุฝน. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
โพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา. การบริหารโรงพยาบาลนนทบุรี. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- อุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์. ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้า
แม่เย็น จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.

- Aday, L.A. and Anderson, R. **Access to Medical Care**, Ann Arbor. Michigan : Administration Press, 1975.
- Bouman and Norman E. **A Study of The Relationship Between the Leader Behavior of Principals and Organization Output of High School in North California**. Dissertation Abstracts International, 1975.
- Craven, R. F. and Hirnle, C.J. **Fundamentals of Nursing : Human Health and Function**. Phila : Lippincott, Williams Wilkins, 2002.
- Davis, Kaith. **Human Relation at Work : The Dynamic of Organizational Behavior**. New York : McGraw- Hill, 1967.
- Fitzgerald and Durant. **Citizen Evaluation and Urban Management**. Public Administration, 1980.
- Kotler, Philip. **Marketing Management Analysis ; Planning, Imprementation and Control**. 9th ed. New Jersey : A Simon and Schuster company, 1997.
- Millet, John D. **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York : McGraw-Hill, 2957.
- Nightingale, F. **Notes on Nursing, What it is and What it is Not**. D. Appleton and Company. (First American Edition), 1860.
- Oxler, Zoe M. **The American Political Science Review**. Vol. 91, No. 3. .Sep, 1997.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.,d Berry, L. **Aconceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research**. Journal of Marketing, 1985.
- Penchansky R, and Thomas, WJ. **The concept of access: definition and relationship to consumer satisfaction**. Med Care, 1981
- Shelley, Maynard W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden, Hutchison, 1975.
- Strauss , George and Leonard R. Sayles. **Personnel : The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs New Jersey : Preutice – Hall, 1960.
- Suchitra Punyaratabandhu. **Delivery of Public Service in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok : Thammasart University Press, 1986.

Tiffin, Joseph and Ernest J. Mc Cormick. **Industrial psychology**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall, 1965.

Vroom, W.H. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, 1967.

Ware, Davis and Stuart, **The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction**. Health Med Care Serv Rev. 1(1) : 1, 3-15 ; Jan-Feb, 1978.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. Translated by A.H. Handerson and Talcott Person. New York : The free press, 1966.

Wolman, Benjamin B. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company, 1973.

Yamane, T. **Statistics ; An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York : Herper and Row, 1967.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY