บรรณานุกรม

กรัณฑรัตน์ ตัณฑมงคล. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม, 2544.

คณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน, สำนักงาน. **"สาธารณสุขมูลฐาน ภาคอีสาน,"** ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 16(2) : 45 – 49, 2544.

จินตนา บุญบงการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.** กรุงเทพฯ : ฟอร์เมทพริ้นติ้ง, 2539.

เฉลิมเกียรติ ผิวนวล. **จิตวิเคราะห์ของฟอร์ด.** ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2522.

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร . **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2542.

พันธุดา มานะวิบูลย์. **คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพ.** กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์. 2544.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. "แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข," **หมออนามัย.** 23(3) : 149 – 454, 2545.

ไพบูรย์ เทวรักษ์. **จิตวิทยา : การศึกษาพฤติกรรมภายนอกและภายใน.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรมมหาวิทยาลัย. 2529.

ไพศาล ควงชาทม. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม, 2544.

มยุรี ศรีชัย. **เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง.** กรุงเทพฯ : วี.เจ. พริ้นติ้ง, 2538.

ยุวดี ฤาชาและคณะ. **วิจัยทางการพยาบาล.** ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ, 2537.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล** สำนักงานประกันสังคม, ม.ป.ท.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์, 2525.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลักขณา สิริรัตนพลกุล. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเลิศสิน.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2543

วิโรชา ปาระรัตน์. **การศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง.** วิทยานิพนธ์ ศม. : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2543.

ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล. "การจัดบริการพยาบาลระดับปฐมภูมิ: ศูนย์สุขภาพชุมชน," **กองการพยาบาล.** 29(2) : 50 – 54 ; พ.ค.- ส.ค., 2545.

สมเด็จ กั้วพิทักษ์. **ความพึงพอใจในการบริการปัจจัยสู่ความสำเร็จ.** ขอนแก่น : วสส., 2545.

สาธารณสุข, กระทรวง. **กระทรวงสาธารณสุข.** กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข, 2540.

สำเริง แยงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ. **ศูนย์สุขภาพชุมชน.** นครราชสีมา : สมบูรณ์การพิมพ์, 2545.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. **จิตวิทยา : การจัดการพฤติกรรมมนุษย์.** นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2539.

สิทธิศักดิ์ พฤกษ์ปีติกุล. **ISO 9002 สำหรับโรงพยาบาล.** ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดวงกมลมัย, 2542.

หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาการจูงใจ.** ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมคีสาสน์, 2533.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. : มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ, 2542.

Dessler, G. Human Behavior. **Improving Performance of Work.** Virginia : Reston Publishing company. Inc, 1983.

Fizgerald, Michael R.and Robert F. Durant. **"Cityzen Evaluation and Urban Managerment : Service Delivery and Era of Protest."** Public Administration Review. 6(10) : 585-594 ; Novenber – December, 1980.

Good cater V. **Dictionary of Education.** 3 ed. New York : Mcgraw – Hill book, 1973.

Gundlach, Jams H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service," **Journal of Social Research.** 38(20) : 37-54 ; April, 1983.

Maslow, Abraham Harold. **Motivation and personality.** 2nd ed. New York : Harper and

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Row, Inc, 1970.

Millet, John D. **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill, 1954.

Woolman, Thomas E. **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.** Newjercy : prentice – Hall, 1973.

Yamane , Taro. **Statistic An Introductory Analysis.** 3 rd ed. New York : Harper & Row, 1973.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY