บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวารี. **รายงานสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ประจำปีงบประมาณ 2551.** ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชัยวารี, 2551.

_____. **รายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ประจำปีงบประมาณ 2553.** ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชัยวารี, 2553.

คนึงนิตย์ ชุมพลประสิทธิ์. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรักษาผิวหน้าของคลินิกรักษ์สุขภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา.** สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549. ถ่ายเอกสาร.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.

จันธิมา วิไพบูลย์. **ความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ ส.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548. ถ่ายเอกสาร.

จรูญ เล่าเปี่ยม. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี.** การศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.

จรัส สุวรรณมาลา. **การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ.** กรุงเทพ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2539.

โชคชัย เดชอมรธัญ. **การปรับปรุงการบริการประชาชนของท้องถิ่น.** นิตยสารท้องถิ่น, 2538.

ดนัย เทียนพุฒ. **ความเป็นเลิศด้านการบริการ.** มหาสารคาม : วัฒนาพาณิช, 2543.

ทองอาน พาไทสง. **รวมกฎหมายระเบียบการเงิน - การคลังท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : วี.เจ.พริ้นติ้ง, 2549.

เทศบาลตำบลชัยวารี. **แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2551 - 2553.** ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชัยวารี, 2550.

_____. **แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555 - 2557.** ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชัยวารี, 2554.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ธวัชชัย ธนูสาร. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2551. ถ่ายเอกสาร.

นันทัชพร สุวรรณสุขโรจน์. **การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** รายงานการศึกษาอิสระ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551. ถ่ายเอกสาร.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **กฎหมายปกครองที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2544.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

ปรัชญา เวสารัชช์. **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2540.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **การบริหารงานวิชาการ.** กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท, 2535.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.

พิภพ อุดม. "การตลาดสำหรับธนาคาร." **วารสารบริหารธุรกิจ.** 17(66) : 62-65; ตุลาคม – ธันวาคม 2537.

"พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542," **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 53. 17 พฤศจิกายน 2542.

เพ็ญนภา ภูวฤทธิ์ และ หทัยรัตน์ สุขศรี. **ความพึงพอใจและเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอรับยาจากห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชน 14 แห่ง.** ขอนแก่น : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น, 2549. ถ่ายเอกสาร.

"รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550," **ราชกิจจานุเบกษา.** เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก หน้า 112-113. 24 สิงหาคม 2550.

ฤทธิชัย แกมนาค. **สถิติเบื้องต้นและการวิจัย.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาคุณภาพการบริหารด้วยความคิดสร้างสรรค์.** กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2541.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วันวิสาข์ นนทะนำ. **คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ.** การศึกษาอิสระ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548. ถ่ายเอกสาร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในการบริหารงาน.** กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.

ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กระทรวงสาธารณสุข. **องค์ประกอบของงานสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 14 องค์ประกอบ.** เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2554, จาก http://203.157.7.21/Intro1_3.php. 2554.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2539.

สุพรรณี อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. **การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น.** ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545. ถ่ายเอกสาร.

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์. **การบริการยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ : ไทยสาสน์, 2544.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2546.

สุมลรัตน์ กลั่นการดี. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547. ถ่ายเอกสาร.

อารยา จันโทสถ. **การประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่องานบริการเภสัชกรรมโดยกำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงในการประเมินงานบริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น.** การศึกษาอิสระ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548. ถ่ายเอกสาร.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกรณ์ อดุลพัฒนกิจ. **จิตวิทยาการบริการ Service Psychology;** 2548 : 18,169-177.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY