บรรณานุกรม

กฤชภร มุลาลินน์. (2553). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2555). **คู่มือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ**. กรุงเทพมหานคร: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กองสุขศึกษา. (2552). **แนวทางการสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพตามสุขบัญญัติแห่งชาติในสถานศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โอ-วิทย์.

กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กองสุขศึกษา. (2552). **มาตรฐานงานสุขศึกษาศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย พ.ศ. 2552.** กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กันยา บุญธรรม. (2553). **รายงานการประเมินผลนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในระยะนำร่องของปีงบประมาณ 2552**. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ชูชัย ศุภวงศ์ สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ ลัดดา ดำริการเลิศ สุพัตรา ศรีวณิชากร เกษม เวชสุทรานนท์ และศุภกิจ ศิริลักษณ์**.** (2552). **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

จตุพร กู้สกุลชัย. (2553). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเบตง**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตินันท์ เดชาคุปต์. (2549). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จุรีรัตน์ เพ็งอุ่น และสมเด็จ เพ็งอุ่น. (2551). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกิจกรรมบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน.** ภาคนิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

โชคชัย ศิลปเดช. (2551). **ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ดาริน จตุรภัทรพร. (2552). มองด้วยใจ Caregiver: เป็นมากกว่าผู้ดูแลผู้ป่วย**. วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว, 2** (6),78-79.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2555). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: วันทิพย์.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2547). **การจัดการสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.

นิภา เมธธาวิชัย. (2543). **วิทยาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

นิรมล กิติกุล. (2551). **องค์การและการจัดการ**. นครปฐม: เกษมพริ้นติ้ง กรุ๊ป.

นิศารัตน์ ศิลปเดช. (2549). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 8) แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

เบญจมาศ ประยูรหงส์. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เปรมจิต กิจนวสิน. (2553). **การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาราชการของสถาบันโรคผิวหนัง ในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พจน์ พจนพาณิชย์กุล**. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล.** [ออนไลน์]. ค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2556, จาก https://sites.google.com/site/potarticle/02.

พรเลิศ ยี่โถขาว. (2547). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550. (2550, 19 มีนาคม). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 124 ตอนที่ 16 ก, หน้า 23.

พะเยาว์ สังคนาคินทร์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏพระนคร.

พิภพ วชังเงิน. (2547). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

พิสมัย จันทรวิมล, (2541). **นิยามศัพท์ส่งเสริมสุขภาพ**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซด์.

พุทธินันท์ พินศิริกุล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เพชรา จอมงาม. (2543). **เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพชราวลัย วีระเดชะ. (2550). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอกศัลยกรรมโรงพยาบาลอานันทมหิดลซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับรองคุณภาพมาตรฐาน HA**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). **การวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภัทรีย์ จันทรกองกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษาบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด**. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภากรณ์ น้ำว้า และศิริวิมล วันทอง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. รายงานการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มาเรียม นิลพันธ์. (2549). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2543). **เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ชมรมเด็ก.

ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. **วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 18** (1), 145-159.

ลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์ (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาล เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วงเดือน เชิงหอม. (2555). **การวิเคราะห์องค์ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ชีวิตของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร.** ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัชรพล ทองหอม. (2552). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศธัญญา บัวสุวรรณ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร พงษ์ระวีวงศา .(2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับแรงสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การวิจัยการตลาด (Marketing research) ฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไดมอน อิน บิสสิเน็ต เวิร์ล.

สมใจ ขวัญเลิศ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคมะเร็งต่อการบริการของฝ่ายโภชนาการ ศูนย์มะเร็ง ชลบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมหมายประภา มลิวัลย์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลศิริราช**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม**. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

สายสวาท โสขวัญฟ้า. (2551). **การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547–2549**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2550). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554.** กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่ามะกา. **เกี่ยวกับหน่วยงาน** . [ออนไลน์]. ค้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.thamakahealth.com.

สำเริง แหยงกระโทก. **หน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary Care Unit : PCU**). [ออนไลน์]. ค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2556, จาก medinfo2.psu.ac.th/commed/activity/year2/a10pcu.pdf.

สุชาติ ลมูลมี. **ความพึงพอใจของทหารกองประจำการที่มีต่อโครงการฝึกอบรมวิชาชีพของศูนย์ฝึกทางยุทธวิธี กองทัพบก จังหวัดลพบุรี**. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุดารัตน์ อ่อนละเอียด. (2551). **วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษา กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.** ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ. (2553). **การจัดการความรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล : การจัดการระบบการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังกรณีเบาหวานและความดันโลหิตสูง**. นนทบุรี: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิสชิ่ง.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ รอนใหม่. (2548). **สภาทนายความกับการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย**. เอกสารวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมชั้นสูง**.** วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

อัมพร ฝอยทอง. (2545). **ปัญหาและอุปสรรคการบริการสุขภาพของศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำพน ธรรมโชติ. (2548). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อิสระ ยาวโนภาส. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย : กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.

Clark,V. P. and Creswell, J. (2008). **The Mixed Methods Reader**. Singapore: Sage Publications.

Davis, K. (1967). **Human relation at work: The Dynamic of Organizational Behavior**. NewYork: Mcgraw-hill.

Kotler, P. (1997). **Marketing management.** (9th ed.). NJ: Prentice Hall.

Morse, C. (1955)**. Satisfaction in the white-collar job**. MI: University of Michigan Press.

Robbins, S. P. (2001). **Organizational behavior**. (9th ed.). NJ: Prentice Hall.

Teddlie, C. and Tashakkori, A. (2009). **Foundations of Mixed Methods Research: Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences**, New Delhi: Sage Publications.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี