



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย. (2558). **มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2552). **นโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในระยะ
นำร่อง**. กรุงเทพฯ : กระทรวงฯ.
- _____. (2558). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา
<http://www.pho.in.th/images/doc/yuth/plan2015/plan2015%20no12.pdf>.
17 กันยายน 2558.
- กฤษฎิ์ โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบัน
โรคผิวหนัง**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกสร แสงจันทร์. (2554). **ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบลบ้านสระตลุง ตำบลลูกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก**. การศึกษาค้นคว้า
อิสระ ศศ.ม. (การพัฒนาครอบครัวและสังคม). ตาก : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2554). **“ความพึงพอใจในการใช้บริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” รายงานการวิจัย**. นครราชสีมา :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คำพอง วรรณวิติ. (2553). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนต่อบทบาทการพัฒนาชุมชน
ในอนาคต : กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.
- จตุภูมิ นิละศรี. (2552). **“ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพของชนในตำบลหนองสูง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม”**
วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว. 1 (3) : 22.
- จักรรัช ธีระกุล. (2542). **สังคมวิทยาเบื้องต้น**. นครราชสีมา : สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- เจียมจิต กลั่นหอม. (2549). **ความคิดเห็นของข้าราชการกรุงเทพมหานครต่อบทบาทด้านพัฒนา
ชุมชนของผู้นำราชการจังหวัดกรุงเทพมหานคร (นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน)**. วิทยานิพนธ์
ร.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาณุณรงค์ หาญกิจ. (2545). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการพัฒนาชุมชน
ตามทัศนะของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ณรงค์ เส้งประชา. (2541). มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- ณิชาภา เจริญรูป. (2551). บทบาทของหอการค้าจังหวัดในทัศนะของสมาชิกหอการค้าจังหวัด
จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ทรงศักดิ์ พลดาหาญ. (2543). การพัฒนาระบบการเงินของสถาบันราชภัฏเลย.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศักดิ์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทวี เขจรกุล. (2547). บทบาทเจ้าอาวาสในการบริหารจัดการวัดในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอ
เมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทศบาลตำบลหนองเสม็ด. (2557). สภาพและข้อมูลพื้นฐาน เทศบาลตำบลหนองเสม็ด.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://nongsamet.localgov.in.th/information-base.html>.
22 กันยายน 2557.
- นฤมล วรธนเสรณี. (2547). ศึกษาบทบาทและผลกระทบจากบทบาทของวัดชัยมงคล อำเภอ
เมืองสงขลา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศักดิ์). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). “LibQUAL + TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,”
อินโฟเควสท์. 13(2) : 70.
- นิตย์ ประจางต์. (2548). บทบาทการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ลพบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ประชากร พัฒนกุล และคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะ
ของจังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสพโชค เจริญวิริยะภาพ. (2554). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปวีณา ศรีลาโพธิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
หนองสามสี อำเภอสว่างคันคม จังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา). อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรรณี ชุติวฒนาธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา
<http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>. 20 กันยายน 2558.
- พรรณี โลกลินไธน์. (2553). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตากกล้า ต่อการพัฒนาชุมชน
ในเขตตำบลตากกล้า อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสน
ศาสตร์). สกลนคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พระมหากิตติ สุจิตโต. (2556). บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาชุมชนในทัศนะของประชาชน
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).
จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พระวิวัฒน์ ทาวัน (ธมมสุนทโร). (2551). บทบาทของหมอพื้นบ้านในปัจจุบัน : กรณีศึกษาหมอ
พื้นบ้านในอำเภอบำรุง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล. (2542). มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัทธนันท์ คงทอง. (2556). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบลคอนช้าง ปีงบประมาณ 2556,” วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์. 6 (2) : 128.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติ-วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : บีไบรท์บุ๊คส์.
- พิมพ์ขวัญ บุญกลม. (2556). รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พุทธิพงศ์ บุญชู. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้รับ
บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- มานพ อุบลทิพย์. (2549). การรับรู้และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอนาสีนคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ รัช.ม. (รัฐศาสตร์). ชลบุรี : วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไมตรี พงษ์สะพาน. (2558). แนวคิดความพึงพอใจ. ออนไลน์. แหล่งที่มา : www.maitree3.blogspot.com. 4 กันยายน 2558.
- ระเบียบ คำเขียน. (2546). การปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำโรงพยาบาลพิจิตร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2554. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- ราชพฤกษ์ สุไชย. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหาร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งดาว ดีดอไม้. (2555). “ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล,” วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ. 2 (4) : 121-122.
- รุ่งทิวา แสงหิรัญ. (2541). บทบาทของผู้นำสตรีทางการเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร. งานนิพนธ์ รัช.ม. (บริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วสิน อิงคพัฒน์กุล. (2555). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/>. 20 กันยายน 2558.
- วารุณี แสงวัฒนะ. (2553). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโครงการและการประเมินโครงการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- วิชัย แหวนเพชร. (2549). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิจารย์ เจริญรูป. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2545). **แนวทางการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การตรวจสอบและการมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา. (2552). **จิตวิทยาบริการ**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรทางการศึกษา. (2558). **จิตวิทยาบริการ**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_1_2.html. 20 กันยายน 2558.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). **จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- สถาบันธรรมรัฐเพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. (2555). **แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา www.measwatch.org/news/4240. 2 กันยายน 2558.
- สมิต สัมภูกร. (2547). **เทคนิคการสอนงาน**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **คู่มือการทำวิจัยเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า,” **วารสารพยาบาลทหารบก**. ปีที่ 14 (3) : 160.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2543). **ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์. (2558) **คู่มือการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล**. กรุงเทพฯ : สำนักฯ
- สุจิตรา ปันญรัตน์ภักดี. (2556). **การบริการของหน่วยงานบริการในประเทศอาเซียน: กรณีศึกษา นักบริหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทร์อม. (2553). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- สุนทร กุญชร. (2545). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดชัยภูมิ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2552). หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- สุพัตรา ศรีวณิชชากร. (2545). “บริการปฐมภูมิ บริการสุขภาพใกล้บ้านใกล้ใจ,” วารสารการศึกษาพยาบาล. 13(1) : 14.
- สุภา สกุลเงิน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หลังการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : กรณีศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพงษ์ พนาภิกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุระชัย ชูผกา. (2552). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้บริการ ณ สถานีอนามัยของประชาชนในพื้นที่ 20 อำเภอ,” วารสารระบบบริการปฐมภูมิและเวชศาสตร์ครอบครัว. 1 (3) : 16-17.
- สุรางคนา พิพัฒน์โชคไชโย. (2558). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวัฒน์ อังสนันท์. (2549). บทบาทของคณะกรรมการชุมชนย่อยในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). เลย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- หัตยา แก้วกิม และคณะ. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิทยาศาสตร์สุขภาพ). นนทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนุศักดิ์ ช้างมิ่ง. (2546). เจตคติของผู้ป่วยในที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของตำรวจอาเภอน้ำขมิ้นที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดระบบ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ถิระจินดา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- อุทุมพร แม้นศิริกุล. (2550). **ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานและระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโดยคำในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Klotler, P. (2000). **Marketing Management The Millennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall.
- Corral, S and Brewerton, A. (1999). **The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management**. London : Library Association.
- Aday, L. and Andersen, R. (1975). **Development of Induce of Access to Medical Care**. Michigan : Health Administration Press.
- Guilford, T. and Gray, D.E. (1970). **Motivation and Modem Management**. Masschusetts : Addison – Wesley Publishers.
- Katz, E. and Brenda, D. (1973). **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Levinson, D.J. (1990). **Personality and Social Structure in the Organization Setting**. New York : Romdon House.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2 th edition. New York : Harper.
- Van Dersal, W.R. (1986). **The Successful Supervisor in Government and Business**. New York : Harper and Row Publishers.