

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร จิระสวัสดิ์พงศ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2548). เอกสารประกอบการจัดทำแผนงานโครงการ งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2548.
- กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุข ของสำนักงานสาธารณสุข. มปป.
- กองควบคุมคุณภาพอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2544). การปรับระบบอาหารและการปฏิบัติตาม GMP-กฎหมาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กิจวิธิ รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรศักดิ์ เสงวิจิตร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชมชนม์ อยู่เพชร. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาหารบนสายการบิน : กรณีศึกษาผู้โดยสารในชั้นประหยัดของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร
ในเทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กชเปอร์
เน็ต จำกัด.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2545). การตลาดสำหรับบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. ภาควิชา
การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นริศรา นีรคุปต์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ณ โรงพยาบาลเพชรบูรณ์. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา ชะนะญาติ. (2546). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการ
กลาง คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ บุญปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญญา ลวกไธสง. (2541). ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรและสังคม, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปัญญา ภมรพล. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศกามาศ ศรีสุวรรณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาล
อุตรดิตถ์. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจณี ปิติชัยชาญ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม
โรงพยาบาลตราด. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พวงทอง ตัง้ชิตติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานเอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอก บริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พะยอม เพชรบูรณิน. (2544). คุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทันตะของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญา
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิรุณรัตน์ จักย์เมธา. (2545). ความพึงพอใจของร้านส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการขนส่งของธุรกิจขนส่งสินค้ารับช่วง. การค้นคว้าแบบ
อิสระ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
มหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มดิชนรายวัน. (2548). สมดุล มั่งคั่ง ยั่งยืน วิสัยทัศน์-ยุทธศาสตร์ รัฐบาล.
- มรกต ชินประหัยสุ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลปกครองเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการ
ปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. การค้นคว้า
แบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิต
เวช, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของ
โรงพยาบาลสวนปรุง. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร จิตรวศินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย
สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ศรีนวล. (2543). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการประมวลผลภาพ
เอกสารของหอสมุดรัฐสภา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ชรรมสาร
จำกัด.
- สถาบันพัฒนาศาสตร์. (2546). เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักสูตร การประเมินผลสัมฤทธิ์ตาม
แนวทางการพัฒนาระบบราชการ เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ.
- สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน. (2546). รายงานโครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อ กอ.ย.
ส่วนพัฒนามาตรฐานอาหารและสนับสนุนการกำกับดูแล กองควบคุมอาหาร สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา. (2545). พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522.
- สุดเขต พัฒโนทัย. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการ
โทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมา
ชิราช.
- สุทธานี พรพัฒนานนท์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2542). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4.
นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2548). ตารางแบ่งกลุ่มอาหาร. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา [http://www.fda.moph.go.th/fda-net/html/ product/ food/FLicence/Licence/
basinfo/product/food_tab.htm](http://www.fda.moph.go.th/fda-net/html/product/food/FLicence/Licence/basinfo/product/food_tab.htm) (1 สิงหาคม 2548).
- สำนักงานตรวจและประเมินผลสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2546). คู่มือการ
ประเมินผลภายใต้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์กระทรวงสาธารณสุข
ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). กรุงเทพฯ.
- Collins, William. (1997). **Collins Cobuild English Dictionary**. Great Britain . England :
Caledonain International Book Manufacturing Ltd.
- Gronroos , Christain. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the
Moments of Truth in Service Competition**. Lexington, Masschusetts : Lexington
Books.
- Hanna, Nessim. And Wozniak, Richard. (2004). **Consumer Behavior : an applied approach**.
New Jersey. United States of America : Prentice-Hall.
- Harris, Elaine K. (1996). **Customer Service: A Practical Approach**. New Jersey. United
States of America : Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (1988). **Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and
Control**. 6th ed. New Jersey. United States of America : Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management. The Eleventh Edition, 11th ed**. New Jersey.
United States of America : Prentice-Hall.
- Mangelsdorff A. (1979). **Patients Satisfaction Questionnaire**. Medical Care. Vol.17, 86-90.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. (2 nd ed). New York : Haper & Row.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the public service. The quest for effective performance**.
New York : McGraw- Hill Book.

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

Osborne, David., and Gaebler, Ted. (1993). **Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.** New Jersey. United States of America : Prentice-Hall.

Polit, D.F., and Beck, C.T. (2004). **Nursing Research : Principles and Methods (7thed.).** Philadelphia : Lippincott.

Risser, N.L. (1975). **Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings.** *Nursing Research*, 24(1), 45-51.

Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner (2000). **Services Marketing : Integrating Customer Fovus Across the Firm.** Second Edition. Boston, Masschusetts: McGraw-Hill Higher Edition. A Division of the McGraw-Hill Companies.