

บรรณานุกรม

- กฤษณา ภูตะคาม. (2554). น้ำมันหอมระเหย (Essential oils) และสுவคนธบำบัด (Aromatherapy). วันที่ค้นข้อมูล 2 พฤศจิกายน 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.pharmacy.cmu.ac.th/>
- กมลรัตน์ มั่งวณิช และไกรจิต สุตะเมือง. (2552). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. 2,(4), 192-209.
- กุลรัตน์ จันทร์สง, ณิชกร พิชัยเชิด, จิราพร หาญละคร, ธนภัทร จีรพงศ์ และบุษบากร โหมดทอง. (2554). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการในคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรบัณฑิต, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดสงขลา.
- เจมจิรา พุ่มกาหลง. (2553). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- แคโรไลน์ บลามีย์. (2009). งานวิจัยด้านอโรมาเธอราพีมาใช้ในการคลอดบุตร. วันที่ค้นข้อมูล 26 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก <http://women.kapook.com/view792.html>
- จงจิตต์ หงษ์เจริญ. (2550). ความพึงพอใจผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการสังคม และการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- _____. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- จิรัญญา อัสนี และพาณี หลายวรกุล. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสุคนธบำบัดด้วยวิธีการนวดในสปา. วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรบัณฑิต, สาขาเภสัชกรรมคลินิกและเภสัชกรรมสังคม, คณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ สุริยะ. (2546). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตากลี. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- คุณดาว กันพล, บังอร เพชรศรี, ณัฐรินทร์ วงศ์หนองแล้ง และกุสุมา ลีคำ. (2554). *สุขนรบำบัดเพื่อลดความวิตกกังวลในผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการยาเคมีบำบัด*. วันที่ค้นข้อมูล 26 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/communities/19/discussions/20>
- ทัศนีย์ สันติพงศ์ศุภกร, เมธา ทรงธรรมวัฒน์ และศรีสุดา ไทยเลิศ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 13,(2), 83-92.
- นรพรรณ อุณหะนันท์ และยุพิน อังสุโรจน์. (2551). ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 20,(1 มกราคม-เมษายน), 30-40.
- เบญญา ลวกไซสง. (2541). *ความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิจัยประชากรและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประชุมพร ผิวเหลือง, เกยูร พรหมอ่อน, อุดมลักษณ์ อาจศิริ, บรรจง เขื่อนแก้ว และเพชรกร หาดูพานิชย์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของหน่วยรังสีวินิจฉัย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: ภาควิชารังสีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประเทือง เจริญตนและอารีรัตน์ จำอยู่. (2547). *ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์*, 12,(12).
- ภากรณ์ น้าว่า และศิริวิมล วันทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาสาธารณสุขชุมชน, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รักษ์เกียรติ จิรันธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, จิราพร คำแก้ว, บุญรา ผุดผาด และปัญญเรศ อุษยสุข. (2549). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา*. *วารสารสงขลานครินทร์*, 24,(6), 22-35
- รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2551). *ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

- รุ่งดาว คีตอกไม้ และไกรจิต สุตะเมือง. (2552). ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารการเงิน
การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 2,(4), 30-40.
- ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์
การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. *Journal of Medicine and
Health Sciences*, 18,(3), 15-25.
- วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจาก
ต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สหยาบไล้และการพิมพ์.
- วารารณณ์ เข้มมีศรี. (2547). ผลของสุขนรบำบัดต่อการผ่อนคลายของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยวิกฤต
ศัลยกรรม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันลาก เจริญโมรา. (2545). ความพึงพอใจต่อการพยาบาล ของผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วันที่ค้นข้อมูล 26 มีนาคม 2556,
เข้าถึงได้จาก http://www.dmhweb.dmh.go.th/sranrom/29research_th1.html
- วิภาวดี สายนำทาง. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ:
ธีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- ศุภร คงแก้ว และคณะ. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิสัญญีโรงพยาบาลสุโขทัย. *วารสาร
การพยาบาลและการสาธารณสุข*, 18,(1), 1-10. วันที่ค้นข้อมูล 26 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก [http://www.km.kolokhospital.com/
index.php?topic=62.0](http://www.km.kolokhospital.com/index.php?topic=62.0)
- สงบ ปันทองศ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสาธารณสุข
ศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมหมายประภา มลิวัลย์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการงานพยาบาล
ระบบหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สราลี ตั้งเจริญ และคณะ. (2554). พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. วันที่ค้นข้อมูล 26 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/AEC/Group7.pdf

สายใจ ภูริพัฒน์, กนกอร ตันศรีกุลวงศ์, เสมอแข มาลัย และเบญจวรรณ เจริญบุตร. (2549). การใช้สมุนไพรบำบัดในผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ได้รับการรักษาด้วยยาเคมีบำบัดก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า. กรุงเทพฯ: ศูนย์มะเร็งอุบลราชธานี สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

สิริลักษณ์ มาลานิยม. (2545). น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากพืชสมุนไพรไทย. สมอสาร, 28(325), 3-6.

สุขภาพและความงาม. (2556). คุณสมบัติของน้ำมันหอมระเหยกลิ่นต่าง ๆ. วันที่ค้นข้อมูล 1 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.ladytip.com/health-beauty/aroma-therapy.html>

สุดสงวน คำคุณ. (2542). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการการนวดแผนไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอออยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพลานามัย, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนทรี จิตธิพล. (2545). ผลของการบำบัดด้วยน้ำมันหอมระเหยที่มีต่อระดับความดันโลหิตในผู้ป่วยความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนีย์ กัดแพ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

อจรรย์ยา อยู่ประเสริฐ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริการนวดแผนไทยของผู้ป่วยโรคปวดกล้ามเนื้อและโครงร่างทั่วไป ที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองลำพูน. การค้นคว้าอิสระสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Freud. (1963). Sex-role Orientation and Psychological Well-being. *Journal of Psychology*, 23, 81-86.

- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Hoffman, K. D. and Bateson, E. G. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Australia: Thomson/ South-western.
- Kotler, P. (1988). *Marketing Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles of marketing*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Brothers.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Sastisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Rhodes. (1997). *Understanding Governance*. Buckingham: Open University Press.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.
- Vroom, V. (1987). *Management and Motivation*. New York: McGraw-Hill Book.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. New York: Van Nostrand.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2 nd ed) New York: Harper and Row.