

## บรรณานุกรม

- กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531). ทักษะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประชาชนกรรมการหมู่บ้านโครงการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และการบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัญญา ศิริสกุล และคณะ. (2529). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- กิติมา ปรีดาดีติก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนาคารพิมพ์.
- กীরดี บุญเจือ. (2525). บทบาทในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- โกวิท พัทฒมาชน. (2545). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการสาธารณสุข วุฒิสภา.
- โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ. (2545). กระบวนการในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. นนทบุรี : สถาบันวิจัยสาธารณสุข.
- คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. (2544). ข้อเสนอระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยสาธารณสุข.
- จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จิรวีทย์ เชนจรัสศรี. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง.
- ทิพย์พิดา สุคุณหาญ. (2548). ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : โรงพยาบาลจุฬารัตน์.
- \_\_\_\_\_. (2548). แนวคิดการดำเนินงานของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ : โรงพยาบาลจุฬารัตน์.

- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิลุบล เฟื่องพานิช. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2535). การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงาน. (2544). อะไรเป็นอะไร? ในกระแสการเปลี่ยนแปลง : 30 บาท รักษาทุกโรค กระจายอำนาจ ปฏิรูปโครงสร้าง กสธ. กัมกับการปฏิรูประบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ พฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศ หิมิตเส็น. (2545). ความรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประเสริฐ วันดี. (2539). สถานการณ์ดำเนินโครงการบัตรสุขภาพโดยสมัครใจ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา ครามะคำ. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปกเกล้า จันทบุรี. จันทบุรี : โรงพยาบาลปกเกล้า.
- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. กองสุศึกษา. (2544). ประกันสุขภาพประชาชน จะได้อย่างไร 30 บาท รักษาทุกโรคถ้าสงสัยในที่นี้คำตอบ. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ .
- ภัทรินทร์ บูรณประภานนท์ . (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบ่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2540). การวัดและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิถียุคใหม่.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2540). การประเมินผลโครงการ. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลจุฬารัตน์.
- ลัดดา กิตติวิภาต. (2525). ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2529). การบริหารการพัฒนา : การเปลี่ยนแปลงและทิศทางการบริหารและพัฒนา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัฒนา พุทธางกูรานนท์. (2531). การประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาลัยรามคำแหง.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2523). พัฒนาการหลักสูตรและการสอนนิสิตใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ รุ่งเรือง.
- วิชัย รูปคำดี. (2532). นโยบายการวางแผน. เอกสารประกอบการสอน วิชาพื้นฐานนโยบายสังคมและการวางแผน สถาบันเทคโนโลยี (เกริก). กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง. (อัครา)
- วิรัช สกวีรัตน์กุล. (2536). การประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2541). การประเมินผลโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.
- สมชาย ชัยอุทัย. (2539). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ สว่างเนตร. (2538). การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : อักษรไทย.
- สะอาด ดันณสุกผล. (2522). การประชาสัมพันธ์. พระนคร : มงคลการพิมพ์.
- สามัคคี เชนกกล้า. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสาธารณสุข ที่สถานีอนามัยพื้นที่กิ่งอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพันธ์ วิชิตนาค และคณะ. (2536). รายงานวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานโครงการบัตรสุขภาพจังหวัดอ่างทอง. อ่างทอง : สำนักงานสาธารณสุข.
- สุรางค์ พิลาศสกุล. (2539). ความคิดเห็นของประชาชนต่อระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบัตรประกันสุขภาพ พ.ศ.2538. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุริยัน ปานเพ็ง . (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของสถานบริการสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันมะเร็งแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศวนิช ศิลลาอ่อน. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา . (2541). การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- แหลมทอง ป้านสุวรรณ. (2539). ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.
- อนันต์ ศรีโสภณ. (2525). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- อรชน อ่อนโอภาส. (2539). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ป่วยที่ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 กรณีศึกษา : โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ . (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และ สาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์.
- อัญชติ เหล่าธิดิพงษ์. (2524). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2523). สารบบจำแนกของจุดมุ่งหมายทางการศึกษา คู่มือ เล่ม 1 : พุทธปริเขต. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cutlip, S. M. & Center, A. H. (1964). **Effective public relations**. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Chaix-Couturier, C et al. (2000). Effects of financial incentives on medical practice : Results from a systemic review of the literature and methodological issue international. **Journal for quality in health care** 12(2) : 133-142.
- Gruning, J. E. and Hunt, T. (1984). **Managing public relations**. New York : CBS College Publishing.
- Tun, T. (1992). **Factors affecting health card program acceptance in rachaburi province of Thailand**. Master's Thesis. Mahidol University.
- Verma, B.M. (1986). **Agricultural service delivery system in India, delivery of public services in Asian countries : cases in development administration**. Master's Thesis. Thammasat University.