

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร, สำนักการแพทย์. (2547). รายงานประจำปีสรุปผลการดำเนินงานในรอบปี
งบประมาณ พ.ศ. 2547. กรุงเทพมหานคร: สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร.
- _____. สำนักการแพทย์. (2547). สรุปการขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ
โรงพยาบาล ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
- _____. สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ
และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและ
แผนกรุงเทพมหานคร.
- กังวาท สุกรนันท์. (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลใน
จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัย. สกลนคร: สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. (2537). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา ส.ศ.608 แนวคิดเกี่ยวกับ
สวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2546). รายงานการประเมิน
นโยบายเศรษฐกิจรากหญ้าและประกันสังคม ประจำปี 2546. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.
- จันทร์เพ็ญ กุเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน
ธนาภูบาล ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). เอกสารการ
สอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ, (หน้า 8 - 15). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ฉัฐมา สวัสดิ์ไชย. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานีอนามัยยี่สิบสี่ชั่วโมง จังหวัด
จันทบุรี. รายงานการวิจัย. จันทบุรี: สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี.
- ดิเรก ฤกษ์สาห์ราย. (2527). การส่งเสริมเกษตร: หลักการและวิธีการ. อ่างถึงโน วรณี อัสวานนท์.
(2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร:
ศึกษากรณีสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
พระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

- บุญยพันธ์ คลังทรัพย์. (2525). **ทัศนะของผู้นำชุมชนต่อการเจ็บป่วยในประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้นำชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุศรินทร์ เกิดมณี. (2525). **ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีรับบริการสังคมสงเคราะห์ ณ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). **ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2541). **การวิจัยและประเมินผล: หลักการและกระบวนการ.** กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการพิมพ์.
- ประนอม อิศวรรตสินกุล. (2545). **การตอบสนองโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของบุคลากรโรงพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรากรม วุฒิพงศ์ และคณะ. (2533). **ระบบประกันสุขภาพไทย.** กรุงเทพมหานคร: แสงแดด.
- ปราณี รามสูต. (2545). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ปิยะนุช พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2541). **ความพึงพอใจของมารดาหลังคลอดต่อการพยาบาลที่ได้รับ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองปัตตานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ยงยุทธ สวงวนชน. (2542). การประกันสุขภาพ. เอกสารประกอบการประชุมทิศทางปฏิรูปบริการสุขภาพไทย, หน้า 11-19. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข. (การประชุมวิชาการ จัดโดยสำนักงานประกันสังคม กระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ 7 - 25 ตุลาคม 2542).
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีและสังคมเกริก.
- รัมภา บุรพัฒน์. (2523). ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยใน ณ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ลักษณะ สิริรัตนพกุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลิดสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณ อัสวานันท์. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชุดา วารุณประภา. (2540). ศึกษาปัญหาและความต้องการบริการสังคมสงเคราะห์ของผู้ป่วยในเรื้อรัง ณ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิไลเดือน พรอนันต์. (2536). ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการได้รับการคุ้มครองกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2523 ในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิไลวรรณ คงคาเขตร. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. (2532). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป: รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. และอนุวัฒน์ สุขชุกติกุล. (2536). "การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต". กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา).
- ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย. (2543). ความเป็นธรรมในระบบสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และ Bennett, S. (2535). หนึ่งปีของการประกันสังคมผลกระทบต่อระบบการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- _____. ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย และสัมฤทธิ์ ศรีธำรงค์สวัสดิ์. (2543). คู่มือสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สุทธิเรียพรีนติ้ง.
- เสงี่ยม สุขผล. (2540). ความพึงพอใจของผู้จ้างต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมัย บัวแก้ว. (2548). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สะไกร กั้นกางกุล. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการสามสิบบาท) ต่อบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2539). สรุปผลการดำเนินงาน และปัญหาการจัดบริการทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการกระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2544). ประกันสุขภาพถ้วนหน้าประชาชนจะได้อะไร 30 บาท รักษาทุกโรค ถ้าสงสัยในที่นี้มีคำตอบ. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2544). ข้อเสนอระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

- สาธารณสุข, กระทรวง. (2544). นนทบุรี. ในสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (บก.), การสร้างระบบติดตามประเมินผลโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค, (หน้า 7 - 12). นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการประจำปี 2544 วันที่ 10 - 20 สิงหาคม 2544 ณ ห้องประชุม สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข นนทบุรี).
- สามัคคี เดชกล้า. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจิต ศรีประพันธ์ และคณะ. (2534). ผลกระทบของการประกันสุขภาพต่อระบบบริการสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิน หมอนทอง. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอ่าวดวงตาล อำเภอสัตหีบ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพร หลายเจริญทรัพย์. (2534). ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการสังคมสงเคราะห์ ณ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิตย์ โพธิ์จันทร์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุริยัน ปานเพ็ง. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการสาธารณสุข ศึกษากรณีสถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สำนักปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2544). กรอบแนวคิดระบบสุขภาพแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดีไซน์ จำกัด.
- เสาวคนธ์ รัตนวิจิตราศิลป์. (2544). ระบบประกันสุขภาพ: ประสบการณ์จาก 10 ประเทศ. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู.

- อรรถัย รวยอาจิม และบุญช่วย จันทรเี่ยม. (2525). รายงานการวิจัยเรื่องสังคมจิตวิทยาในการใช้
บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร เจริญชัย. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมมาร สยามวาลา. (2544). ความคิดเห็นเรื่องหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพมหานคร:
โรงพยาบาลชุมชน.
- Aday, L.A., & Andersen, R. (1975). **Access to medical care**. Ann Arbor: Health Administration
Press.
- Ansari, S.P. (1998). **Client Satisfaction towards Health Center Services in Urban Islambad**.
- Bennete, S. (1994). **Consumer Knowledge and Perception of Health Care Providers in
Bangkok and Health Care Seeking Behavior**. Unpublished manuscript.
- Best , J.W. (1970). **Research in education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Boesch, E.E. (1972). **Communication between doctors and patients in Thailand: part 1, West
Germany**: University of Saar.
- Chaplin, J.P. (1968). **Dictionary of psychology**. New York: Reaquin Books.
- Elsafy, H.E. (1986). Job satisfaction and job performance among the middle management
personnal of the Sudanese public servive. **Dissertation Abstracts International** 46(9):
2497-A : March.
- Eriksen, L.R. (1987). **Patient Satisfaction: An Indicator of Nursing Quality**. Nursing
Management. 18 (6): 31-9: May.
- Goodwin, C.J. (1995). **Research in psychology: Methods and design**. New York: John Wiley
& Sons.
- Hostutler, J.J., Taft, S.H., & Synder, C. (1999). "Patient Needs in the Emergency Department
Nurses and Patients Perceptions" **JONA**, pp.43-50.

- Hulka, B.S., Kupper, L., Dary, M.B., Cassel, J.C., & Shoen, F. (1975). "Correlates of Satisfaction And Dissatisfaction with Medical Care: A Community Perspective." **Medical Care** 13(8): 648-658.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the public service: the quest for effective performance.** NewYork : McGraw -Hill.
- Penchansky, R., & Thomas, W. J. (1981). "The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction." **Medical Care.** 9(2): 87.
- Scheffman, L.G., & Knauk, L.L. (1997). **Consumer behavior.** (6 th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schultz, D., & Schultz, S.E. (1998). **Psychology and work today** (7 th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Shalley, S. (1975). **Responding to social change.** Pennsylvania: Hutchison & Press.
- Thomas, J.O., & Earl, S.W. (1995, June 15). "**Why Satisfied Customer Defect**". Harvard Business Review, 8(2) : 89.
- Weiss, G. L. (Nov-Dec 1984). "Patient Satisfaction with Primary Medical Care Evaluation Sociodemographic and Predispositional Factors." **Medical Care** vol.26.
- Zipkin, A. (Nov-Dec 1984). "A Rural Primary Health Care Services in Israel: Some Measure of Utilization and Satisfaction." **Journal of Public Health** vol.6.

