

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2555) “ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากรจังหวัดสมุทรปราการ” (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 24 พ.ย.55 <http://stat.bora.dopa.go.th>
- กุลชน ชนาพงศธร (2530) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร ประชาชน
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2554) *กรอบวงเงินการบริหารงบประมาณจ่ายรายหัวปี 2555 การประชุม การบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2555 วันที่ 5-6 ตุลาคม 2554 ณ ห้องคอนเวนชัน ชั้น 4 โรงแรมรามาร์คเด้น ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร*
- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (2553) “หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.2553” (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 4 มิ.ย.55 <http://sarabanlaw.cgd.go.th>
- กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2555) “เอกสารเผยแพร่สวัสดิการการรักษาพยาบาล” (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 26 มิ.ย.55 <http://www.1dd.go.th>
- กิตติ ภักดีวัฒนะกุล (2546) *กัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ* หน้า 7 เคทีพีคอมพ์แอนด์คอนซัลท์ กรุงเทพมหานคร
- เกษร อังศุสิงห์ (2537) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิตินันท์ เตชะคุปต์ (2544) เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ หน่วยที่ 8-15 ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2546) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ด
- ชมนาด ทับศรีนวล (2549) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปากของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชรีณี เดชจินดา (2536) “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการการจัดกาออกอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ชื่นจิตร ไตรรัตน์เจริญเวช (2550) “การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้สูงอายุภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก” *ThaiPharmaceuticalandHealth ScienceJournal* Vol. 2 No. 3, Sep. – Dec. 2007
- ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ปัญญา และ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง (2550) การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกกรณีศึกษาโรงพยาบาลโพธาราม
- เนตรนารี พุกรอด (2553) “พฤติกรรมและการดูแลสุขภาพช่องปากของประชาชนในจังหวัดยะลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์ (2554) “ความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม” กลุ่มพัฒนาความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 16 มี.ค.56 <http://icoh.anamai.moph.go.th>
- ชนวรรณ อัมสมบุญ (2541) คู่มือการดำเนินงานสุขศึกษาเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพหน้า 3 กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข
- บัวลักษณ์ จันทระ (2549) “การเข้าถึงบริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประภัสสร เลียวไพโรจน์ (2523) รายงานการวิจัยเรื่องอุปสงค์ต่อการบริการทางการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์
- ประทีป ธนกิจเจริญ และรัตน์ เอื้องพูลสวัสดิ์ (2555) เอกสารกองทุนทันตกรรม 20 กันยายน 2554
- เพ็ญแข ลาภยัง (2547) “ความเป็นธรรมในระบบสุขภาพช่องปากไทย” *Lapying P. Equity of oral health care systems in Thailand*. Bangkok: กรุงเทพมหานคร ไชเบอร์เพรส
- เพ็ญแข ลาภยัง และสิน เทียนกิ่งแก้ว (2547) “การบริการสุขภาพช่องปากภาครัฐในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” *วารสารวิชาการสาธารณสุข* 13 : 67-81
- ไพโรพนา ศรีเสน (2544) “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- พลวัฒน์ อรรถาสังห์ (2553) “ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พวงเพชร เดชะปทุมวัน (2527) *สารด้านฟันผุและสารลดการบจุลินทรีย์ภาควิชาเภสัชวิทยา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พนิดา คำยุ (2539) “การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดวงพร สุนทราจารย์ และสาวิตรี เทียนชัย (2545) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมสถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์” *วารสารกรมการแพทย์* 27(2): 65-7
- ศุภฤติ ใหญ่เรืองศรี (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์วิทยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์ (2546) “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราชบัณฑิตยสถานพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานกรุงเทพมหานคร (2542) *ราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น*
- รัชชา กุลวานิชไชยนนท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รุ่งรัตน์ พรายอินทร์ (2545) “การใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วิรัชศักดิ์ พุทธาศรี, จันทนา อึ้งชูศักดิ์ และปิยะฉัตร พชรานุกัตร (2546) “แนวทางการจัดชุดบริการสุขภาพช่องปากที่เหมาะสมใน นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประเทศไทย” *วิทยาสารทันตสาธารณสุข*; 8, 1-2 (มกราคม-ธันวาคม) : 20-30

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ พัฒนาศึกษา* กรุงเทพมหานคร
- ศิริรัตน์ ศิริมาศ (2554) “ทัศนคติในการใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรี” *พุทธชินราชเวชสาร*; 28(1): 60-8
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540) *องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร*
- ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน” *วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคมคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2551) *การสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2550 สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ*
- สำนักงานประกันสังคม (2556) “สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมกรณีประสบภัยอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีทันตกรรม” (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 11 มี.ค.56
<http://www.sso.go.th/wpr/content.jsp>
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ (2555) *รายงานประจำปี การนิเทศงานสาธารณสุขของผู้ตรวจราชการเขต พ.ศ. 2555 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ*
- สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 21 ธ.ค.55 <http://www.tnc.or.th/files/2010/02/page-131>
- สุนีย์ วงศ์คงคาเทพ และคณะ (2551) โครงการประเมินผลการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปาก และข้อเสนอเชิงนโยบาย การเข้าถึงบริการส่งเสริมป้องกันทันตสุขภาพ ภายใต้ชุดสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า *สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขปีที่ 2 ฉบับที่ 4 ต.ค.-ธ.ค. 2551*
- สุนีย์ วงศ์คงคาเทพ (2551) “ความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากของประชาชน ไทย พ.ศ.2550” *Journal of Health Systems Research* Vol. 2 No. 4 Oct.-Dec. 2008
- สุจิตรา บุญยรัตนพันธุ์ (2529) *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*. National Institute of Development Administration Bangkok 1986
- สุภาวดี กุหาทอง (2533) “บทบาทที่คาดหวังและการปฏิบัติงานของผู้ชำนาญการพิเศษด้านสาธารณสุข ตามการรับรู้ ของตนเอง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในสำนักงานสาธารณสุข จังหวัด” *วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล*

- สุรางค์ ศรีศีตมโนชญ์ (2546) “การเข้าถึงบริการสุขภาพในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้สูงอายุกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในจังหวัดภูเก็ต” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สุชาติ โสมประยูร (2542) *แนวทางสร้างชีวิตสุข* กรุงเทพมหานคร สุขภาพใจ
- อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) *จิตวิทยาการบริการ* เพรส แอนด์ ดีไซน์ กรุงเทพมหานคร
- อรรฐา พรธนาชัย (2548) “ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการคลินิกแพทย์ปัญญาของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อดิญาณ์ ศรีเกษตริน และคณะ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) *พฤติกรรมผู้บริโภค* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Aday, L.A., Andersen, R.M. (1981). Equity of Access to Medical Care : A conceptual and empirical overview, *Medical Care*. 19(2): 4-27.
- Andersen R., Kravits J., Anderson O, eds. (1975). “*Equity in health services : Empirical Analysis in social policy*”Cambride : Ballinger.
- Andersen R. (1995). “*Revisiting the behavioral model and access to medical care : Does it mater?*” .*Journal of Health and Social Behavior*, 36(3) : 1-10.
- Berry, L.L.&Parasuraman, A. (1990). “*Marketing Service : Competing through time.*” New York: The Free Press.
- Chrisman N.J. (1984). “*The health seeking process: an approach to the natural history of illness.*” *Culture Medicine and Psychiatry*, 1: 351-377.
- Eds.Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*,Trans by A.M.Henderson and Tallcott Parsons. 4th eds. New York: the Free Press.
- Frederick A. Day and BoonlertLeoprapai (1977). *Patterns of health utilization*,Published by Institute for Population and Social Research, Mahidol University, Bangkok, 197766-86.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley B. (1997) “*Quality management: Introduction to total quality management for production, processing, and services.*” Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

- Gurdal P., Cankaya H., Onem E., Dincer S., Yilmaz T.(2000). "Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in dental faculty outpatient clinic in Turkey." *Community Dent Oral Epidemiol* 2000;28: 461-9.
- Gross .P.F. (1972). *Urban Health Disorders, Spatial Analysis, and The Economics of Health Facility Location* *International Journal of Health Services* ,5(4):63-84.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gochman, David S.(1988). *Health behavior: Emerging research perspectives* ,Book, Edited ,1988 :14-6.
- Goetsch, David L., & Davis ., Stanley B. (1997). *Quality management: Introduction to total quality management for production, processing, and services*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Gronroos C.,(1984). "*A service quality model and its marketing implications*" *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4 :36-44.
- Herbert.(1979) "*Administrative Behavior*" A Study of Decision Making Process in Administration Process in Administrative.
- Hinshaw, A.J. & Atwood, J.R. (1982). A patient satisfaction instrument : Precision by Replication. *Nursing Research* 3 1982; May-June: 170-175.
- Jalvalgi, R.G., Rao, S..R., & Thomas, E.G. (1991). "*Choosing a hospital : Analysis of consumer tradeoffs.*" *Journal of health care marketing* 1991; 11(1) :62-65, 106-110
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W.(1970). "*Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*", 30(3), 608.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfactions in the white-collar Job*. New York: Knopf Press.
- Millet, J. D. (1954). "*Management in the public service : the quest for effective performance.*" New York : McGraw – Hill Book.:397-400.
- Newsome RH, McGrath C. (2007). Patient-Centered Measures in Dental Practice:3. Patient satisfaction. *Dent Update* 2007 ,34: 87-90.
- Penchansky R and Thomas J. W.(1981). "*The concept of access : Definition and relationship to consumer satisfaction.*" *Medical Care* 1981; 19(2): 127-140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). "*A conceptual model of service quality and its implications for future research*" *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 1 : 41-50.

- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A.& Berry, L.L.(1986). “ *SERQUAL, :A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality.*” Marketing Science Institute, Working Paper Report :86-108.
- Philip Kotler. (1997). *Advance Marketing Management. 9th ed.* New Jersey: Prentice Hall International. 1997 :168-172.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994). “*Service quality : New directions in theory and practice.*” London: SAGE Publication.
- 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.
- Steel JL and McBroom WH (1972). “*Conceptual and empirical dimensions of health behavior.*” *J Health SocBehav* 13 (4): 382-92.
- Scardina SA.(1994). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *J Nurs Care Qual* 1994 Jan;8(2):38-46.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L.(1994). “*Consumer behavior.(5th ed.)*” Englewood Cliffs,N. J. : Prentice-Hall. 1994: 659,560-580.
- Schulz, R., & Johnson, A. C. (1990). “*Management of hospital and health Service, Strategic Issues and Performance (3rd ed).*” Toronto: The C.V. Mosby.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science* (1st ed.). New York: Van Norstrand.
- Verma, B. M. (1986). “*Agricultural Services in Asian Countries*” *Cases in Development Administration*.(1986: 50-72).