

บรรณานุกรม

- กนกพร อุดตานนท์. (2539). ผลของการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาล
ต่อคุณภาพการพยาบาล : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์
โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรชิต คุณาวุฒิการ. (2549 กรกฎาคม 28). คุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการในระบบ
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.nhso.go.th
_3048_html](http://www.nhso.go.th/_3048_html).
- กฤษฎิกา ดงสมพงษ์. (2549, พฤษภาคม 4). เมื่อถูกลูกค้าประเมินความพึงพอใจ
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.bangkokbizweek.com/20051203/market
/index.php?news=column_19408416.html](http://www.bangkokbizweek.com/20051203/market/index.php?news=column_19408416.html) Modern Marketing.
- กองบิน 4, โรงพยาบาล. (2548). รายงานประจำปี. นครสวรรค์: โรงพิมพ์นครสวรรค์.
- กัญญา กาญจนบุรานนท์. (2540). การบริการสุขภาพ : เอกสารการสอนชุดวิชาการ
สาธารณสุข 1 หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- การพยาบาล, สภา. (2549, พฤษภาคม 17). คุณภาพบริการพยาบาลและพฤติกรรมที่
พึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.tnc.or.th/knowledge/know03.html>.
- การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. (2549, เมษายน 12). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.siamglob.com/rescenter/ecommerce.phb?id=611&rid=0019>.
- การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายรัฐบาลในช่วงระยะเปลี่ยนผ่าน.
(2549, พฤษภาคม 3). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://203.157.23.60/techjrn/
vol10no2/special2.pdf](http://203.157.23.60/techjrn/vol10no2/special2.pdf).
- คณะกรรมการพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. (2544). ข้อเสนอระบบหลัก
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ ฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- โครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, สำนักงาน. (2544). แนวทางการสร้างหลัก
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ:
โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุ.

- จันทร์ทรา บริบูรณ์เลิศ. (2549, สิงหาคม 4). การให้บริการที่เป็นเลิศ [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: http://ld_training.doae.go.th/ld49/Data/summedia.doc.
- จิตตินันท์ เจริญยิ่ง. (2549, กรกฎาคม 20). กิจกรรม 5 ส [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.geocities.com/arnutb/5ส.htm>.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฬาลงกรณ์, มหาวิทยาลัย.คณะแพทยศาสตร์. (2544). คู่มือคุณภาพ. กรุงเทพฯ ฯ:
จุฬาลงกรณ์พิมพ์.
- ชวลิต หน่อคำ. (2543). สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ ฯ: พิมพ์ดี.
- ธานี จิตตรีประเสริฐ. (2541). เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน.
กรุงเทพฯ ฯ: เจริญผลการพิมพ์. (อัดสำเนา).
- ธานี จิตตรีประเสริฐ, และอนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2541). การพัฒนาคุณภาพบริการ.
กรุงเทพฯ ฯ: ดีไซร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร อุทัยธรรม. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ / บริการที่ได้รับของผู้มี
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. เพชรบุรี: ม.ป.ท.
- เดินสายติดตามงานกับการบริการประชาชน. (2549, พฤษภาคม 3). [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: <http://www.dopa.go.th/iad/servicetrain/book2.html>.
- คุณหญิง ใหญ่เรื่องฤทธิ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ์. (2549, กรกฎาคม 20). ความสะดวกในงานบริการ [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: <http://irrigation.rid.go.th/rid15/ppn/General/5ส.htm>.
- นฤมล คำเหลือง. (2545). ความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง จังหวัด เชียงราย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
คุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลอานันทมหิดล. กรุงเทพฯ ฯ: ม.ป.ท.

- นวลลักษณ์ บุษบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- นิตยา จอมเงิน. (2545). เศรษฐศาสตร์สาธารณสุขในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ. พิษณุโลก: สุรสิทธิ์กราฟฟิค.
- นิลบล เฟื่องพานิช. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- เบญจพร พุ่มคำ (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล จันทบุรีเบกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เบญจมาศ ศีราวมลเสถียร. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อ. เดชอุดม จ.อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเรียง ชูชัยรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาของสถานีอนามัยในเขตพื้นที่ทั่วไปและเขตเฉพาะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์. (2542). TQM ในงานบริการสุขภาพ. เชียงใหม่: โรงพิมพ์เจริญผล.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จ.สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงาน. (2549, พฤษภาคม 17). การวัดผลสำเร็จขององค์กร [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.hsro.or.th/index.php?show=view&doc=34>.
- _____. (2544). อะไรเป็นอะไรในกระแสการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: เซ็นจูรี่.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง ระบบบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไป และผลที่มีต่อผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ประสาน รังสิเวโรจน์. (2544). ทักษะของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. (2540). **เกณฑ์มาตรฐานพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุข งานพัฒนาบริการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- เปลี่ยนสโลแกนใหม่. (2549, เมษายน 9). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.nhso.go.th/new/cgi-bin/HOT_ISSUE/URL_FILE/logo_TVC_200948_2.zip.
- พจน์ ปิด้ชัยชาญ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชร จอมงาม. (2543). **รายงานการวิจัยเรื่องเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการ โรงพยาบาลลานนา.** เชียงใหม่: ม.ป.ท.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อบริการของสถานีอนามัยใน จ.อุทัยธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าจากโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดสิงห์บุรี.** ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. (2540). **การประกันคุณภาพการพยาบาล.** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จ. เชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มารินา ฐิติฐาน. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ระบบประกันสุขภาพของประเทศไทย. (2549, เมษายน 12). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.nhso.go.th/new/cgi_bin/HOT_ISSUE/URL_FILE/ucenews160649.zip.
- รัชดา ดันดีสารศาสตร์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.** วารสารสงขลานครินทร์, 17(4), 263-269.
- ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ. (2543). **การวัดด้านจิตพิสัย.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- วโรช ไชยวงศ์. (2549, พฤษภาคม 4). แนวทางการสร้างความพึงพอใจ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.sobkroo.com/Six%20Sigma.ppt>.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จ. นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณวิไล จันทราภา. (2539). การบริหารงานในโรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบัน. (2549, พฤษภาคม 17). คุณภาพบริการตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.hsri.or.th/html/news11.html>.
- _____. (2540). มาตรฐานโรงพยาบาล แนวทางพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- วิจิต วรกาญจน์. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบบริการของโรงพยาบาลทับสะแก อ. ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรวรรณ ถิณะแก้ว. (2540). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- วุฒิพร พรหมราษฎร์, และคนอื่น ๆ. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเวียงใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา.
- ศศินภิส แจ่มถาวร. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ศิริชัย กาญจนवासี, สุวิมล ติรภานันท์, และศิริเดช สุชีวะ. (2539). การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC สำหรับงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนवासี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, และติเรก ศรีสุข. (2547). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริพร ดันดีพูลวินัย. (2539). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. เอกสารประกอบการประชุม ครั้งที่ 20 วันที่ 21-23 สิงหาคม 2539, กรุงเทพฯ: ข.

- ศิริพร ดันดีพลวินัย. (2540). **พัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์การบริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 21-30 สิงหาคม 2540, กรุงเทพฯ ฯ.
- ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3**. เชียงใหม่: ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ ฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงครามชัย สีทองดี. (2544). **ความเป็นธรรมในระบบสุขภาพ**. กรุงเทพฯ ฯ: ดีไซร์.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2541). **ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย**. กรุงเทพฯ ฯ: หมอชาวบ้าน. สนับสนุนและพัฒนากองกระจายอำนาจด้านสุขภาพ, สำนักงาน. (2549, พฤษภาคม 17). **สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.moph.go.th/ngo/oddh/>.
- สมโภชน์ นพคุณ. (2549, กรกฎาคม 17). **หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dft.go.th/cleardit/article/thai5sor.doc>.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2539). **การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลป์ทางการแพทย์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ: วี.จี.พรินติ้ง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2539). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ ฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมบูรณ์ พรรณามพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ ฯ: อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได๋ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ ฯ: จูนพับลิชชิ่ง.
- สะไกร กั้นทางกุล. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ต่อบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชน ณ จังหวัดหนองบัวลำภู**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธารณสุข, กระทรวง, กรมสุขภาพจิต. (2549, พฤษภาคม 17). **เคล็ดลับการสร้าง ความพึงพอใจ [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dms.go.th/news/view.asp?id=956>.
- สาธารณสุข, กระทรวง, สำนักวิชาการสาธารณสุข. (2549, พฤษภาคม 17). **การพัฒนาคุณภาพบริการ [ออนไลน์]**. เข้าถึงได้จาก: http://healthdata.moph.go.th/download/ftp_manual/MANUAL_FTP_12f.pdf.

- สาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์, สำนักงาน. (2549, พฤษภาคม 17). ความพึงพอใจที่
ผู้รับบริการต้องการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://203.157.114.11/HealthyThailand2006/gui/loginform.aspx>.
- เสาวนีย์ รัชตกาญจน, และคนอื่น ๆ. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ตึก ภ.ป.ร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. กรุงเทพฯ ฯ:
รุ่งเรืองการพิมพ์. (อัดสำเนา).
- สำเร็จ แหียงกระโทก. (2545). ปฏิรูประบบสุขภาพของคนไทย. กรุงเทพฯ ฯ:
สมบูรณการพิมพ์.
- ลิเนหา มังกรแก้ว. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และโครงการบัตรประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่
ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่. เชียงใหม่: ม.ป.ท.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, คณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต.
(2549, พฤษภาคม 4). การบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/sla/ Webboard/Question.asp?GID=452>.
- _____. (2544). ทิศทางการพัฒนาคุณภาพโดยรวม. กรุงเทพฯ ฯ: ผู้แต่ง.
- สุภาพรณ เพชรงาม. (2549, กรกฎาคม 28). การประสานงานวิธีบริหารจัดการที่ถูกกลืน
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.staffpolice1.com/forum/index/php?topic=1305.msg2731;topicseen>.
- สุริยัน ปานเพ็ง. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการ
ให้บริการของสถานบริการสาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันมะเร็ง
แห่งชาติ. กรุงเทพฯ ฯ: ม.ป.ท.
- สุวรีย์ ศิริโภคากิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์
สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุวิภา นิตยางกูร. (2541). รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ : งานบริการพยาบาล. วารสารกองการ
พยาบาล, 25 (2), 72-74.
- หลักประกันสุขภาพเมื่อวันวาน. (2549, เมษายน 7). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.nhso.go.th/new/cgi_bin/WHAT_WEEK/index_W3.asp.
- หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงาน. (2548). กรอบแนวคิดระบบสุขภาพแห่งชาติ.
กรุงเทพฯ ฯ: ดีไซร์.
- _____. (2548). คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
http://www.nhso.go.th/new/cgi_bin/HOT_ISSUE/URL_FILE/manual_NHSO48.zip [2549, มีนาคม 20].

- หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). **แนวทางการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน**. กรุงเทพฯ ฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2549, มีนาคม, 10). **หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า วันวาน วันนี้ และวันพรุ่งนี้** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.nhso.go.th/new/cgi-bin/HOT_ISSUE/URL_FILE/today.doc.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2542). **การพัฒนาคุณภาพบริการในระบบบริการสุขภาพ**. กรุงเทพฯ ฯ: เจซี.ซีการพิมพ์.
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อำนาจ รอดเสถียร. (2549, มีนาคม 8). **หัวหน้าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**. สัมภาษณ์.
- อำพล จินดาวัฒนะ. (บก.). (2544, พฤศจิกายน - ธันวาคม). 30 บาท รักษาได้ทุกโรคกับการยกระดับปัญญาของสังคม. **วารสารหมออนามัย**, 11(3), 9 – 13.
- อำภา ดีสีปาน. (2539). **รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. กรุงเทพฯ ฯ: จันทนาการพิมพ์.
- Abdellah, E.J. (2006, July 18). **Communication between doctor and patients** [Online]. Available: <http://www.dld.go.th/region3/webfile/interesting/coordinate.html>.
- Berry,L.K. (2006, July 25). **Health and medical service review** [Online]. Available: http://www.medicalcenter_health_1235.com.
- Bopp, K.D. (1991, March 10). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounter : A marketing perspective. **journal of health care marketing**, 356, 6-15.
- Dansky, K.H., & Miles, J. (1997, November). Hospital & health service administration of the foundation of the American College of health care executive. **journal management in hospital** 42(521), 165.
- Davis,E.F. (1998). **Balancing customer perceptions and expectation**. New York: Free Press.

- Golden, B.M. (1999). Patients' expectation and values clarification: A service audit. **Nursing Administration Quarterly**, 20(10), 12-18.
- Hendrika, J.R. (2006, April 18). **Patient satisfaction with nursing care** [Online]. Available: <http://wwwlib.umi.com>.
- Hulka, J.R. (2006, July 23). **Hospital management** [Online]. Available: http://www.Opdc.go.th/E_newsletter/coordinate.htm.
- Jalvalgi, R.G., Rao, S.,R., & Thomas, E.G. (1991, March). Choosing a hospital : Analysis of consumer tradeoffs. **journal of health care marketing**, 200 (10), 12-22.
- JCAHO. (1999). **National library of health indicators** [Online]. Available: <http://www.Jacho.Org>. Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization [2006, May 5].
- Kotler, P. (1997). **Market management : Analysis planning implementation and control**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (2003). **Deteminning sample size of researce activities : Educational and psychological measurement**. Carbondale: Southern Illinois University at Carbondale.
- Mullins, L.J. (2006, July 28). **Management and organization behavior** [Online]. Available: <http://www.library.stou.ac.th/main/fulltext/arngua/chap2.pdf>.
- Povar, J.I. (2000). **Quality in hospital care**. West Germaney: University of sarr.
- Tin Tun, H. (1992). **Quality in hospital : Factors affecting health card program in Rachaburi Province of Thailand**. New Jersey: Prentice.