

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร (2528) *หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ* กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เกษรารักษ์ มัณฑกุล (2544) "ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญเรือน วงศ์ฉัตร (2547) "ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- คณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม (2538) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร รายงานการวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) "คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด" *จุฬาลงกรณ์เวชสาร* 38 : 169-178
- คุณุฎี ประสพทรัพย์ (2539) "ความพึงพอใจของลูกจ้างผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม : ศึกษากรณีสถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี" ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธีระ ศรีธรรมรักษ์, กิติพงษ์ หังสพฤกษ์, อุดมศักดิ์ อังสุพิศฐ์และวิทย์ ชนะภัย (2536) *ผลกระทบของกฎหมายประกันสังคมที่มีต่อลูกจ้างผู้ประกันตน* รายงานการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม
- นิรมล เชื้อไทย (2546) "แนวทางการพัฒนากระบวนการจ่ายประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุพรรณบุรี" สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) "ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบาย
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี" วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปรียา ครามะครำ (2538) "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี" วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า
จันทบุรี (กรกฎาคม ธันวาคม 2538) : 104 – 110
- สำนักศึกษาต่อเนื่อง (2538) "การบริการพยาบาลที่ประทับใจ" ใน เอกสารประกอบการฝึกอบรม
หน้า 2-3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พรรณี สีนุประภา (2548) "การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(อัคราณา)
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ ชมรม
พยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537) "แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ
สาธารณสุข" หมออนามัย 23 (มีนาคม 2537) : 149 - 153
- พิรเพ็ญ หาญเบญพงค์ (2539) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่
ประกันสังคม กรณีศึกษาจังหวัดสตูล" หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 2 พ.ศ.
2539 สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- เขาวนิจ เอื้อวุฒิกุล (2547) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงาน" สารนิพนธ์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2525) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
อักษรเจริญทัศน์
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์
ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" สำนักงาน
ประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

- วัชร วัชรเสถียร (2539) "การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)" ภาคนิพนธ์
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วีระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์ (2538) "หน่วยที่ 8 การประเมินคุณภาพบริการ" ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ หน้า 234 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) *กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา
- ศิรา สิทธานิช (2532) "นโยบายการประกันสังคม" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา)
- สิริมา บุษรานนท์ (2540) "ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม
กรณีศึกษาจังหวัดยะลา" หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 3 พ.ศ. 2540
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- สุเทพ เชาวลิติ (2537) *สวัสดิการสังคม* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์
- สะไกร กันแกกุล (2545) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน
(โครงการสามสิบบาท)ต่อการบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัด
หนองบัวลำภู" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการ
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (อัดสำเนา)
- อำพล สิงห์โกวินทร์ (2537) *บทความการประกันสังคมในประเทศไทย* เอกสารวิชาการ กอง
วิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม
- อัญญรักษ์ เลิศกุล (2543) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะ
ทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Aday.L.A.and Anderson.R.M. (1981) "Equity of access to medical care". *Medical care*. 19
(December) : 4-5.
- Gronroos. (1990) *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,& Berry,L.L. (1985) "A conceptual model of service quality and
its Implication for future research". *Journal of Marketing*. , 46Z (June) : 41-50.
- Sabolo.Y. (1975) *The Service Industries*. Geneva : International Labor Office .
- Shalley. (1975) *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Hutchison & Press .

- Vroom, V.H. (1964) *Work and Motivation* . New York: Wiley J. & sons.
- Wallestein, Harry. (1971) *Dictionary of Physiology*. Maryland: Penquin Book.
- Wolman, B.B . (1973) *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Nostrand Reinhard .
- Webster, N.N. (1968) *Webster's New Twentieth Century Dictionary*. Cleveland and Newyork: Publishing .
- Zeithaml, V.A, Berry, L.L & Parasuraman (1988) "Communication and control process in the delivery of service quality". *Journal of Marketing*. 52 : 35-48