

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). **หลักสถิติ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS**.

(พิมพ์ครั้งที่ 3, ปรับปรุงใหม่).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 3, ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**.

(พิมพ์ครั้งที่ 11, ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2546). **การจัดการการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์

ปีโบรทบุ๊กส์.

สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 8, ปรับปรุง) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### บทความวารสาร

กระทรวงศึกษาธิการ. (2531). **สารานุกรมไทยฉบับเยาวชน เล่มที่ 12**. กรุงเทพฯ :

กระทรวงศึกษาธิการ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2536). **สารานุกรมไทยฉบับเยาวชน เล่มที่ .** กรุงเทพฯ :

กระทรวงศึกษาธิการ.

### เอกสารอื่น ๆ

กระทรวงการคลัง. (2553). **รายงานประมาณการเศรษฐกิจไทย ปี 2552 และ 2553**.

จรรยาพร กุลอำนาจชัย. (2538). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์**

**ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์.

## เอกสารอื่น ๆ

จิรวรรณ เสวกวรรณ (2544). **ความต้องการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่มีต่อ**

**โรงพยาบาลของรัฐ กรณีศึกษา โรงพยาบาลราชวิถี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์. (2535). **การบริการสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์.** วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต.

ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์. (2537). **ความสามารถในการตอบสนองของความต้องการของผู้มารับ  
บริการ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะวิทยาการจัดการ

จิรนาฏ สงวนทรัพย์ (2542). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการ  
ทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วน โรงพยาบาลสมุทรสาคร.**

ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ และ กนกศักดิ์ แก้วเทพ. (2522). **รายงานการวิจัยบริการโรงพยาบาลกับ**

**รูปแบบการเป็นเจ้าของของโรงพยาบาล : ศึกษาเปรียบเทียบโดยเน้นโรงพยาบาล**

**เอกชน.** มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เทศบาลแหลมฉบัง. (2552). **ข้อมูลพื้นฐาน เทศบาลแหลมฉบัง.** เทศบาลแหลมฉบัง,

อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

นพวรรณ ไอสถากุล. (2541). **ปัญหาการบริการที่คลินิกนอกเวลาราชการของ โรงพยาบาล**

**สงขลานครินทร์.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,

คณะวิทยาการจัดการ

นวลจันทร์ ทศชัยกุล. (2523). **ปัญหาและความต้องการของคนไข้ที่โรงพยาบาลของรัฐ.**

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์.

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์**

**ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์

ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย. (2533). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของ**

**โรงพยาบาลรัฐบาล กรณี จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสังคมศาสตร์.

## เอกสารอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมวิทยาการแพทย์.

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการทางการแพทย์ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). แถลงข่าวเศรษฐกิจและการเงิน สิงหาคม 2552.

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะสังคมศาสตร์การแพทย์.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2540). มาตรฐานบริการสาธารณสุข.

กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2546). บริการงานสาธารณสุข. กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีราชา. (2551). รายงานของจำนวนบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีราชา จ.ชลบุรี, กระทรวงสาธารณสุข.

อัญชลี เหล่าดีพิงศ์, (2524). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คูไร วิฟูรบุตร. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของ

โรงพยาบาลยโสธร แผนกผู้ป่วยนอก. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ศุภชาติ กาบคำมี. การพัฒนาการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก

<http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>

## Books

Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). **Access to medical care**. Ann Arbor Michigan :

Health. Administration Press.

Allport, Gordon. ( 1985). **Attitude**. In **Hanbook of Social Psychology**. Harward University

Chaplain ,J.P. (1994). **Dictionary of Psychology**. 9th ed. Englewood Cliffs, New Jersey :

Prentice Hall.

Gronroos, Christian. (1990). **Service management and marketing : managing the**

**moment of truth in service competition**. Singapore : Lexington Books.

Krech D. Crutchfield & E.L. Ballachy. (1948). **Individual in Society**. Bombay :

Tata Mc graw – Hill.

Loudon, D.L., & Bitta, A.J., **Consumer Behavior**. Fourth Edition. McGraw, Inc, 1993.

Mc Cormick, E.J., and Daniel, IR. (1980). **Industrial Psychology**. 8<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs,

New Jersey : Prentice Hall.

Michael R. Solomon. (2004). **Consumer behavior : buying, having, and being**. 6<sup>th</sup> ed.

Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Mullins, L.J. (1985). **Management and organizational behavior**. London : Pitman

Publishing

Mun, L. Norman. (1971). **Introduction to Psychology**. Boston: Heangton Muffin.

Oskamps, S. (1991). **Attitude and Opinpin**. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.

Philip Kotler, John Boewn, James Makens. (1996). **Marketing for hospitality and tourism**.

4<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.