

## บรรณานุกรม

- กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒน์. (2543). สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จังหวัดสิงห์บุรี, สำนักงาน. (2550, พฤษภาคม 30). สรุปข้อมูลจังหวัด [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก: <http://www.singburi.go.th/general/data.pdf>
- นัทยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- \_\_\_\_\_. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุตติมา เรืองเดชอนันต์. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของ  
ผู้ประกันตนในโครงการการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัด  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2541). หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนิศาภรณ์ สิทธิทรัพย์. (2548). การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของ  
ผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัทบีทีซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในเขต  
เทศบาลเมืองลพบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ธัญญธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5).  
กรุงเทพฯ : วี อินเทอร์เน็ต.
- ธาริณี เมฆานุกเคราะห์. (2542). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิก  
นอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.  
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทาง  
การแพทย์ ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นิตดาวรรณ ชื่นจินดา. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคาร ออมสิน สาขาวงเวียนสระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บั้งอร คนกลาง. (2546). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญสม พวงนาค. (2546). ต้นทุนประสิทธิผลของการให้บริการรักษาพยาบาลตาม โครงการสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- ประกันสังคมจังหวัดเชียงราย, สำนักงาน (2550, พฤษภาคม 30). จุดกำเนิดการประกันสังคม [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.sso-chiangrai.in.th/Howto/howto1.htm>.
- ประกันสังคม, สำนักงาน (2543). พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม(ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- \_\_\_\_\_. (2550). สถิติงานประกันสังคม 2549. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- \_\_\_\_\_. (2551, พฤษภาคม 30). ข้อมูลสถานพยาบาลภายใต้โครงการประกันสังคม [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.sso.go.th/spaw2/uploads/files/statisticsmid5\\_2.html](http://www.sso.go.th/spaw2/uploads/files/statisticsmid5_2.html).
- \_\_\_\_\_. (2551, มกราคม 2). การบริการทางการแพทย์ที่ดี...เพื่อผู้ประกันตน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaipr.net/nc/readnews.aspx?newsid=157A78D8A7914E89B187492464A047C3>.
- ประกันสุขภาพ ร.พ.สิงห์บุรี, สำนักงาน. (2551, พฤษภาคม 30). ทะเบียนผู้รับบริการตรวจ สุขภาพประจำปี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.singburihosp.go.th>.
- ประวุฒิ เวชรักษ์. (2539). การวิเคราะห์ต้นทุนการให้บริการรักษาพยาบาลของ สถานพยาบาลสาธารณสุขระดับต่าง ๆ เพื่อกำหนดราคาบัตรสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2551, พฤศจิกายน 20). ความหมายของคำ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร.

- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: พิมพ์สุภา.  
พิบูล ทีปะपाल. (2549). การบริหารการตลาด ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:  
มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- ไพฑูรย์ ชวงน้ำ. (2544). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการ  
บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม กรณีศึกษา  
ผู้ประกันตนในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
นเรศวร.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2544). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพดี ศิริสินสุข. (2545) การเข้าถึงบริการและแบบแผนการใช้บริการของผู้ประกันตน  
ภายใต้ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. ผลงานวิจัยสำนักงาน  
ประกันสังคมกองวิจัยและพัฒนา.
- รุ่งรัตน์ พรายอินทร์. (2545). การใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลานนา  
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลักขณา สิริรัตนพลกุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วย  
ในโรงพยาบาลเลิดสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารุณี ดันติววงศ์วานิช, และคนอื่นๆ. (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.  
สมคิด บางโม. (2548). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมลักษณ์ คำมาก. (2546). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล  
ลาดพร้าว. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สังข์บุตร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สายธาร.  
\_\_\_\_\_. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.  
\_\_\_\_\_. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิงห์บุรี, โรงพยาบาล. (2549). ข้อมูลสถานพยาบาล. สิงห์บุรี : โรงพยาบาลสิงห์บุรี.  
\_\_\_\_\_. (2550, พฤษภาคม 30). รายงานและสถิติต่าง ๆ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.singburihosp.th.gs/>.

สิงห์บุรี, โรงพยาบาล. (2551, พฤศจิกายน 10). ข้อมูลโรงพยาบาลสิงห์บุรี [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://www.singburihosp.th.gs/web-s/ingburihosp/history/historyhosp.htm>.

สุชาติ สังข์เกษม.(2543). เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับต้นของ กรมสรรพสามิต รุ่นที่ 5. สำนักเสริมศึกษาและบริหารสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพรรณี อินทร์แก้ว (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.

สุพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). หลักการบริหารธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฑาทอง.

สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2540). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

แสง รัดนงคผลมาศ. (2542). การระดมมวลชนและการมีส่วนร่วมของมวลชนการจัดตั้ง องค์การ การนำและการตัดสินใจทางสังคม. เอกสารประกอบการสอน คณะพัฒนา สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

\_\_\_\_\_, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: วิรัตน์.

อรรถ มณีสงฆ์, จำเนียร บุญมาก, มานพ ชุ่มอ่อน, และพงศ์เทพ เดิมสงวนวงศ์. (2548).

หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: วิรัตน์.

อภาภรณ์ โชติกเสถียร. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร.

อารี ชิวเกษมสุข, และจินตนา ยูนิพันธ์. (2548). การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพ การพยาบาลของผู้ป่วย. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 49(10), 617-631.

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

Appiah-Adu, K. (1999). Marketing effectiveness and customer retention in the service sector. *The service industries journal*, 19(July), 26-41.

Feigenbam, A. V. (1997). *Total quality control* (3<sup>rd</sup> ed.). New York : McGraw-Hill.

Gilles, J. G. (1998). *Introduction au droit services publics*. French: Panthéon-Assas.

Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing : managing the moments of truths in service competition*. Massachusetts: Lexington.

- Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (2001). **Consumer behavior** (8<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Heizer, J., & Render, B. (2004). **Operations management** (7<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson.
- Keaveney, S.M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. **Journal of marketing**, 59(April), 71-82.
- Kotler, P. (1999). **Principles of marketing** (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson.
- Li, E. Y., Zhao, X., & Lee, T. (2001). Quality management initiatives in Hong Kong's banking industry: longitudinal study. **Total quality management**, 12(4), 12-14.
- Lovelock, C., & Wright, L. (1999). **Services marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Martin, B. W. (1997). **Quality customer service for front line staff**. London: Kogan page.
- Mowen, J. C., & Minor M. (1998). **Consumer behavior** (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (1999). **Behavior and marketing strategy** (5<sup>th</sup> ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Raymond, E. K., Roland, T. R., & Anthony, J. Z. (1997). **Readings in services marketing**. New York: HarperCollins.
- Rue, L. W. (2000). **Human resource management** (6<sup>th</sup> ed.). Boston: Irwin.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). **Service marketing**. New York: McGraw-Hill.
- \_\_\_\_\_. (2004). **Services marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill
- Zeithaml, V. A., et al. (2004). **Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation** New York: The Free Press.