

บรรณานุกรม

- กนกพร คุปตานนท์. (2539). **ผลของการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อคุณภาพการพยาบาล กรณีศึกษาเฉพาะกรณีหอผู้ป่วยออโรโรดิคส์ โรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ ศุภนราพรศรี. (2549, พฤศจิกายน 24). **ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนธิศึกษาโรงเรียนชุมชนแหลมฉบัง ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.geocities.com/laemngob05/kranok.doc>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรวีทย์ เดชจรัสศรี. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ กรุงเทพมหานคร**. ศึกษากรณีสำนักงานราชฎีบูรณะ.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์.(2548). **การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2546). **การตลาดธุรกิจบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชวลิต หน่อคำ. (2543). **สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ชัยยะมงคล จิตต์วรวัฒน์. (2550, มิถุนายน 30). **ผู้จัดการห้องอาหารราวันดำ**. สัมภาษณ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ:ส. เอเชีย เพรส.
- ชานี จิตตรีประเสริฐ,และอนุวัฒน์ สุขสุติกุล.(2541). **การพัฒนาคุณภาพบริการ**. กรุงเทพฯ:ดีไซร์
- ชุติมา เทียงคำ. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงินบริษัทปตท.(มหาชน)**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **สถิติเพื่อการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- คุชฎี ใหญ่เรืองฤทธิ์. (2541). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทมปุระ. (2549, มิถุนายน 28). **ความหมายบริการ** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: www.tu.ac.th/org/ofrektor/person/train/know/service/teerasak.files/slide007.htm.
- ชนิด บุญยงค์. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณศึกษาเปรียบเทียบฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2549). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: วันเวสต์.
- นภาพร ศิลาเจริญชัยชนกิจ. (2546). **พฤติกรรมการเลือกซื้อและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้สมุนไพรกรณีศึกษา โรงพยาบาลวังน้อย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อ.เดชอุดม จ. อุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์. (2542). **TQMในงานบริการสุขภาพ**. เชียงใหม่: โรงพิมพ์องค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ประคอง กวรรณสุด. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธา
- ประทีน ไทยแท้. (2546). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพบุคลากรอาหารในแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรากรม วุฒิพงศ์. (2540). **ระบบประกันสุขภาพของไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงแดด.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2549). **อาหารเครื่องดื่มและบริการในภัตตาคาร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- ปรียดา ดรูยานนท์. (2545). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม. แผนงานจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์กองทัพอากาศ.** กรุงเทพฯ: ดอนเมืองการพิมพ์.
- พรศักดิ์ คงอารยะเวชกุล. (2546). **พฤติกรรมการซื้อและการคืน ตลอดจนความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกซื้อสุราแช่สาโท ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพศาล เตียวงษ์สุวรรณ. (2541). **กลยุทธ์การพัฒนาการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์. ประมวลบทความชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย ประมวลบทความ เล่ม 12 (หน้า 156-157).** กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548ก). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. (2548ข). **การจัดการการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ล้วน สายยศ,และอังคณา สายยศ. (2543). **การวัดด้านจิตพิสัย.** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2552,มกราคม 15). **ประวัติภัตตาคารไทย** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%B1%>.
- วิชาติ หล่อตระกูล. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด.** ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิไล ทองแม่. (2542). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์. (2539). **คุณภาพงานบริการ.** กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). **การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ "SERVQUAL".** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). **กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ.** สงขลา. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา.
- ศรินภา จำรูญ. (2548). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารและบริการท่องเที่ยวอื่น ๆ บริเวณหาดแม่พิมพ์ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.**

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิระ วสุนธราภิวังค์. (2539). **คู่มือการบริการอาหารและเครื่องดื่ม** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมบูรณ์ พรรณากพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน** (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- สรรพากร, กรม. (2549,กันยายน29). **ฐานข้อมูลประชากร** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.rd.go.th>
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาธาณสุข, กระทรวง, **กรมสุขภาพจิต.(2549,กันยายน19). เคล็ดลับการสร้าง ความพึงพอใจ** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dms.go.th/new/view.asp?id=956>.
- สำเร็จ แหงกระโทก. (2545) **ปฏิรูประบบสุขภาพของคนไทย**. กรุงเทพฯ: สมบูรณ์การพิมพ์
- สุดาดวง เรืองรุจระ. (2541). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ปรกาศ.
- สุรัชย์ เสตะวานิช. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทกระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณี เดชะพานิช. (2543). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแบบบริการส่งถึงบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวีรย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2540). **วิจัยทางธุรกิจ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี. _____ . (2541). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิจัย**. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสกสรร สุขแสง. (2541). **ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน : สัญญาที่ต้องควบคุม ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 14** (หน้า 269-270).). กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, และดลยา จาตุรงค์กุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อศุศลพัฒนากิจ.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล**

- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิญา สุทรธาวางศ์. (2543). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ.
- Barsky, J.D. (1995). **World class customer satisfaction**. New York:Irwin professional.
- Cobb-Walgren,C.J.,Ruble,C.N.8Donthu,tv. (1995). Brand equity,brand preference,and purchase intent. **Journal of Advertising, 24 (3)** ,25-40.
- Dansky,K.H.,& Miles, J (1997,November).**Hospital& health service adminstration of the foudation of the American College of health care executive**. Journal 42(521) , 165.
- Gronroos, C. (2000). **Service management and marketing : A customer relationship management approach**. Chichester UK: John Wiley & Sons.
- Kotier, P.(1997). **Market management:Analysis planning implementation and control**.Englewood Cliffs:Prentice-Hall.
- Lassar, W., Mittal, B., & Sharma, A. (1995). Measuring customer-based brand Equity. **Journal of Consumer Marketing, 12(4),11-19**.
- Mackay, M..M. (2001) , **Application of brand equity measures in service markets**. **Journal of service Marketing** , 15 (3) , 210-221.
- Park, C. S., & Srinivasan, V. (1994). A survey-based method for measuring and Understanding brand equity and its extendibility. **Journal of Marketing Research, 8(3), 271-286**.
- Vroom,V.H. (1988). **Work and motivation**.Florida: Robert E. Krieger.