

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ พุทธรังค์. (2551). คุณภาพการบริการการดูแลสุขภาพที่บ้านที่มีภาวะเรื้อรังใน ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศสินี กลั่นบุศน์. (2540). ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการ ของโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกษราวัลย์ นิลวงกุล, และคนอื่นๆ. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการ ให้ความรู้ที่มีระบบต่อความรู้ การรับรู้และพฤติกรรมปฏิบัติตัว เพื่อ ป้องกันโรคเอดส์ของกรมการรับจ้างในเขต จังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ นาราศรี. (2548). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรค ความดันโลหิตสูงที่มาใช้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่าย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ. สืบค้น พฤษภาคม 11, 2552, จาก http://research.cru.in.th/research/FILE_SIS/47-01-06-0039_8.pdf.
- จิราวรรณ เครือคำปลิว. (2546). การเตรียมพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลด้านการบริการ สถานบริการสุขภาพจิตพิเศษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทย ประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเวียเพรช.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : เนรมิตรการ พิมพ์.

- ณัฐภรณ์ ชลวัฒน์. (2543). ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติการบริการ
 พยาบาลเชิงธุรกิจของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชนเขตภาค
 ตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, และคนอื่นๆ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ.
 กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- दनัย เก็นยพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : บุกแบงค์
- ดิสงศ์ พชรนภาน. (2551). คุณภาพในการบริการ. สืบค้น สิงหาคม 12, 2551, จาก
<http://www.car.chula.ac.th/culib/v21n1y2548/content5.pdf>.
- ทรวทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่มของนัก
 สังคมสงเคราะห์ศึกษาเฉพาะกรณีทีมสหวิชา คลินิกยาเสพติด. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2551). ความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น สิงหาคม 8, 2551, จาก
<http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2552). ความฉลาดทางอารมณ์. สืบค้น กรกฎาคม 17, 2552, จาก
<http://www.mc41.com/move/EQ.html>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วย
 นอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมแพทยทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาบัณฑิต วิทยาลัยบูรพา.
- นพรัตน์ วัจวล. (2546). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อ
 คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัด
 เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวิสาข์ นนทะน้า. (2548). คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการ
 เกสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิพนธ์ พัวพงศกร (2543). ยุทธศาสตร์การต่อต้านคอร์รัปชันในประเทศไทย พ.ศ. 2543.
 กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์. (2551). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้น พฤษภาคม 25,
 2551, จาก http://research.cru.in.th/research/FILE_SIS/47-01-06-0006_5.pdf.
- บุญสม มิตรพระพันธ์. (2542). "การบริการพยาบาลสู่คุณภาพ" วารสารการศึกษาพยาบาล.
 กุมภาพันธ์, 20.

- บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2552). ความคาดหวังกับสภาพการบริการ. สืบค้น สิงหาคม 2, 2552, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//07948/chapter2.pdf.
- ปนัดดา ตันติวัฒน์พานิช. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.
- ประจักษ์ ศิริพรหมโชติ. (2550). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนอร์ท เอ็ม วี ที ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ประทีนทิพย์ ป้องจันทร์. (2543). ความคาดหวังของผู้ดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลบางละมุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. (2544). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขานนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2552). ทฤษฎีความคาดหวัง. สืบค้น สิงหาคม 7, 2552, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//07579/chapter2.pdf.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). คุณภาพงานบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พรรณวดี รัตนชัย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริหารของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2552). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น กรกฎาคม 17, 2552, จาก <http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- พีระสิทธิ์ คำนวนคิลปี. (2552). การสร้างความต่อเนื่องเพื่อมัดใจผู้ใช้บริการ. สืบค้น เมษายน 25, 2552, จาก http://www.ssru.ac.th/linkssru/athovicha_web/no3ex.doc.
- ไพวงศ์กระ คลองนาวัง. (2543). ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรทางการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เมฆานันท์ มุสิกะไชย. (2546). การรับรู้ของตัวแทนจำหน่ายในผลิตภัณฑ์ฟิลิปส์ของ
บริษัทฟิลิปส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุงทอง รวมสุข. (2549). ข้อมูลขั้นพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง และ
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารทางการท่องเที่ยว ในการพยากรณ์ความ
ตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- โรงพยาบาลสิงห์บุรี. (2551). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.
วารสารวิชาการ, 3(1),13.
- วนิดา สิงโต. (2549). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้
ของผู้รับบริการ หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรรณลักษณ์ ตุลยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐใน
จังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
บริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). องค์การแห่งการเรียนรู้. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 30
(พ.ศ.-ส.ศ.47) 27-36.
- วาสนา บุตรโพธิ์. (2549). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในกลยุทธ์ด้านส่วน
ประสมทางการตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริหารร่างกายจังหวัด
ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
ทีพีเอ พลัสพลีซิ่ง.
- วิศณุพงศ์ ปินตาโมงค์. (2547). การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่างผู้
บริการในโครงการการประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับผู้บริหารทั่วไปโรงพยาบาล
ช้างเผือก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรยา หย่าวิไล.(2546). การรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
โรงพยาบาลพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิธร นภาโชติ (2552). ความสำคัญของความพึงพอใจ. สืบค้น สิงหาคม 1, 2552, จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/detail.nsp.

- ศักดิ์กษะ บุญรอด. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการของหน่วย
บริการปฐมภูมิในอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิระ ศรีซุณเทศะ. (2545). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสำนักงานที่ดินจังหวัด
ขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2549). คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล.
- สมชาติ กิจยรรยง (2552). การบริการ. สืบค้น สิงหาคม 3, 2552, จาก
<http://angasila.cs.buu.ac.th/~50230667/ooa/assignment3/chapter2/%BA%B7%B7%D5%E8%202.doc>.
- สมหวัง วิทยาปัญญาพนธ์ (2552). การตอบสนองในด้านคุณค่า. สืบค้น กันยายน 13, 2552,
จาก <http://www.budmgt.com/topics/p-tpc/core-competency-service.ppt#264,3>.
- สมิต สัจฉกร. (2552). การบริการเป็นทีม. สืบค้น มิถุนายน 3, 2552, จาก
<http://www.thai-pharasso.com/index.php?lay=show&ac=article&id=561554&Ntype=11>.
- สรสิรี ภูรินทร์. (2546). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเครื่องช่วยคน
พิการในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรวิฐ ดวงจันทร์. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ลพบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี, สำนักงาน. (2551). สถิติผู้ป่วย. สืบค้น กันยายน 7, 2551, จาก
<http://province.moph.go.th/singburi/>.
- สุชาติ เจริญธรรม. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารออมสิน
สาขาภาณุสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนทร บัลลือพรมาช. (2548). คุณภาพบริการส่งเสริมสุขภาพตามความคาดหวังและการ
รับรู้ในผู้ป่วยเบาหวานของศูนย์สุขภาพชุมชน กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัด
สระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุพัตรา เหลี่ยมวางกูร. (2540). ความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขามุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาพร คำหมื่น. (2544). คุณภาพการบริหารตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรวัชร์ พิลา. (2551). ภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพ ในการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรีย์ ศิริโกศาภิรมย์. (2540). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- _____. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- โสภาวรรณ ตรีสุวรรณ. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- โสภิตา ชันแก้ว. (2546). การศึกษาคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิชาต สายัณห์ธรรษา (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการ เครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ. สืบค้น กรกฎาคม 21, 2552, จาก <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4422062.pdf>.
- อรกานต์ ชินพงษ์พานิช. (2545). ผลการมีส่วนร่วมในโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกลางกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____, เกียรติศักดิ์ นาราตี, นวิสาข์ นนทะน้า, และสุนทร บัลลือพรมราช (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- อรพินทร์ บุญนาค. (2550). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ. สืบค้น มิถุนายน 14, 2550, จาก <http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/manage/sec/about/pt09.pdf>.
- อัจฉรีย์ จารย์โพธิ์. (2546). การพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทขอนแก่น จำกัด การศึกษาปัญหาพิเศษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- อุษณีย์ ฝ่ายอุปปละ. (2546). การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาล
ชุมชน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Babakus, E., et al. (1991). "Issue in the Practice Surgery : Consumers use Information
and Perceptions of Service Quality," **Journal of Health Care Marketing**. 11
(3) : 12 ;September.
- Berry, L.L. (1980). **Service marketing is different**. New York : McGraw-Hill.
- Garrison, U.C., & Magoon, R. (1997). **Education Psychology Columbus**. Ohio:
Cherles E. Merrill.
- Herzberg F., Mausher, B., & Sydennan, B.B. (1995). **The Motivation to Work** (2rd ed.).
New York: John Wiley and Sons.
- Kotler, P. (1996). **Analysis,planning,implementation,and contral**. NJ : Prentice Halll.
_____. (2003). **Marketing management** (11th ed.). Upper saddle river, New Jersey:
Prentice-Hall.
- Lynch,J., & D. Schuler. (1999). Consumer evaluation of the quality of hospital service
from and economics of information perspective **Journal of Health care
Marketing**.
- Larson, S. A., & Leiske, A. M. (1992). **Standards: The basis of quality assurance
program**. In C. G. Meisenheimer (ED),Improving quality: Aguidto effective
programs. Gaithersburg, Maryland: Aspent.
- Leming, J. (1992). "Hospital Grows as Population Swells", **Eastern Pennsylvania
Business Journal**. 2(2) : 16 ; February.
- Martin, W.B. (1995). **Quality customer service for front line staff**. California: Crisp
publication.
- Rathus, A. (1993). **Psychology** (5th ed.). Orlando,FL : Harcourt Brace Janovich College.
- Tenner, A.R., & Detoro,.L.J. (1992). **Total quality management : Three step to
continuous Improvement**. Reading, Mass, : Addison-Wesley.
- Webster, N. (1998). **New Webster's Dictionary** (3rd ed.). New York : Simon & Schuster.
- Youseef,F. N., Nel, D., & Bovaird, T. (1997) "Health care quality in NHS hospitals."
International Journal of Health Care Quality Assurance, 9,1: 15 – 28.
- Zeithamal,V.A, Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service
quality and is implications for future research. **Journal of Marketing**