

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤติมา ดอกมะजू. (2554). *คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการและพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 4 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ดีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เกศสุดา เหมทานนท์. (2553). *คุณภาพบริการของสถานเอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, พัทลุง.
- เจนจิรา พุ่มกาหลง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ปทุมธานี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จันทนา รักษณาค. (2554). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร*. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, นนทบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉวีวรรณ บุญสุยา. (2554). *การใช้สถิติในการวิจัย*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 11, น.1-56. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัชวาลย์ ทัดสีวัช. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงาน : องค์ประกอบหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อความยั่งยืนขององค์กร*. รัฐสภาสาร, 58.(3), 71-121.
- ชัชวาล ทัดสีวัช. (2555). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=8a0ed9c245f7c28b322a79d59e2217bb&pageid=11&bookID=1285&read=true&count=true,
- ชัยวัช โขวเจริญสุข. (2560). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้นจาก <http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents/-8588184995420837808>.
- ณัฐกมล ชาญสาธิตพร. (2554). *การใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่าสองกลุ่ม*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 13, น.1-71. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- นิรัตน์ อิมามิ. (2554). *เครื่องมือการวิจัย*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 9, น.1-85. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรีย์ เนียมศรี และชัยรัตน์ จิรสินธิปก. (2551). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- พรทิพย์ เกษุรานนท์. (2554). รายงานการวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัย การวิจารณ์งานวิจัย และการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการจัดการสุขภาพ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 15, น.1-64. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัลลิกา จินาคำ. (2551). *การวิเคราะห์ระบบบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสังวาลย์*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยสาธารณสุข.
- รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). *คุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอก นรีเวชกรรม*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วงเดือน ปั่นดี. (2554). การจัดการข้อมูล. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 10, น.1-68. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรางคณา จันทร์คง. (2554). การใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากรกลุ่มเดียวและสองกลุ่ม. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยในการจัดการสุขภาพ*. หน่วยที่ 12, น.1-93. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น. (2554). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก <http://www.tpa.or.th>.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูนิซี แอลบูกส์.
- สมิต สัจฉกร. (2556). *ศิลป์การให้บริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุนทรีย์ ทานหอม. (2553). *ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555*. สืบค้นจาก http://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=11492.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2555). *ระบบหลักประกันสุขภาพไทย พ.ศ. 2555*. สืบค้นจาก www.nhso.go.th

- ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- อำไพ ทองยศ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- อรรวิกา นิตยรัตน์. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้านเงินฝากธนาคารนครหลวงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The satisfaction of customer*, Chigago: Irwin/McGraw-Hill.
- Assael, H. (2004). *Consumer behavior : A strategic approach*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Brown, S.W. and Bitner, M.J. (2007). *Mandating a service revolution for marketing*. In R.F.Lush, & S.L. Vargo (Eds). *The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Direction*. (393-405). Armonk, NY: M.E. Sharp.
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York: The Free Press.
- Collins, C. (1995). *Collins English dictionary*. England: Harper Collins.
- Dickens, P. (1994). *Quality and Excellence in Human Service*. New York: John, Wiley & Sons.
- Etzel, Michael J.; Walker, Bruce J.; & Stanton, William J. (2007). *Marketing*. (14th ed). Boston: Mc Graw –Hill.
- Feigenbaum, A.V. (1997). *TQM. (3th ed)*. New York: McGraw-Hill.
- Garvin, D.A. (1993). Building a Learning Organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91.
- Gray, P. H., & Meister, D. B. (2004). *Knowledge sourcing effectiveness*. Virginia: McIntire School of Commerce, University of Virginia.
- Heizer, J. H. & Render, B. (1999). *Principles of Operations Management*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Khantanapha, Napaporn. (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. (Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration). Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. and Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing. Upper Saddle River*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mattsson, J. (1992). A service quality model based on ideal value standard, international. *Journal of Service Industry Management*, 4(3) 18-33.
- Omachonu, V. K. (1990). *Quality of care and the patient: New criteria for evaluation*. *ProQuest Nursing Journal*, 15(4), pp. 43 -50.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. (2 nd ed). Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe.
- Oxford. (2002). *Oxford Advanced Learner's Dictionary for Students of English*. England: Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectations*. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management*. (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman; & Kanuk. (2000). *Customer Behavior – Psychology Aspects*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson. (4th ed). New York: The free Press.
- Webster, N. (1988). *New Webster's Dictionary*. (3th ed). New York: Simon & Schuster.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. (3rd edition). New York: McGraw-Hill Irwin.

