

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ค็อตเลอร์, 필ลิป. (2547). *การจัดการการตลาด*. แปลจากเรื่อง Marketing Management (ยังยุทธ พงศ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ เข้มนิยม, อติลา พงศ์ยี่ห้ำ และธนวรรณ แสงสุวรรณ, แปล) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูศรี วงศ์ธนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต การพิมพ์.
- ทรงศนีย์ยา ลัมเบอับดุล. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรวมชัยประชาภัย*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาองค์การและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารสู่ศตวรรษที่ 2*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นภคณ คงสมโภชน์. (2548). *ความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ที่มีต่อการนำ การประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) มาใช้ในการบริหารจัดการ*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- นิสาชล กล้าพุด. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ กรณีศึกษา โรงพยาบาล พญาไทศรีราชา*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนัก ทดสอบทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มยุรี กิตติจารุจร, รวีวรรณ โสธรเจริญสินธุ์ และวิชิตา ตั้งภักดีรัตน์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก* (ออนไลน์). เข้าถึง ได้จาก: <http://www.med.nu.ac.th/chem/research/download/Research1/19ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก.doc> [2549, 13 ตุลาคม].
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. (2546). *คู่มือเรียบเรียงบทนิพนธ์*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

- เขาวนุช คุเจริญ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพคือ ความอยู่รอด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- \_\_\_\_\_. (2545). *คุณภาพคือ การบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- \_\_\_\_\_. (2545). *คุณภาพคือ ความยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. *มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [www.ha.or.th](http://www.ha.or.th) [2549, 28 สิงหาคม].
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row. pp. 202-204.
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., & Berry L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing (Fall). pp. 41-50.