

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรุตม์ รัตนบัลล์. 2543. เครื่องมือชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital quality indicator). สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. นนทบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมี. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ชรรคมลการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2551. แบบแผนการวิจัยเชิงทดสอบและสถิติวิเคราะห์ แนวคิดพื้นฐานและวิธี: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนกร บุญส่งเสริมสุข. 2551. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พชร วัชรปรีชา. 2554. ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วณิ จักรแก้ว. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเอกชนของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัชรวิ สุแก้ว, สมนึก เจียมวิจักขณ์, สุขสิทธิ์ ธีระแก้ว, ปราณี วรชาติ, สุวพันธุ์ วรรณลักษณ์, ชนัญญา มหาพรหม. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. รายงานการวิจัยงานพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิภาวดี สายนำทาน. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. 2554. รายงานสถิติประจำปี 2553. เชียงใหม่: โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่.

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. 2555. ผู้ใช้สิทธิ์ประกันสังคม รายงานสถิติประจำปี 2555.
เชียงใหม่: โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.

สุทธนันท์ อัครวัฒน์กุล. 2544. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการ
ให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็ดแซ็ค คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศ
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร
จำกัด.

อภิญา ดิเยี่ยม. 2549. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ
โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Martilla, J.A. (1977). "Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*". Associate
Professor Of marketing in the School of Business Administration. Pacific Latheran
University, Tacoma, WA