

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บัณฑิตสาสน์.
- กฤษณิ เวชสาร. 2540. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศลินี กลั่นบุศย์. 2540. ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการ
ของโรงพยาบาล เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรรยา สุวรรณทัต. 2529. การแก้ปัญหา. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2545. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ: จิตวิทยาบริการ หน่วย 1-7
สาขาคหกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537. คุณภาพบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์เวชสาร.
- ชูศรี ผลเพิ่ม. 2536. ปัจจัยกำหนดการใช้บริการเพื่อรักษาอาการเจ็บป่วยในสถานพยาบาลเอกชน
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. 2541. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเทือง สูงสุวรรณ. 2534. การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม
โรงเรียนของ โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิชชุดา วิรัชพินทุ. 2534. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ตามการรับรู้ของ
พยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวรฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพชรี ทาลาก. 2538. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน
ของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาควิชาจิตวิทยา. 2543. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ยี่สุน ใจดี. 2540. ปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการดูแลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542. การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัท T.P print จำกัด.
- วรรณวิไล จันทราภา. 2541. การบริหารโรงพยาบาล : การบริหารโรงพยาบาล หน่วยที่ 1-7
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วาสนา วงศ์ขันทอง. 2542. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก.
การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระพงษ์ เกลิมจิรัตน์. 2538. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทดวงกมลสมัย
จำกัด.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2542. มาตรฐานโรงพยาบาล : แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่ง
ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ: บริษัท ดีไซร์ จำกัด.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. รายงานประจำปี 2543 จังหวัดเชียงใหม่.
- สุชา จันทร์เอม. 2541. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวดี เกตุแก้ว. 2543. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา
จังหวัดอุตรดิตถ์. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. 2534. กระบวนการบริหารพยาบาล. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., and Berry Leonard L. 1990. **Delivering Quality
Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York :
The Free Press.
- Kotler, Philip. 1999. **Marketing management.** Prentice-Hall, Inc.,
- Mitchell, R., Leanna. J.C., & Hyde, R. 1999. "Client satisfaction with nursing service"
American Association of occupational Health Nurse Journal, 47(2) : 74-78.
- Youssself, F.N., Johnes, R., & Hunt, A. 1996. "Health care quality in NHS Hospital",
International. Journal of Health Care Quality Assurance. 9(1) :15-28.