

## บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2547). พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.mol.go.th>
- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กุลชน ธนาพงศกร. (2528). หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2546). การบริหารธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ชรรคมลการพิมพ์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.
- โรงพยาบาลหัวเฉียว. (2552). ข่าวประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลหัวเฉียว. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.huachiewhospital.com/home.htm>.
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.(2543). การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า.  
กรุงเทพมหานคร: แผนกผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ฝ่ายรองรับและระบบสารสนเทศ  
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : มัลติมีเดียฟอร์เมชั่น  
เทคโนโลยี.
- สิริบังอร โลहितปุระ. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย.  
การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุธี พนาวาร. (2533). เครื่องมือสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
ไทย – ญี่ปุ่น.
- โสภิตา ชันแก้ว. (2546). การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ  
โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัชฌา ห่อยลอย. (2544). คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). กระบวนการบริหารการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ปริญญา  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Aday, Lu Ann and Andersen, Ronald. (1975). **Development of Indices of Access to Medical Care.**  
Carolina : Health Administration.
- Best, John W.(1977). **Research in education.** (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1998). **Research in education.** (8<sup>th</sup> ed.). Singapore : Allyn  
and Bacon.
- Kotler, Phillip. (2000). **Marketing Management.** (The millennium ed.). New Jersey :  
Prentice – Hall.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). **Educational and psychological measurement.**  
New York : McGraw – Hill.
- Millet, John David. (1954). **Management in the Public Service : the Guest for Effective  
Performances.** New York : McGraw – Hill.

Parasuraman, Alutto, Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivery Quality**

**Service : Balancing Customer Perception and Expection.** New York : The Free Press.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี