

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยว*. วันที่ค้นเอกสาร 10 กุมภาพันธ์ 2556. เข้าถึงได้จาก www.mots.go.th
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550) *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. วันที่ค้นเอกสาร 30 มกราคม 2554. เข้าถึงได้จาก <http://thai.tourismthailand.org/home>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- ครุฑพิบูล ยศพรไพบูลย์. (2545). คุณภาพการบริการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 22(1), 25-37
- จารุณี ยังสุข. (2552). *การศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลความสามารถในการจัดการตนเองของนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 3*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2543). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. วันที่ค้นเอกสาร 13 ตุลาคม 2554, เข้าถึงได้จาก www.watpon.com/watpon/mod/resource/view.php?id=23.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพลังความสามารถแห่งตน เป้าหมายและความเป็นไปได้ที่จะกระทำกับแรงจูงใจในการเรียน. วันที่ค้นเอกสาร 30 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก www.rir.nrct.go.th/rir/?page=researching&nid=85207.
- นนุช แสนซัवाल. (2549). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย. *วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต*. สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). *สถิติขั้นสูง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปานทิพย์ เปลียนโมฬี. (2552) *ประเทศไทยศูนย์กลางการแพทย์แห่งเอเชีย*. อุตสาหกรรมสารวารสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปีที่ 52 ฉบับเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2552. กรุงเทพฯ.

- เพ็ญประภา ระนาท. (2552). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการ
 ฟังตนเองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ช่วงชั้นที่ 3 กลุ่มพระนครเหนือ สังกัด
 กรุงเทพมหานคร. ปรินุณยานพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนการศึกษา,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2541). การดูแลและเยียวยาด้วยหัวใจและศรัทธา. วันที่ค้นเอกสาร 15 มีนาคม
 2555, เข้าถึงได้จาก www.thaichr.org/upload/forum/PCFM05.pdf.
- เรืองอุไร อมรไชย. (2550). การวิเคราะห์กลุ่มพหุไมเดลการวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ
 นักศึกษาพยาบาล. วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, 2(1), 127-139.
- รุ่งระวี มีทองคำ. (2548) ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย
 จังหวัดเชียงใหม่. ปรินุณยานพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสาธารณสุข
 ศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา. (2555). ข้อมูลทั่วไป. วันที่ค้นเอกสาร 29 สิงหาคม 2555,
 เข้าถึง ได้จาก www.bangkokpattayahospital.com.
- โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (2552). รายงานประจำปี 2552. วันที่ค้นเอกสาร 17 มีนาคม 2554,
 เข้าถึง ได้จาก <http://www.bumrungrad.com/thailand-hospital-th/about-us/Factsheet.aspx>.
- วิลาสินีย์ จำปาตะ. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจาก
 สถาบันปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปรินุณยานพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดกรณีศึกษาและตัวอย่างข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์.
 กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษ.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, (2553). ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.
 วันที่ค้นเอกสาร 30 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx?page=page-act>.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2549). วิธีวิทยาการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดดา
 _____. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดดา.
- เสรี ชัดเข้ม และสุชาติ กรเพชรปานี. (2546). โมเดลสมการโครงสร้าง. วารสารวิจัยและวัดผล
 การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 1(1), 1-24.

- เสรี ชัดแจ้ง. (2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. 2(1), 15-42.
- _____. (2549). อิทธิพลการรับรู้ของบิดามารดาและครูที่มีต่อการรับรู้ความสามารถด้านคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 18(1), 61-74
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2554).บันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการผลักดันยุทธศาสตร์พัฒนาอุตสาหกรรมวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์. วันที่ค้นเอกสาร 3 มิถุนายน 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipr.net/nc/creadnews.aspx?newsid=bb80d1336093840eac0b9fab607925fa>
- อภิญา ตีเยี่ยม. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (2552). การสัมมนา เรื่องแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เพื่อเป็นศูนย์กลางของเอเชีย. วันที่ค้นเอกสาร 7 มิถุนายน 2555, เข้าถึงได้จาก www.newswit.com.
- อนุสรณ์ ธรรมใจ. (2551). วิฤติเศรษฐกิจโลก. วันที่ค้นเอกสาร 30 มกราคม 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.rsunews.net/Think%20Tank/TT116/EconomicForecast2010.htm>.
- อัจฉรา ปันทรานวงศ์. (2548). สร้างแบรนด์ประเทศไทยด้วยคุณค่าไทยที่แท้จริง. Brand Literacy รู้เท่าทันแบรนด์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี (ปรับปรุงครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Berry, L. L., Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (1985). *Quality Counts in Services*, Too. *Business Horizons*, 28(May-June), pp. 44-52.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *The Service-Quality Puzzle*. *Business Horizon*, 31(5), 35-43.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing through Quality*. The Free Press, New York: New York.
- Caruana, Albert. (1999) *The Role of service Quality and Satisfaction on Customer loyalty* AMA Educators' Proceedings: Enhancing Knowledge Development in Marketing, American Marketing Association, 10(1), 139-145.

- Christopher White and Yi-Ting Yu. (2005). *Satisfaction Emotions and Consumer Behavioral intentions*, *Journal of Services Marketing*, 19(6), 411-420.
- C.H. Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources (Eds.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(2), 55-68.
- Gronroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. *European Journal of Marketing*, 18(2), 36-44.
- _____. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, MASS: Lexington Books.
- _____. (1992). *Service Management: A Management Focus for Service Competition*. IN Lovelock.
- Kotler. (2004). Thailand's Nation Branding: A Study of Thai Nation-brand Equity and Capabilities. Retrieved September 9, 2011, from www.diva-portal.org/smash/get/diva2:126597/FULLTEXT01.pdf
- Wang. (2006) An Examination of the Determinants of Customer Loyalty in Mobile Commerce Contexts. *Journal of Information & Management*, 43, 271-282.
- James, M. Carman (2000). Patient Perceptions of Service Quality, *Journal of Management in Medicine*, 14(5/6), 339-356.
- Joseph, F. Hair, Jr. ; Rolph E. Anderson., Ronald L. Tatham., William C. Black. (1995). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Joseph, F. Hair, Jr., William, C. Black, Rolph E. Anderson, (2007). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Pearson Prentice-Hall. USA: Hamilton Printing.
- Kaplan, D. (2000), *Structural Equation Modeling: Foundations and Extensions*, Sage Publications, Thousand Oaks, California.
- Lindeman, R. H., Merenda, P. F., & Gold, R. Z. (1980). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

- Miguel, A. Moliner. (2008). Loyalty, Perceived Value and Relationship Quality in Healthcare Services, *Journal of Service Management*, 20(1), 76-97.
- Mullen, M. R. (1995), Diagnosing Measurement Equivalence in Cross-National Research, *Journal of International Business Studies*, 26(3), 573-596.
- Muslim Amin and Zaidi Isa. (2008). An Examination of the Relationship between Service Quality Perception and Customer Satisfaction, *international Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1(3), 1991-209
- Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L.; Zeithaml, Valarie A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- _____. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- _____. (1990). Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions Link. MSI Report, 94-114.
- Panchapakesan Padma, Chandrasekharan Rajendran and L. Prakash Sai. (2009). A Conceptual Framework of Service Quality in Healthcare Perspectives of Indian Patients and their Attendants, *An International Journal*, 16(2), 157 – 191.
- _____. (2010). Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction in Indian Hospitals. *An International Journal*, 17(6), 807-841.
- Kotler. (1994). Managing Service Business and Ancillary, in *Marketing Management*, (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Ritu Narang. (2011). Determining Quality of Public Health Care Services in Rural India. *Clinical Governance An International Journal*, 16(1), 35-49.
- Rust, R. T., Oliver, R. L. (1994), *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. Service Quality: New Directions in Theory and Practice, Thousand Oaks, California: Sage Publications.

- Singh S. G., Yingzi Xu, Ali Quazi, Swathi Nandi. (2011). Relational Impact of Service Providers' Interaction Behavior in Healthcare, *Managing Service Quality*, 21(1). 67-87
- Schiffman, Leon G., & Leslie, Kanuk L.. (1994). *Consumer Behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Shyh-jane Li, Yu-Ying Huang, Miles M. Yang. (2011). How satisfaction modifies the Strength of the Influence of Perceived Service Quality on Behavioral Intentions. *Leadership in Health Services*, 24(2), 91-105.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Son.
- Zeithaml, V. A., Berry, L., & Parasuraman. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Zeithaml, V. A., & Binter. M. J. (1996). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Zeithaml, V. A., Berry, Leonard L., & Parasuraman (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.