

เอกสารอ้างอิง

กรกรณ์ย์ ชีวะตระกูลพงษ์. 2551. Externality (ผลภายนอก). แหล่งที่มา:

[http://pioneer.netserv.chula.ac.th/~kkornkar/micro%20II%20\(2008\)/Lecture%20Note%2008.pdf](http://pioneer.netserv.chula.ac.th/~kkornkar/micro%20II%20(2008)/Lecture%20Note%2008.pdf) (13 สิงหาคม 2555)

กาญจนา แก้วเทพ. 2547. สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ สิป.

เกษม พิพัฒน์ปัญญาคุณ. 2541. การควบคุมคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ประกอบ

เมโทร.

คมสัน สุริยะ. 2552. แบบจำลองโลจิสติก: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการวิจัยทางเศรษฐศาสตร์.

เชียงใหม่: ศูนย์การวิเคราะห์เชิงปริมาณ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (ม.ป.ป). การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ใน

การศึกษา [Electronic Version]. Retrieved September 26, 2012, from [http://www.ex-](http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA14/51780239/ch4.pdf)

[mba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA14/51780239/ch4.pdf](http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research/Saraburi/Y-MBA14/51780239/ch4.pdf)

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555. คำจำกัดความผู้ป่วย. แหล่งที่มา:

<http://www.med.ac.th/hospital/opd/patien/htm> (13 สิงหาคม 2555)

คณิต ดวงหัตถ์. 2537. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขต

เมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิราพร ลีพานานนท์. 2547. ประสิทธิภาพและการเข้าถึงการบริการของประชาชนระดับล่าง

จิรัตรม ศรีรัตนบัลล์. 2543. ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. 6. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบ

สาธารณสุข.

จุฑามาศ สุขสวัสดิ์. 2548. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ดาว มงคงสมัย และเพลินพิศ สัตย์สงวน. 2546. “ระบบประกันสุขภาพ”ในระบบประกันสังคมและคุณภาพชีวิตของคนไทย: ภาพสะท้อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เอกสารการสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2546 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้า 2-1 ถึง 2-78

ธวัชชัย ธนสาร. 2551. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

นิตย์ สัมมาพันธ์. 2535. การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงสภา

พรณี ชุตินันธธา. 2544. การบริการดีเป็นอย่างไร. แหล่งที่มา:

<http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (13 สิงหาคม 2555)

โรงพยาบาลกลาง. 2554. “หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.” แหล่งที่มา:

<http://www.klanghospital.go.th/index.php/2011-06-07-02-57.html>. (15 สิงหาคม 2555)

วรลักษณ์ หิมะกลัด. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีรวัดน์ พันธุ์ครุฑ. 2553. หลักประกันสุขภาพไทย เหลียวหลังแลหน้าประกันสุขภาพเวียดนาม. แหล่งที่มา: <http://www.mohanamai.com/UserFiles/File/mnm20-3-53/62-66.pdf> (9 สิงหาคม 2555)

ศุภสิทธิ์ พรรณนารุ โนนทัย. 2544. เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สุรสิทธิ์กราฟฟิค

สงวน นิตยารัมย์พงศ์และ ปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ. 2537. ปฐมบทระบบประกันสุขภาพภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข

สมชาย สุขศิริเสรีกุล. (2551). เศรษฐศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2552. **หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.**

แหล่งที่มา: <http://www.hsri.or.html>. (1 มิถุนายน 2555)

สวิง ปันรัตน์. 2551. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้โครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค) ต่อบริการสุขภาพของสถานีนามัยตำบลบัว อำเภอบัว จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนา ประชามเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.**

ลาโรช ไสยสมบัติ. 2534. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.**

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2553. **สรุปผลข้อมูลเบื้องต้น: ดำเนินประชากรและเคหะ พ.ศ.2553.**

แหล่งที่มา: <http://popcensus.nso.go.th/file/popcensus-08-08-55-T.pdf>

(10 สิงหาคม 2555)

สำนักบริหารสารสนเทศการประกัน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2555.

สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชนชาวไทย. แหล่งที่มา:

http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatPieChart_Final.aspx?reportid=167&template=2R1C&yeartype=M&subcatid=46 (12 กรกฎาคม 2555)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2555. “รายงานแสดงความครอบคลุมการลงทะเบียนผู้มี สิทธิ.” แหล่งที่มา: <http://www.nhso.go.th>. (15 สิงหาคม 2555)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2556. “รายงานแสดงความครอบคลุมการลงทะเบียนผู้มี สิทธิ ปี 2554-2556.” แหล่งที่มา: <http://www.nhso.go.th>. (28 กุมภาพันธ์ 2556)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2556. “รายงานแสดงจำแนกตามสิทธิแต่ละจังหวัด.”

แหล่งที่มา: <http://www.nhso.go.th>. (1 มีนาคม 2556)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2556. “รายงานโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือที่เข้าร่วม โครงการหลักประกันสุขภาพ.” แหล่งที่มา:

<http://report.nhso.go.th/hmain/searchhmain.jsp> (1 มีนาคม 2556)

ลิเหนา มังกรแก้วและ เอกพงษ์ พิสุทธิชนิตพงษ์. 2544. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการบัตรประกันสุขภาพสมัครใจที่ได้รับการ สนับสนุนจากภาครัฐ**

สุวรรณณี แสงมหาชัย. 2544. การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร: แนวคิดและกระบวนการในการนำไปปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สหายบล็อกและการพิมพ์.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. 2545. อะไรคือ พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติและอันใดคือ พ.ร.บ.

สุขภาพแห่งชาติ เอกสารประชุมวิชาการประเพณีครั้งที่ 9 ธรรมศาสตร์ – มหิดล - กองทัพอากาศ - เกษตรศาสตร์ เรื่อง สุขภาพของคนไทย: ภัยจากนี้เพื่อมนุษย์? วันที่ 28-29 พฤศจิกายน 2545 ณ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล ชุมชนจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อารี วิบูลย์พงศ์. 2549. เศรษฐมิตติประยุกต์สำหรับการตลาดเกษตร. ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัครพงศ์ อินทอง. 2550. คู่มือการใช้โปรแกรม LIMDEP เบื้องต้น : สำหรับการวิเคราะห์ทางเศรษฐมิติ. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Akaike, H., 1974. "A new look at the statistical model identification". **IEEE**

Transactions on Automatic Control 19(6): 716-723

Albert, J.H., and Chib, S. 1993. "Bayesian Analysis of Binary and Polychotomous Response Data." **Journal of the American Statistical Association**(88)422: pp. 669-679.

Alden, D.L., Hoa, D.M. and Bhawuk, D. 2004. "Client Satisfaction with Reproductive Health Care Quality." **Social Science & Medicine**, 59, 219-32.

Arnold, W.E., McCroskey, J.C., and Oprichard, S.V. 2010. The Likert-Type Scale. (Retrieved December 5th, 2011)

Applewhite, P.B. 1965. Organization Behavior. **New York: Prentice-Hall.**

Assael, H., 1998, "Consumer Behavior and Marketing Action." 6th ed., **South-Western college Publishing, Mason, OH.**

Babakus, E. and Mangold, W.G. 1992. "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation." **Health Services Research**, 26, 767-786.

- Brown, S.W. and Swartz, T.A.1989. “A Gap Analysis of Professional Service Quality.” **Journal of Marketing**, 53 (April), 92-98.
- Burton, 2001, “Does service failure influence customer loyalty?” **Journal of Consumer Behaviour**, Vol. 1, 3, pp. 217-227.
- Carmen, J.M.1990. “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL dimensions.” **Journal of Retailing**, 66(1) , 33-35.
- Carmen, J.M. 2000. “Patient Perceptions of Service Quality”, **Journal of Services Marketing**, 14(4), 337-52.
- Caruana, A., 1999, “How corporate reputation, quality, and value influence online loyalty” **Journal of Business Research** Vol. 63 Issues 9-10 pp. 1103-1110.
- Chaiboonsri, C., 2010. “Ordered Logit Regression Chiang Mai’s Care Provide Ranking Using the Measures of Patient Satisfaction in Health Care Services” **presented with due 4th International Conference of Thailand Econometric Society at Chiang Mai University on the 13th of January,2011.**
- Chaudhuri, A. and Holbrook, M.B.,1999. “The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty,” **Journal of Marketing**, Vol. 65, No. 2:81-93, April 2001.
- Cho, W.H., Lee H., Kim, C. and Lee, S. 2004. “The Impact of Visit Frequency on the Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction: A South Korean Study.” **Health Services Research**, 39(1), 13-33.
- Chowdhury, M.M.U. 2008. “Customer Expectations and Management Perceptions in Healthcare Services of Bangladesh.” **Journal of Services Research**, 8(2), 121-40.
- Claxton G.. 2002. “How Private Insurance Works : A Primer.” **The Henry J. Kaiser Family Foundation.**
- Cronin, J.J and Taylor, S.A. 1992. “Measuring service quality: a reexamination and extension.” **Journal of Marketing**, 56:55– 68.
- Dean, A.M.1999. “The Applicability of SERVQUAL in Different Health Care Environments.” **Health Care Marketing Quarterly**, 16(3), 1-21.

- Dick, A.S. and Basu, K.,1994, “Customer loyalty : toward an integrated conceptual framework”, **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol. 22 No. 2, pp. 99-113.
- Sakyi E.K., Atinga R. and Adzei F.A.. 2012. “Managerial problems of hospitals under Ghana’s National Health Insurance Scheme.” **Clinical Governance : An International Journal**, Vol.17 ISS : 3 , pp.178 – 190.
- Folland, S., Allen G. and Miron S.,1997. “The Economics of Health and Health Care.” **New Jersey: Prentice Hall**.
- Gabbot, M. and Hogg, G. 1995. “Grounds for Discrimination: Establishing Criteria for Evaluating Health Services.” **The Service Industries Journal**, 15(1), 90-101.
- Good, C.V. 1973. Dictionary of Education. **New York : McGraw – Hill**.
- Gremler, D.D. and Brown, S.W. ,1996, “Service Loyalty; its nature, importance, and implications.” **In Edvardsson, B., V: Advancing Service Quality: A Global Perspective, ISQA, New York NY**.
- Guiltinan, J.P., 1989, “A Classification of Switching Costs with Implications for Relationship Marketing,” **in 1989 AMA Winter Educator’s Conference: Marketing Theory and Practice, T.L. Childers, R.P. Bagozzi, et al., eds. Chicago, IL: AMA, 216-220**.
- Gunawardane,G. 2011. “Total Experience as a Dimension of Quality in Services -A Study in the Health Care Industry.” **California Journal of Operations Management**, 9(1), 91-103.
- Hannan, E. J.,and Quinn , 1979. “The Determination of the Order of an Autoregression.” **Journal of the Royal Statistical Society, B**, 41, 190 – 195.
- Headley, D.E. and Miller, S. 1993. “Measuring Service Quality and Its Relationship to Future Consumer Behavior.” **Journal of Health Care Marketing**, 13(4), 32-41.
- Jones, M.A., Mothersbaugh, D.L. and Beatty, S.E. (2000), “Switching barriers and repurchasing intentions in services”, **Journal of Retailing**, Vol. 76 No. 2, pp. 259-74.
- Jun, M., Peterson, R.T. and Zsidisin, G.A. 1998. “The Identification and Measurement of Quality Dimensions in Health Care: Focus Group Interview Results.” **Health Care Management Review**, 23(4), 81-96.

- Karpuzcu H.. 2006. Measuring Service Quality in Distribution Logistics Using SERVQUAL and AHP: A Case Study in a Pharmaceutical Wholesaler in Turkey. **MSc Operations Management, University of Nottingham**
- Katz, E., Blumler, J.G., and Gurevitch, M. 1983. Utilization of mass communications by the individual. **London: Sage Publication.**
- Katz, S., Branch, L.G., Branson, M.H., Papsidero, J.A., Beck, J.C., and Geer, D.S.,1983. "Active Life Expectancy." **The New England Journal of Medicine:** 1218-1224.24.
- Kilbourne, W.E., Duffy, J.A., Duffy, M. and Giarchi, G. 2004. "The Applicability of SERVQUAL in Cross-national Measurements of Health-care Quality." **Journal of Services Marketing**, 18(7), 524-33.
- Klarman, H.E., 1963. "The Distinctive Economic Characteristic of Health Services ." **Journal of Health and Human Behavior.** 4(1): 44-49
- Koskela, 2002, "Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales Service: Modes of Care in Telecommunications Systems Delivery" **presented with due permission for public examination and debate in Auditorium K216 at Helsinki University of Technology on the 1st of June, 2002.**
- Lee, H., Delene, L.M., Bunda, M.A. and Kim, C. 2000. "Methods of Measuring Health Care Service Quality." **Journal of Business Research**, 48, 233-46.
- Leeahtam, P., Sriboonjit, J. Sriboonchitta, S. Chaitip, P. Chaiboonsri, C. and Calkins, P.H.. 2011. "Efficiency and Satisfaction Evaluation of Thailand's Universal Health Care in Meeting the Millennium Development Goals." **International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics:** Vol.4, No.3(2011)pp. 303-326.
- Lewis, C.R., and Bloom,H.B. 1983. "The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing." **Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing**, pp. 99-107.
- Licata, J.W., Mowen, J.C. and Chakraborty, G. 1995. "Diagnosing Perceived Quality in the Medical Service Channel." **Journal of Health Care Marketing**, 15(4), 42-49.
- Lovelock, C.H. 1996. Service Marketing. **Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.**

- Lytle, R.S. and Mokwa, M.P. 1992. "Evaluating Health Care Quality: Moderating Role of Outcomes." **Journal of Health Care Marketing**, 12(1), 4-14.
- McCarthy, C.J., Oldham, J.A. and Sephton, R. 2005. "Expectations and Satisfaction of Patients with Low Back Pain Attending a Multidisciplinary Rehabilitation Service." **Physiotherapy Research International**, 10(1), 23-31.
- McQuail, D. 1994. Mass communication theory: An introduction. **3rd ed. London: Sage Publication.**
- Todaro, M.P. and Smith, S.C. 2009. Economic Development. 10th edition, **Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall**
- Morse, N.C. 1953. Satisfaction in white collar job. **Ann: University of Michigan Press.**
- Morse, N.C. 1955. Satisfaction in the white collar job. **Michigan: University of Michigan Press.**
- Mowen, J.C. and Minor, M. 1998. "Consumer Behavior." **5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.**
- Oliver, R.L., 1993. "A conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals, different concepts." in Swartz, T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds). **Advances in Services Marketing and Management: Research and Practice. 2nd ed. JAI Press Greenwich CT, 65-85.**
- Oliver, R.L., 1999. "Whence consumer loyalty." **Journal of Marketing**, Vol. 63 No. 4, pp. 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985 "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." **Journal of Retailing**, 64(1), 12-39.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1991. "Understanding Customer Expectations of Service." **Sloan Management Review**, 32(3), 29-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." **Journal of Retailing**, 67(4), 39-48

Physicians for a National Health Program. 2010. Health Care Systems - Four Basic Models.

Available: <http://www.pnhp.org>. (June 10th, 2012)

Pong, L.T., and Yee, T.P., 2001 “An Integrated Model of Service Loyalty” **Academy of Business & Administrative Sciences 2001 International Conferences, Brussels, Belgium, 23-25 July, 2001.**

Quader, M.S. 2009. “Manager and Patient Perceptions of a Quality Outpatient Service.”

Journal of Services Research, 9(1), 109-37.

Reynolds, K. and Arnold, M.J. 2000, “Customer loyalty to the salesperson and the store: examining relationship customers in an upscale retail context”, **Journal of Personal Selling and Sales Management**, Vol. 20 No. 2, pp. 89-98.

Reynolds, K.E. and Beatty, S.E. 1999, “Customer benefits and company consequences of customer-salesperson relationships in retailing”, **Journal of Retailing**, Vol. 75 No. 1, pp. 11-32.

Saha, 2011. Healthcare Models Across the Globe: A Comparative Analysis.

Available: <http://www.veomed.com/va102852952010> (Aug 12th , 2012)

Schermehorn, J. 1984. Management For Productivity. **New York: John Wiley & Sons.**

Schiffman, H. F. 1996. “Linguistic Culture and Language Policy.” **New York and London: Routledge.**

Schwartz, B. 2006. “More Isn’t Always Better.”

Available: <http://hbr.org/2006/06/more-isnt-always-better/ar/1> (Mar 3rd, 2013)

Schwarz, Gideon E. 1978. “Estimating the dimension of a model.” **Annals of Statistics 6 (2): 461–464.**

Strauss, G. and Sayles, L.R. 1960. Personnel : The Human Problems of Management.

New Jersey : Prentice-Hall.

Tang, L., 2012. “The Influences of patient’s satisfaction with medical service delivery, assessment of medical service, and trust in health delivery system on patient’s life satisfaction in China,” **Health and Quality of Life Outcomes 2012**, 10:111.

Taylor, S.A. 1994. "Distinguishing Service Quality from Patient Satisfaction in Developing Health Care Marketing Strategies." **Hospital and Health Services Administration**, 39(2), 221-36.

Tobia, J.L. 2009. "Ordered Probit." **Available:**

<http://web.ics.purdue.edu/~jlttobias/674/oprobit.pdf>. (August 15th,2012)

Torres-Reyna, O. 2011. "Getting Started in Logit and Ordered Logit Regression." **Available:**

<http://dss.princeton.edu/training/Logit.pdf>. (August 14th,2012)

Vroom, V.H. 1990. *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.*

Boston: Harvard Business School Press.

Walbridge, S.W. and Delene, L.M. 1993. " Measuring Physician Attitudes of Service Quality." **Journal of Health Care Marketing Winter**, 6-15.

Walker, S.G. 2006. "Sampling the Dirichlet mixture model with slices." **Communications in Statistics, Part B-Simulation and Computation**36, 45-54.

Wallace, D.W., Giese, J.L., Johnson, J.L., 2004, "Customer Retailer Loyalty in the context of Multiple Channel Strategies," **Journal of Retailing**, Vol. 80, pp. 249-263.

Wisniewski, M. and Wisniewski, H. 2005. " Measuring Service Quality in a Hospital Colposcopy Clinic." **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 18(3), 217-228.

World Health Organization. 2012. "Proportion of Population aged 60 or Over" **Source:**

<http://www.voanews.com/content/world-health-day-focuses-on-older-people-146522975/181247.html> (12 July 2012)

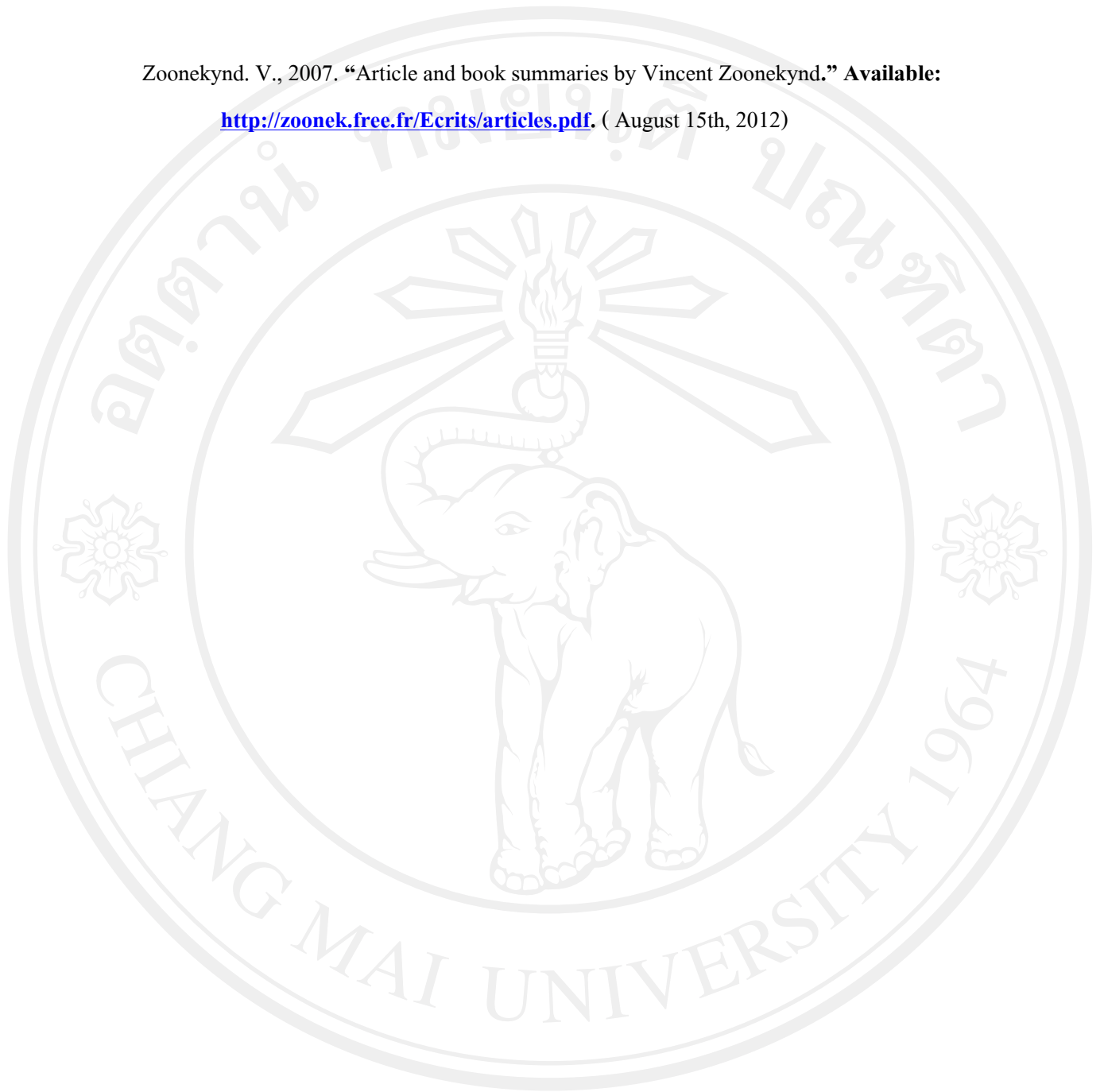
Yamane, T. 1967. "Statistics, An Introductory Analysis," 2nd Ed., **New ork: Harper and Row.**

Zeithaml, V.A., Parasuraman A. and Berry, L.L. 1993. "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service." **Journal of the Academy of Marketing Science**, 21(1), 1-12.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. 1996, "The behavioral consequences of service quality", **Journal of Marketing**, Vol. 60 No. 2, p. 31.

Zoonekynd, V., 2007. "Article and book summaries by Vincent Zoonekynd." **Available:**

<http://zoonek.free.fr/Ecrits/articles.pdf>. (August 15th, 2012)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved