

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## บรรณานุกรม

- กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2556). *การจัดการการบริการ*. กรุงเทพฯ: ก. หิรัญญสมบุรณ์.
- กมลชนก ศรีนุกูล. (2556). *คุณภาพบริการของการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มีประกันสังคมและไม่มีประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพล*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2554). *หลักการควบคุมคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เก็จวลี ศรีจันทร์. (2557). *คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทुरुซ้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สีจี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกียรติศักดิ์ โมครตัน. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร*. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชนิษฐา เชียงแสน. (2553). *การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้ากลุ่มองค์กรที่ใช้บริการวงจรเช่าสื่อสัญญาณความเร็วสูง: กรณีศึกษา บริษัท เอ จำกัด*. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คำนวล ชุมณี. (2554). *โมเดลแสดงอิทธิพลของคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา ต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- จักรินทร์ พรหมดิเรก. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหอม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร*. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตติพงษ์ กาทอง และ ดนัย ไทยดี. (2552). *พฤติกรรมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- จิตติมา พะนา. (2550). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม*  
 วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ นครราชสีมา:  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). *ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. การศึกษาอิสระ บธ.ม.  
 เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ชัย แต่ประเสริฐ. (2553). *คุณภาพการบริการของห้างทองเยาวราช 1999 ตลาดบางชั้น  
 อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย  
 อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบาง  
 ซунเทียน กรุงเทพมหานคร*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
 ทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดารี สถิตเสมากุล. (2558). *ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ  
 ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต:  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทักษิณ อารยะจารุ. (2548). *การศึกษาการบริหารงานวิชาการโดยใช้วงจรคุณภาพของผู้บริหาร  
 สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์  
 ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 เพชรบุรี.
- ทัศนาศ บุญทอง. (2543). *ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่  
 พึงประสงค์ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ศิริยอด.
- ธนัชพร ทาระบุตร. (2555). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องรับรอง  
 นายทหาร ระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. หลักสูตรปริญญา  
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ชลบุรี: บัณฑิต  
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5)*.  
 กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2553). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือและรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย  
 (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร  
 รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: บัณฑิต  
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. *เทศาภิบาล* 87,9, 57-70.
- ปาริชาติ พรหมโคตร. (2560). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม สาขาท่าอุเทน ส่วนแยกบ้านแพง*. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิก แพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). *ความพึงพอใจของและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด* สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุดดี). (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น*. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). *คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมมล.
- พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาคาร. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 17(66), (p.62).
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาคสาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ พิชัย. (2552). *ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2*. หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *แนวคิดความพึงพอใจ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภูษิต สายกิมซ้วน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล*. การศึกษา

- อิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัย  
การปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *ความพึงพอใจของประชากรต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนัก  
วิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554*. สำนักวิทยบริการ  
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วณัฐพร ศิลปกรรมวานิช. (2554). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการความ  
ไว้วางใจความจงรักภักดี และการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการเอไอเอส  
เซเรเนดในเขตจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล. (2553). *คุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของ  
การแพทย์เทศบาลเมืองลาพูน*. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารการพัฒนา สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วัลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความ  
สะอาดของกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- วิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง. (2540, 12 ธันวาคม). *การตัดสินใจของประธานคณะกรรมการ  
ประชาชนจังหวัดกว้างบึง*. คำสั่งที่ 1582/QD-UB.
- \_\_\_\_\_. (2560, 05 มกราคม). *การตัดสินใจของผู้อำนวยการกรมอนามัยกว้างบึง*. คำสั่งที่  
194/SYTQB-GPHN.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้า  
อิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ วุ่นจินา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษา  
กองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม กรุงเทพฯ: สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สงครามชัย ลีทองดี. (2544). *พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- สมปอง จันทร. (2540). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี*. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- สิริกุล พรหมชาติ. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด นครนายก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุกัญญา มีสามเสน วรุณี เขาวนัสสุขุม และบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2556). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี*. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 7(1), 35-47.
- สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์. (2558). *อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพบริการต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสัตว์ “เมืองชลสัตว์รักษ์”*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเทพ บุญค้ำ. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวกอำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี*. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.
- เสาวมาศ เกื่อนนาดี. (2542). *เอกสารประกอบการอบรมเรื่องการสร้างมาตรฐานการพยาบาล*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อนวัธน์ ศุภชุตีกุล. (2543). *การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยคดีศึกษา มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาตาก*. สาขาวิทยาการจัดการ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อำภรณ์ ชมเชียวชาญ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ*

- พยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ) คณะศิลปศาสตร์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
อุสมาน บัณฑูรอัมพา. (2554). *พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ  
ให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้*.  
ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- American Medical Association. (1986). Quality of care. *The Journal of the  
American Medical Association*. 256. (pp. 1032-1034).
- Aydin, K., & Yildirim, S. (2012). The measurement of service quality with  
SERVQUAL for different domestic airline firms in Turkey. *Serbian Journal  
of Management*. 7(2). (pp. 219-230).
- Best and Kahn James V. (1993). *Research in Education* (7<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and  
Bacon.
- Chakravarty, E. (2011). *Compression of morbidity 1980-2011: A focused review of  
paradigms and progress*. Retrieved from  
<http://www.hindawi.com/journals/jar/2011/261702/>.
- Clemes, M. D., Gan, C., & Zhang, J. (2014). An empirical analysis of online  
shopping adoption in Beijing, China. *Journal of Retailing and Consumer  
Services*, 21(3), (pp.364-375).
- Cormick, C.A. (1947). *Leadership*. New York: Harmonds Worth.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I.  
The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor,  
MI: Heal Administration Press.
- Elia, D.; & G. M. Partick. (1972). The Determinants of Job Satisfaction Among  
Beginnng Librarians. *Library Quaarterly*. 49(7). (pp. 283-302).
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments  
of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data  
analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Handayani, S., Chiu, D. T., Tjitra, E., Kuo, S. J., Lampah, D., Enny Kenangalem, E.,  
Renia, L. Georges Snounou, G., Price, N. R., Nicholas M. Anstey, M. N., &  
Russell, B. (2015). High deformability of Plasmodium vivax-infected red  
blood cells under microfluidic Conditions. *Journal of Infectious  
Diseases*, 199(3). (pp. 445-450).
- Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood. (1982). *A patient satisfaction instrument: Precision  
try Replication*. Nursing Research.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3). (pp. 607-610).
- Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 17(6), (pp. 464-477.)
- Maslow, A.H. (1980). *The Farther Reaches of Human Nature (An Esalen Book)*. New York, NY: Penguin.
- McCullough, CM. (1957, September). Responses of Elementary School Children to Common Types of Reading Comprehension Questions. *Journal of Educational Research*. 51, (pp. 65 -70).
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Mohammad, A. A. S., & Alhamadani, S. Y. M. (2011). Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economics*, 14(1), 61-71.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Obstacles to TQM success in health care systems. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 26(2). (pp. 147-173).
- Panda, T.K., & Das, S. (2015). The role of intangibility in service quality and its impact on customer satisfaction: a comparative study of hospital and hospitality sectors. *IUP Journal of Marketing Management*. (pp. 53-69).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4), (pp. 41-50).
- \_\_\_\_\_. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal ofretailing*. 64, (pp. 12-40).
- \_\_\_\_\_. (1990). *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Cambridge: MA. Marketing Science Institute
- \_\_\_\_\_. (1994). A Conceptual Model of Service Quality and It Implications for Future Research. *A Journal of Marketing*, 49.



- Ratanavaraha, V., Jomnonkwao, S., Khampirat, B., Watthanaklang, D., & lamtrakul, P. (2016). The complex relationship between school policy, service quality, satisfaction, and loyalty for educational tour bus services: A multilevel modeling approach. *Transport Policy*. 45, (pp. 116-126).
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Sirikit, Anuchit. (2003). "The Empirical Linkage between Service Quality and Customer Behavior Intention: The Thai Telecommunication Industry". *Journal of Global Business Review*, Vol 3.
- Teamur, A., & Shahram, Z. (2008). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Medical Education*, 8(1), 34.
- Tenner, A R & De Toro. (1992). *Total Quality Management : Three Steps to Continuous Improvement*. United States : Addison Wesley.
- Zeithaml, A.; & Bitner, J. (2012). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw Hill.