

## เอกสารอ้างอิง

- กรุงศรีอยุธยา, ธนาคาร. (2541). โรงพยาบาลเอกชนหนีไม่พ้นภาวะวิกฤต. *ประสาทดั่งซึ้ง*, 16, 15-22.
- กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒันท์. (2541). *วิจัยการศึกษา. ภาควิชาการประเมินผลและการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- กฤษณี เวชสาร. (2538). การวางแผนตลาดเชิงกลยุทธ์. ใน *การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการ โรงพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน*, 16-25.
- กาญจนา เทียรเดช. (2542). การประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. *วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- กฤษณ์ กาญจนฤกษ์. (2544). ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สำหรับ รพ.ทบ. ในคู่มือการอบรมเชิงปฏิบัติการ : เส้นทางสู่ รพ. คุณภาพสำหรับ รพ.ทบ. (Roadmap to HA for Army Hospital), 1-10.
- กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย. (2539). *ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- เกสร อังศุสิงห์. (2539). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- จรรยาภรณ์ ตั้งกิติภากรณ์. (2532). *จิตวิทยาเบื้องต้น. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 169-178.
- ชาติรี บานชื่น. (2541). *กระบวนการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ในเอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1”, 31.*
- ชูชัย ศรีธานี. (2538). *การประยุกต์แนวคิดทางการตลาดเพื่อการบริการทางการแพทย์และสาธาณสุข. วารสารการวิจัยระบบสาธาณสุข*, 3(4), 231-233.

- ธีระ งามสูตร. (2540). บทบาทของแพทย์สภาต่อโรงพยาบาลเอกชน: บทสัมภาษณ์นายแพทย์สุภชัย  
คุณาพฤกษ์. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 5, 283.
- ธีรกร กิตติโสภาค. (2539). การดำเนินงานการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2537. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนาครกสิกรไทย, ฝ่ายวิชาการ. (2536). โรงพยาบาลเอกชน: ก้าวสู่ยุคการแข่งขันเชิงธุรกิจ. สรุป  
ข่าวธุรกิจ, 24, 7-11.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2536). หลักการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- บังอร พิศวง, สำเร็จ ใจหาญ และจารุวดี คำทอง. (2534). การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์.  
วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์, 6, 219-225.
- ปราณี เจษฎาพร. (2535). ความคิดเห็นในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม  
พ.ศ. 2533 ของผู้ใช้แรงงานในโรงงานจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญา  
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประไพ น้อยจ้อย. (2540). การศึกษาความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยสูงอายุที่รับไว้ในแผนก  
อายุรกรรมตามการรับรู้ของผู้ป่วยและของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา คำยุ. (2538). การศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการ  
รับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาล  
เอกชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ดามาพงศ์. (2538). การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ. เอกสารประกอบการสอนวิชา  
การบริหารการพยาบาลร่วมสมัย. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7).  
กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-  
วิโรฒประสานมิตร.
- พวงรัตน์ บุญญานุกัษ์. (2541). แนวคิดทางธุรกิจในงานบริการพยาบาล. ในเอกสารเพื่อการอบรม  
เชิงปฏิบัติการ เรื่องกลยุทธ์การสร้างงานบริการพยาบาลเชิงธุรกิจ. คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี, 49-51.

- พัชรีย์ ตันศิริ. (2541). การประกันคุณภาพบริการพยาบาล. สารสภากาพยาบาล. 13(3), 8-15.
- พัชรีย์ ทองแผ่. (2540). คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธ์ทิพย์ รามสูต. (2541). การควบคุมคุณภาพพยาบาลสาธารณสุข. วารสารสาธารณสุข, 12(3), 18-25.
- พิมพ์ เล็กสุขุม. (2539). โรงพยาบาลเอกชน. วารสารเศรษฐกิจ, 28, 27-29.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2542). การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจ และทรวงอกแห่งประเทศไทย: มปศ.
- พาริตา อิบราฮิม. (2537). สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์.
- เรวดี ศิรินคร. (2541). การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ. สารสภากาพยาบาล, 13(3), 34-41.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
- ราณี วิริยะเจริญกิจ. (2535). ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติงานจริงของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล รพ.ชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน. (2537). งานรับผู้ป่วยในไว้ในโรงพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 42-44.
- วิโรจน์ ชื่นชม. (2543). การบริหารการตลาดของโรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และวัลยา คงสวัสดิ์. (2539). คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4 (3), 158-168.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. (2536). พฤติกรรมการใช้บริการของการแพทย์ของผู้ประกันตนในจังหวัดสมุทรปราการ. หนังสือชุดประกันสุขภาพเล่มที่ 6. กรุงเทพมหานคร: นโยบายและแผนสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข.

- วินัย ลีสmith, ศุภสิทธิ์ พรรณารุโณทัย, ชาญวิทย์ ทรัพย์ และจเด็จ ธรรมรัชอารี. (2542). การศึกษาระบบบริหารงานของโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโรงพยาบาลในกำกับรัฐ. วารสารนโยบายและแผนสาธารณสุข, 2(1), 26-40.
- วิภาดา คุณาวิคติกุล. (2542). จากการประกันคุณภาพสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. พยาบาลสาร, 26(3), 9-17.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชาชน จำกัด.
- วีรวงศ์ วรินทร์กิตติกุล. (2540). โรงพยาบาลเอกชน. บรรษัทปริทรรศน์, 17(1), 23-28.
- ศิริพร สุริยะ. (2536). การประยุกต์แนวคิดด้านการตลาดของผู้บริหารการพยาบาลในหน่วยงานบริการพยาบาลของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 4(1), 1-11.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม.
- ศูนย์วิจัยและบริการธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2530). โรงพยาบาลเอกชน (ตอนที่ 1). คู่แข่งธุรกิจ. (3-9 พฤษภาคม 2530).
- สกาเวตี ดวงเด่น. (2539). การศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ยิ้มวิไล. (2537). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ 1 กรณีศึกษาโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. วารสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี, 5(2), 129-137.
- สมาคมการจัดการธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2536). ผลงานการตลาดดีเด่นครั้งที่ 4 ประจำปี 2530 - 2531. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระการพิมพ์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2537). รายงานการประเมินผลการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

- สมบุญ ชัดติยะสุวงศ์. (2543). การศึกษาการบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิศักดิ์ พงษ์บัณฑิตกุล. (2543). คู่มือการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุคาดวง เรื่องรุจิระ. (2542). พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ - ไทย. กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลีฟวิ่ง.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). แนวทางของการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพทั่วทั้งองค์กร. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนวัจน์ สุภชติกุล. (2541). แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการสุขภาพในเส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน, เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม กรุงเทพมหานคร.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารี ชิวเกษมสุข. (2542). แนวทางการดูแลรักษา: ทางเลือกใหม่ของการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล. รามาศิษตีพยาบาลสาร, 5(3), 251-261.
- อารี วัลยเสวี และ คณะ. (2543). (ร่าง) รูปแบบระบบบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับสังคมไทยในสองทศวรรษหน้า. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- อำภา ดีสีปาน. (2539). ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อายุตม์ ธรรมครองอาตย์, ไพโรจน์ โชติวิทยาธารกรและรัตน์ จีรวิทยากุล. (2532). การศึกษาการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. รายงานวิจัย, (เมษายน, 35).

- Arford, P.H. (1995). Value = Quality + Cost. *JONA*, 25(10), 64.
- Beck, L.K & Larrabee, H.J. (1996). Measuring patient's perception of nursing Care. *Nursing Management*, 27 (9), 32b-d.
- Bitner, M., J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and Employee responses. *Journal of Marketing*, 54(8), 69-82.
- Bitner, M., J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surrounding on customer and employees. *Journal of Marketing*, 56(8): 80-86.
- Booms, B. H. & Bitner, M., J. (1990). **Marketing strategies and organization structures for service firms.** In James H. Donnelly & William R. George (eds.).
- Bopp, D.K. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounter: A marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10(3), 6-15.
- Brown, S.,W. & Swartz, T. (1989). A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing*, 3(8), 92-98.
- Chang, K. (1997). Dimensions and indicators of patients perceived nursing care quality in the hospital setting. *Journal of Nursing Care Quality*, 11(6), 26-37.
- Creeneich, D. (1993). The Link between new and return business and quality of care: Patient satisfaction. *Advanced in Nursing Science*, 6(1), 62-72.
- Diennemann. J.A. (1990). **Nursing administration strategic perspectives and application.** Connecticut: Appleton & Lang.
- Fosbiner, D. (1994). Patient perception of nursing care: An emerging theory of interpersonal competence. *Journal of Advanced Nursing*, 20:1085-1093.
- Grillies, D.A. (1994). **Nursing management: A system approach** (3<sup>rd</sup> ed.). Philadelphia: W.B. Saunders.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing.** New York: McGraw-Hill.
- Hawkins, D. I. Best, R.J. & Coney, K.A. (1998). **Consumer behavior: Building marketing strategy.** New York: McGraw -Hill.
- Hoffman, K., D. (2000). Services marketing. In Bill Schoot (Ed.). **Marketing.** pp. 290-325. New York: Harcourt College.

- Jalvalgi, R.G., Rao, S.R., & Thomas, E.G. (1991). Choosing a hospital: Analysis of consumer tradeoffs. *Journal of Health Care Marketing*, 11(3): 12-22. Kahn et al. 1984 Organizational stress. New York: Wiley.
- Johnson, M. (1992). *The delivery of quality health care*. St. Louis: Mosby.
- Katz, J. & Green, E. (1992). *Managing quality: A guide to monitoring and evaluating and nursing services*. St. Louis: Mosby.
- Kolatch, A. (1991). Marketing home health care. *The Journal of Nursing Administration*, 21(11), 52-56.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8<sup>th</sup> ed.) Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. New Jersey: Prentice - Hall.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1996). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Larrabee, J.H. (1995). The changing role of the consumer in health care quality. *Journal of Nursing Care Quality*, 9(2): 8-15.
- Lynch, J. & Schuler, D. (1990). Consumer evaluation of quality of hospital services from an economics of information perception. *Journal of Health Care Marketing*, 10(5): 16-21.
- Mc Cartan-Quinn, D., Mc Aleer, E., & Naqvi, A. (1996) Service quality: A satisfaction survey of the elderly. *International Journal of Nursing Care Quality*, 9(3): 4-10.
- Muller, M. (1993). *Quality improvement in a health service*. In S.W. Booyens. (Ed.), *Dimensions of nursing management*, (pp.575-608). Kenny: Jular & Co. Ltd.
- Oberst, M.T. (1990). Patient's perception of care measurement of quality and satisfaction. *Cancer*, 53(3), 2366-2375.
- Omachonu, V. K. (1990). Quality of care in the patient: New criteria evaluation. *Health Care Management Review*, 15, 43-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for research. *Journal of Market*, 49 (8), 79-81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., (1988). Communication and control process in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52 (8), 35-48.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** New York: Free Press.
- Payne, A. (1993). **The essence of services marketing.** New York: Prentice Hall.
- Polit, D. F. & Hungler, B. P. (1999). **Nursing research: Principle and method.** (6<sup>th</sup> ed). New York: Lippincott.
- Price, J.P. (1993). Patient perceptions of the meaning of quality nursing care. **Journal of Advanced Nursing Science**, 16(1), 33-41.
- Richmond, I. & Roberson. E. (1995). The customer is always right: Patient's perceptions of psychiatric nursing actions. **Journal of Nursing Care Quality**, 9(2), 36-43.
- Scardina, S.A. (1994). SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. **Journal of Nursing Care Quality**, 8(2), 38-46.
- Skinner, S.J. (1990). **Marketing.** Boston: Houghton Mifflin Co.
- Taylor, G.A., Hudson, R., & Keeling, H. (1991). A quality of nursing the consumer's perspective revisited. **Journal of Nursing Quality Assurance**, 1, 23-34.
- Tilbury, M.S & Fisk, T.A. (1980). **Marketing and nursing: A contemporary view.** Maryland: National Health Publishing.
- Tomes. E.A. & Chee Peng Ng. S., (1995). Service quality in hospital care: The development of an in-patient questionnaire. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 8(3): 25-33.
- William, S.A. (1998). Quality and care: Patient perception. **Journal of Nursing Care Quality**, 12(6), 18-25.
- Yamane. T., (1973). **Statistics: An introductory analysis.** New York: Harper.
- Youssef, N.F., Johnes, R., Hunt, A.Nel, D. & Bovaird.T. (1996). Health care quality in NHS hospital, **International Journal of Health Care Quality Assurance**, 9(1), 15-28.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M.J. (1996). **Service marketing.** Singapore: McGraw – Hill.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M. J. (2000). **Services marketing.** New York: McGraw – Hill.