

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการส่งออก. (2557). สถิติผู้ป่วยชาวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2556. เข้าถึงได้จาก <http://112.121.130.212/Home>.
- กระทรวงพาณิชย์. กรมการค้าต่างประเทศ. (2557). การเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมบริการสุขภาพต่อการเปิดตลาดเสรี ในปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: กระทรวง.
- \_\_\_\_\_. กรมการค้าภายใน. (2557). สถิติรายได้บริการธุรกิจสุขภาพ ปี พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: กระทรวง.
- กระทรวงสาธารณสุข. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2557). สถิติโรงพยาบาลรัฐบาล. กรุงเทพฯ: กระทรวง.
- \_\_\_\_\_. (2558). สถิติโรงพยาบาลรัฐบาล. กรุงเทพฯ: กระทรวง. .
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2557). การวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัช โขวเจริญสุข. (2556). ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์. มหาวิทยาลัยธนเรศวร. คณะแพทยศาสตร์. (2557). ความเหมาะสมในการพัฒนาทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2557). โครงสร้างการบริหารโรงพยาบาลเอกชน. เข้าถึงได้จาก [www.stou.ac.th/Thai/Grad\\_Stdy/schools/shs/DOC/no1/no1-2.doc](http://www.stou.ac.th/Thai/Grad_Stdy/schools/shs/DOC/no1/no1-2.doc)
- เขาวภา ปฐมศิริกุล. (2551). กลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- \_\_\_\_\_. (2554). แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 34(130), 14-35.
- โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2557). โรคที่สามารถรักษาด้วยกล้อง. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokhospital.com/th/about-us/3d-laparoscopic-surgery-portal/>
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2540). การควบคุมคุณภาพห้องศัลยกรรม CWQC. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.

ศูนย์วิจัยชกสกรไทย. (2556). *ธุรกิจโรงพยาบาลสู่การขับเคลื่อนการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย.*

เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikomresearch.com>.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2557). *การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเอกชน.* เข้าถึงได้จาก

<http://www.ha.or.th/>

สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. (2557). *รายนามสมาชิกสมาคมโรงพยาบาลเอกชน.* เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaiph.org/body/members.html>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ*

*สังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559).* กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2557). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557 – 2558.*

กรุงเทพฯ: สำนักงาน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *รายงานสถิติประชากรและเคหะ.* เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/population.html>.

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/population.html>.

สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลป์. (2557). *สถานพยาบาลและประกอบโรคศิลป์.* กรุงเทพฯ:

สำนัก.

อนันต์ เตียวต้อย. (2551). *รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.*

วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Abrunhosa, A., & Sa, P. M. E. (2008). Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese

footwear industry? *Technovation*, 28(4), 208-221.

Ahmad, M. F., Zakuan, N., Jusoh, a., Yusof, S. M., & Takala, J. (2014). Moderating effect of ASEAN

free trade agreement between total quality management and business performance.

*Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 244-249. doi:10.1016/j.sbspro.2014.03.673

Altuntas, G., Semercioz, F., & Eregez, H. (2013). Linking strategic and market orientations to

organizational performance: the role of innovation in private healthcare organizations.

*Journal of Social and Behavioral Sciences*, 99(6), 413-419.

- Augusto, M., & Coelho, F. (2009). Market orientation and new-to-the-world products: Exploring the moderating effects of innovativeness, competitive strength, and environmental forces. *Industrial Marketing Management*, 38, 94–108. doi:10.1108/14601061011013258.
- Besterfield, D. H. (2004). *Quality control*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Bollen, K. A., & Long, J. S. (1993). *Testing structural equation models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (1996). *Educational research: An introduction* (6th ed.). New York: Longman.
- Bou-Llusar, C. J., Escrig-Tena, A. B., Roca-Puig, V., & Beltrán-Martín, I. (2009). An empirical assessment of the EFQM excellence model: Evaluation as a TQM framework relative to the MBNQA model. *Journal of Operations Management* 27(1), 1-22.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long, (Eds.), *Testing Structural Equation Models* (pp. 136–162). Beverly Hills, CA: Sage.
- Chan, H. N., & Ellis, P. (1998). Market orientation and business performance: Some evidence from Hong Kong. *International Marketing Review*, 15(2), 119–139.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 245–253. doi: 10.1016/j.ijhm.2008.08.003
- Crosby, P. (1986). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Dawes, J. (1999). The relationship between subjective and objective company performance measures in market orientation research: Further empirical evidence. *Marketing Bulletin*, 10, 65–75.
- Deming, W. E. (1982). *Quality productivity and competitive position*. Cambridge: Center for Advance Engineering, Massachusetts Institute of Technology.
- Deng, S., & Dart, J. (1994). Measuring market orientation: A multi-factor, multi-item approach. *Journal of Marketing Management*, 10(8), 725–742.

- Devaraja, S., Ow, T. T., & Kohlic, R. (2013). Examining the impact of information technology and patient flow on healthcare performance: A Theory of Swift and Even Flow (TSEF) perspective. *Journal of Operations Management*, 31(4), 181–192.
- Diamantopoulos, A., & Hart, S. (1993). Linking market orientation and company performance evidence on Kohli and Jaworski's framework. *Journal of Strategic Marketing*, 1(2), 93–121.
- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). *Effects of estimation methods, number of indicators per factor, and improper solutions on structural equation modeling fit indices*. *Structural Equation Modeling*, 2(2), 119-144.
- Economic Intelligence Center. (2012). *Asean Economics Community: AEC*. Retrieved from [http://www.scb.co.th/eic/en/scb\\_eic\\_home.shtml](http://www.scb.co.th/eic/en/scb_eic_home.shtml)
- Elaine, D. (2002). *The Seeds of Innovation: Cultivating the synergy that fosters new ideas*. New York: AMACOM.
- Feigenbaum, A. (1987). Total quality management and business performance. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 129, 244-249.
- Fritz, W. (1996). Market orientation and corporate success: Findings from Germany. *European Journal of Marketing*, 30(8), 59-74.
- Gatignon, H., & Xuereb, J. M. (1997). Quality orientation of the firm and new product performance. *Journal of Marketing Research*, 34(1), 77-90.
- Goldsteina, S. M., & Iossifova, A. R. (2012). Ten years after: Interference of hospital slack in process performance benefits of quality practices. *Journal of Operations Management*, 30(1-2), 44–54.
- González-Benito, Ó., & González-Benito, J. (2005). Cultural vs. operational market orientation and objective vs. subjective performance: Perspective of production and operations. *Journal of Industrial Marketing Management* 34(8), 797–829.
- Gray, B., Matear, S., Boshoff, C., & Matheson, P. (1998). Developing a better measure of market orientation. *European Journal of Marketing*, 32(9/10), 884–903.

- Hampton, G. M., & Hampton, D. L. (2004). Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professionals: The case of Certified Nurse–Midwives. *Journal of Business Research* 57(9), 1042–1053.
- Han, J. K., Kim, N., & Srivastava, R. K. (1998). Market orientation and organizational performance: Is innovation a missing link? *Journal of Marketing*, 62(4), 30-45.
- Harris, L. C. (2001). Market orientation and performance: Objective and subjective empirical evidence from UK companies. *Journal of Management Studies*, 38(1), 17–43.
- Health care criteria for performance excellence*. (2005). Retrieved from [http://www.nist.gov/baldrige/publications/archive/upload/2005\\_HealthCare\\_Criteria.pdf](http://www.nist.gov/baldrige/publications/archive/upload/2005_HealthCare_Criteria.pdf)
- Hung, R. Y. Y., Lien, B. Y.-H., Yang, B., Wud, C.-H., & Kuo, Y.-M. (2011). Impact of TQM and organizational learning on innovation performance in the high-tech industry. *International Journal of Business Review*, 20(2), 213-225.
- Idar, R., Yusoff, Y., & Mahmood, R. (2012). The effect of market orientation as mediator to strategic planning practices and performance relationship: Evidence from Malaysian SMEs. *Journal of Economics and Finance*, 4, 68–75.
- Ishikawa, K. (1985). *How to operate QC circle activities*. Tokyo: QC Circle Headquarters, Union of Japanese Scientists and Engineers.
- Jaw, C., Lo, J.-Y., & Lin, Y.-H. (2010). The determinants of new service development: Service characteristics, market orientation, and actualizing innovation effort. *Technovation*, 30, 265–277.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: Antecedents and consequences. *Journal of Marketing*, 57(3), 53-70.
- Juran, J. (1989). *Juran of leadership for quality*. New York: Free Press.

- Kaynaka, E., & Kara, A. (2004). Market orientation and organizational performance: A comparison of industrial versus consumer companies in mainland China using market orientation scale (MARKOR). *Journal of Industrial Marketing Management*, 33(8), 743–753.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Laforet, S. (2008). Size, strategic, and market orientation affects on innovation. *Journal of Business Research*, 61(7), 753–764.
- Lee, Y.-K., Kim, S.-H., Seo, M.-K., Hight, S. K. (2015). Market orientation and business performance : Evidence from franchising industry. *International Journal of Hospitality Manangement*, 44, 28-37. Retrieved from <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/41163.pdf>
- Liao, S.-H., Chang, W.-J., Wu, C.-C., & Katrichis, J. M. (2011). A survey of market orientation research (1995–2008). *Journal of Industrial Marketing Management*, 40(2), 301–310.
- Li, L. X. (1997). Relationships between determinants of hospital quality management and service quality performance: A path analytic model. *Journal of Management*, 25(5), 535-545.
- Li, L., & Benton, W. C. (2006). Hospital technology and nurse staffing management decisions. *Journal of Operations Management*, 24, 676–691.
- Lings, I. N. (2004). Internal market orientation construct and consequences. *Journal of Business Research*, 57(4), 405– 413.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services Marketing, people, technology, strategy* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Macinati, M. S. (2008). The relationship between quality management systems and organizational performance in the Italian Nation Health Service. *Journal of Health Policy*, 85(2), 228-241.
- Michael, B., & Sandra, L. (2005). Managing integrated marketing communication (IMC) through strategic decoupling. *Journal of Advertising*, 34(4), 103-116.

- Monferrer, D., Blesa, A., & Ripollés, M. (2014). Born globals through knowledge-based dynamic capabilities and network market orientation. *BRQ Business Research Quarterly*, 18(1), 18-36.
- Naidoo, V. (2010). Firm survival through a crisis: The influence of market orientation, marketing innovation and business strategy. *Industrial Marketing Management*, 39(8), 1311–1320.
- Social and Behavioral Sciences 41, 273–280.
- Nasution, H., Mavondo, F., Matanda, M. J., & Ndubisi, N. O. (2011). Entrepreneurship: Its relationship with market orientation and learning orientation and as antecedents to innovation and customer value. *Industrial Marketing Management*, 40(3), 336–345.
- Nichols. (1990). *Total quality management handbook* (2nd ed.). New York: Nichols.
- Noble, C. H., Sinha, R. K., & Kumar, A. (2002). Market orientation and alternative strategic orientations: A longitudinal assessment of performance implications. *Journal of Marketing*, 66(4), 25-39.
- Panigyrakis, G. G., & Theodoridis, P. K. (2007). Market orientation and performance: An empirical investigation in the retail industry in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(2), 137–149.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pelham, A. M., & Wilson, D. T. (1996). A longitudinal study of the impact of market structure, firm structure, strategy, and market orientation culture on dimensions of small-firm performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 27–43.
- Rahab. (2012). Innovativeness model of small and medium enterprises based on market orientation and learning orientation: Testing moderating effect of business operation mode. *Procedia Economics and Finance*, 4, 97–109. doi:10.1016/S2212-5671(12)00325-5
- Raju, P.S., & Lonial, S. C. (2002). The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 9(6), 335-348.

- \_\_\_\_\_, & Crum, M. D. (2011). Market orientation in the context of SMEs: A conceptual framework. *Journal of Business Research*, 64, 1320–1326.
- Ruekert, R. W. (1992). Developing a market orientation : An organizational strategy perspective international. *Journal of Research in Marketing*, 9(3), 225–245.
- Santos, J. B., & Brito, L. A. L. (2014). Toward a subjective measurement model for firm performance. *Industrial Marketing Management*, 9, 95-117. doi: 10.1590/S1807-76922012000500007
- Santos-Vijandea, M. L., & Álvarez-González, L. I. (2007). Innovativeness and organizational innovation in total quality oriented firms: The moderating role of market turbulence. *Journal of Technovation*, 27(9), 514–532.
- Sargeant, A., & Mohamad, M. (1999). Business performance in the UK hotel sector does it pay to be market oriented? *The Service Industries Journal*, 19(3), 42–59.
- Schumacher, R. E., & Lomax, R. G. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sen, B. (2014). Multiple quality orientations: The public library as a societal organization. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 147, 111 – 119.
- Shoham, A., & Rose, G. M. (2001). Market orientation: A replication, cross-national comparison, and extension. *Journal of Global Marketing*, 14(4), 5-25.
- Sin, L. Y. M., Tse, C.B., Yau, H. M., Lee, S. Y., Chow, R., & Lau, B. Y. (2000). Market orientation and business performance: An empirical study in Mainland China. *Journal of Global Marketing*, 14(3), 5–29.
- Slater, S. F., & Narver, J. C. (1995). Market orientation, and the learning organization. *Journal of Marketing*, 59(3), 63-74.
- Subramanian, R., & Gopalakrishna, P. (2001). The market orientation-performance relationship in the context of a developing economy An empirical analysis. *Journal of Business Research*, 53(1), 1-13.



- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics*. (3rd ed.). New York: Harper Collins.
- Tenner, A. R., & Detoto, I. J. (1992). *Total quality management: Three steps to continuous improvement*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Tosi, H., & Tosi, L. (1986). What managers need to know about skill-based pay. *Organizational Dynamics*, 14(3), 52-64.
- Tse, A.C. B., Sin, L. Y. M., Yau, O. H.M., Lee, J. S. Y., & Chow, R. (2003). Market orientation and business performance in a Chinese business environment. *Journal of Business Research*, 56, 227–239. <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/19046.pdf>
- Wang, C-H., Chen, K-Y., & Chen, S-C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 119-129. Retrieved from [http://tweb.cjcu.edu.tw/journal\\_abstract/2014\\_11\\_18\\_02\\_13\\_45.234.pdf](http://tweb.cjcu.edu.tw/journal_abstract/2014_11_18_02_13_45.234.pdf)
- Wang, C. L., & Chung, H. F. L. (2013). The moderating role of managerial ties in market orientation and innovation: An Asian perspective. *Journal of Business Research*, 66, 2431–2437.
- Wood, V., Bhuian, S., & Kiecker, P. (2000). Market orientation and organizational performance in not-for-profit hospitals. *Journal of Business Research*, 48(3), 213–226. Retrieved from <http://ejournal.narotama.ac.id/files/baru10.pdf>
- Zeglat, D., Ekinci, Y., & Lockwood, A. (2014). Service quality and business performance. *Journal of Marketing*, 64(1), 1–16.
- Zehira, C., Ertosunb, O. G., Zehirc, S., & Muceldillid, B. (2012). Total quality management practices' effects on quality performance and innovative performance. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 41, 273–280.

Zhou, K. Z., Gao, G. Y., Yang, Z., & Zhou, N. (2005). Developing strategic orientation in China: antecedents and consequences of market and innovation orientations. *Journal of Business Research*, 58(8), 1049–1058.