



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กิตติ พิทักษ์นิตินันท์, ธิดา นิงสานนท์ และมังกร ประพันธ์วัฒนะ. ตรงประเด็นเน้นผู้  
คุณภาพงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล, 2537.
- กิตติพงษ์ โรจน์จิ่งประเสริฐ. คุณภาพกับความต้องการของลูกค้า : Quality Way October  
2005. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์, 2548.
- จินตนา บุญเคิม. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศ. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2550.  
ถ่ายเอกสาร.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบ  
สาธารณสุข, 2543.
- ชุติมา ภานนิจิต. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่องานบริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอกของ  
โรงพยาบาลนาค้างโดยเปรียบเทียบผลระหว่างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อ  
งานบริการเภสัชกรรมกับความสำคัญของเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ.  
รายงานการศึกษาอิสระ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.  
ถ่ายเอกสาร.
- คุณหญิง ใหญ่เรืองศรี. คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน  
การบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์  
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.  
ถ่ายเอกสาร
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.  
———. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
สุวีริยาสาส์น, 2541.
- บุษดี แก้วกัญยา. คุณภาพบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพ  
สิทธิประสงค์ อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุบลราชธานี, 2548. ถ่ายเอกสาร.

- ปรมินทร์ วีระอนันตวัฒน์. คู่มือมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ :  
จันทร์ม่วงการพิมพ์, 2542.
- ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
दानสุทธาการพิมพ์, 2542.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพการบริการ,” วารสารวิทยาการจัการ. 19 (1) : 58,  
มกราคม-มิถุนายน, 2544.
- ปิยวรรณ ภูมิแดนดิน. การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบผู้มารับบริการที่มีต่องาน  
บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน  
กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,  
2548. ถ่ายเอกสาร.
- พกามาศ คงวิชา. คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ  
ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน จังหวัด  
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ พย.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.  
ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546.
- พยอม เพชรบูรณิน. คุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทันตะของผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ สธ.ม.  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นเอสโตร์, 2545.
- พรทิพย์ เนตรแสงศรี. คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาแห้ว จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ พย.ม.  
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- พิรุณ รัตนวนิช. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. ตรัง : วิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนี ตรัง, 2543.
- เพชรรัตน์ พงษ์เจริญสุข และคณะ. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการจ่ายยา  
ผู้ป่วยนอก,” วารสารเภสัชกรรมโรงพยาบาล. 12 (1), 7-17 กรกฎาคม, 2545.
- เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, สถาบัน. การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า.  
กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

- ร้อยเอ็ด, โรงพยาบาล. รายงานประจำปี 2551. ร้อยเอ็ด : โรงพยาบาลร้อยเอ็ด, 2551.
- วนิดา สิงโต. การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชยันต. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ นนทะน้า. คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท. วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์, 2546.
- วิจัยระบบบริการสาธารณสุข, สถาบัน. คุณภาพของระบบสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : คีไชน์, 2543.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA, 2541.
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- สมนึก ภัททิยชนี. การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กทม. : ประสานการพิมพ์, 2541.
- สุนันทา ยอดเถร. การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี เกตุแก้ว. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- สุমন สกลไชย. หลักการวิจัยทางเภสัชศาสตร์. ขอนแก่น : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535.
- แสวง วัชรชนกิจ และคณะ. "การพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก," วารสารเภสัชกรรมโรงพยาบาล. 11 (2). 116-125, มิถุนายน 2544.

- โสภิตา ชันแก้ว. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ  
โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546. ถ่ายเอกสาร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- อภิฤดี เหมาะจุฑา และคณะ. คู่มือการจ่ายยาของเภสัชกร. กรุงเทพฯ : จันทร่ม่วงการพิมพ์,  
2543.
- อรพินท์ ไชยพยอม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. 2542  
ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรีย์ โพธิ์รุกข์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการ งานบริการ  
เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. รายงาน  
การศึกษาระยะ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- อารยา จันโทสถ. การประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อ  
งานบริการเภสัชกรรมโดยกำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงในการประเมินงาน  
บริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. รายงาน  
การศึกษาระยะ วท.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service  
Quality and Its Implication for Future Research," *Journal of Marketing*,  
49 (10), 41-50, May, 1988.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY