

บรรณานุกรม

- (2539). **เกณฑ์มาตรฐานพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุข
งานเภสัชกรรม พ.ศ.2539**. กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข
- กิตติ พิทักษ์นิตินันท์. (2542). ข้อบังคับว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพเภสัช
กรรม : ความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล. ใน *สัปดาห์ จุฬ
วัฒนทล และคณะ. คู่มือมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก.
จันทร์ม่วงการพิมพ์.
- ขนิษฐา กุลกฤษดา. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2541). **การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพ
บริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1” (1st National Forum on Hospital Accreditation
วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม . กรุงเทพฯ
: บริษัทไชร์ จำกัด.
- จำเนียร ช่างโชติ. (2515). **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : รามคำแหง.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2541). **เส้นทางสู่ Hospital Accreditation ประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการเดิน
ทางและเป้าหมาย**. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบ
การประชุมระดับชาติเรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1”
(1st National Forum on Hospital Accreditation วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคาร
เฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม . กรุงเทพฯ : บริษัทไชร์ จำกัด.
- เคิมศรี ชำนิจารกิจ. (2537). **สถิติประยุกต์ทางการแพทย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ธวัช บุญขมณี และคณะ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตกรรม
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก**. *วารสารสาธารณสุขพิษณุโลก*. 1(2),
27-31
- ธิดา นิงสานนท์. (2540). **Hospital Accreditation**. บทบาทเภสัชกรโรงพยาบาล ยุค 2000.
กรุงเทพฯ : สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล.

- ธิดา นิงสานนท์. (2542). การพัฒนาคุณภาพงานตามแนวของ Hospital Accreditation (HA). การประเมินคุณภาพงานบริการเภสัชกรรม. ในสุวัฒนา จุฬาวัดนทล และคณะ. **คู่มือมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก.จันทร์ม่วงการพิมพ์.
- นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. (2523). **ปัญหาและความต้องการของคนไข้ที่โรงพยาบาลของรัฐ**. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรมิินทร์ วีระอนันต์วัฒน์. (2542). การประเมินคุณภาพงานบริการเภสัชกรรม. ในสุวัฒนา จุฬาวัดนทล และคณะ. **คู่มือมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก.จันทร์ม่วงการพิมพ์.
- ประรัชญา ศาสุข. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการจากห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เภสัชศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มาลี โรจน์พิบูลสถิตย์ และคณะ. (2543). การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการเภสัชกรรมชุมชน. *สงขลานครินทร์เวชสาร*. 18(4), 233-244
- วัฒนลักษณ์ วิมลโย (และ) วิภาดา แก้วปลั่ง. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่องานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ**. รายงานปัญหาพิเศษ. กรุงเทพฯ : คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ สักกะวงศ์. (2542). **การรับรู้การนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปใช้ของบุคลากรพยาบาลหน่วยผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันวิจัยระบบบริการสาธารณสุข. (2543). **คุณภาพของระบบสุขภาพ**. กรุงเทพฯ : บริษัทไชร์จำกัด.
- สมชัย ภิญโญพรพาณิชย์ และ เบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์. (2536). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร**. รายงานการวิจัย. กำแพงเพชร : โรงพยาบาลกำแพงเพชร.
- สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล(ประเทศไทย)ร่วมกับกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลภูมิภาค. (2541). **มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล**. ในสุวัฒนา จุฬาวัดนทล และคณะ. **คู่มือมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรมโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก.จันทร์ม่วงการพิมพ์.

สาโรจน์ สันตยากร และคณะ. (2536). การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อเวลาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร. รายงานการวิจัย. กำแพงเพชร: โรงพยาบาลกำแพงเพชร.

สำลี เปลี่ยนบางช้าง และคณะ. (2524). สังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง. รายงานการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.

สุภาวดี เกตุแก้ว. (2543). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก รพ.ท่าปลา จ.อุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนันต์ ศรีโสภณ. (2525). สถิติเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2541). **Malcolm Baldrige National Quality Award (ABNQA)**. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1” (1st National Forum on Hospital Accreditation วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี แพทยสมาคม . กรุงเทพฯ : บริษัททีไอซ์ จำกัด.

อภิฤดี เหมะจุฑา และคณะ. (2543). คู่มือการจ่ายยาของเภสัชกร. กรุงเทพฯ : จันทร่ม่วงการพิมพ์

อัมพร เจริญชัย. (2521). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต โครงการสังคมศาสตร์การแพทย์. คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อารีย์ วิจารณ์ท์. (2537). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. **วารสารวิชาการสาธารณสุข**. 3(2), 159-164

อุไร มณีภาค และคณะ. (2536). ความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี. **สรรพสิทธิเวชสาร**. 14(4), 137-144

Chaplin, J.P.(1963). **Dictionary of Psychology**. Penquin Books.

Hart M. (1996). Improving the quality of NHS Out-Patient Clinics : Some Policy Considerations. **Int. J. Health Care and Assur**. 9(7), 28-38

Jae-On Kim., Charles W.Mueller. (1978). **Factor Analysis : Statistical Methods and Practical Issues**. Beverly Hills : Sage Publications

Linder – Pelz, Susie. (1982). **Toward A Theory of Patient Satisfaction**. Social Science Medicine. Vol. 16, 579-582

Mangelsdorff A. (1979). **Patient Satisfaction Questionnaire**. Medical Care. Vol.17, 86-90

Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan. University of Michigan Press

Muller R.J., Kleinberg M.L., Barkas G. et al. (1988). Patient Satisfaction with Ambulatory Care Pharmaceutical Services in a Major Cancer Center. **Am. J. Hosp. Pharm.** Vol.45, 1908-1910

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University