

บรรณานุกรม

- จินต์ลีณี รักษานาม. 2545. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง
โรงพยาบาลพิจิตร. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการบริหาร
การพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมกล
การพิมพ์.
- เฉลิมเกียรติ เขื่อนเพชร, วิดา ก่อเกียรติ-สาขา และอภิรักษ์ ศัพท์พันธ์. 2538. ปัจจัยจูงใจผู้บริโภคที่มี
ต่อห้องปฏิบัติการชุมชน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กระบวนวิชาปัญหาพิเศษ
ภาควิชาบริหารเภสัชกรรม: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: บริษัทประชุมทองพรีน
ติ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- ชนากร เกียรติบรรลือ. “คุณภาพการบริการ.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://library.kmitnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html> (26 กุมภาพันธ์ 2550).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ สุวานนท์, สุพร จารุณี, ปรียา ตันติพัฒนานันต์ และพรทิพย์ เชื้อมโนชาญ. 2541. รายงานการ
วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการเภสัชชุมชน
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. 2544. “คุณภาพบริการพยาบาลในยุคแข่งขัน.” วารสารพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 13, 2. (พฤษภาคม-สิงหาคม): 1.
- พิพัฒน์ ลักขมิจรัตกุล. 2537. กระบวนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
เจริญดีการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน. 2549. รายงานประจำปี 2549. เชียงใหม่:
สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

ลาวัญย์ บุนะจินดา. 2547. **คุณภาพบริการเภสัชกรรมชุมชนในมุมมองของผู้รับบริการและเภสัชกร.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา เภสัชศาสตร์สังคมและบริหาร
(นานาชาติ) คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2549. **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ: บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

ศุภร เสรีรัตน์. 2540. **พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สภาเภสัชกรรม. “มาตรฐานร้านยา: โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา.” [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา http://www.pharmacy.council.org/html/htmlexpand/drug_store04.html

(26 กุมภาพันธ์ 2550).

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. “ประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2550 (ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2550).”

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.thaigov.go.th/Download/434_ประมาณการ](http://www.thaigov.go.th/Download/434_ประมาณการเศรษฐกิจไทย%20%20(ก.พ.50).doc)

เศรษฐกิจไทย%20%20(ก.พ.50).doc (14 มิถุนายน 2550).

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข. 2550. **ข้อมูล**

สถานประกอบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/บริการด้านสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ฐานข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์. (เพิ่มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ณ วันที่ 19 มีนาคม 2550).

ลิกา จิตติกรมย์. 2546. “จำนวนร้านขายยาแยกประเภทจำแนกตามอำเภอ/กิ่งอำเภอ ปี 2546.” [ระบบ

ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://e.chiangmai.go.th/45manage/view_detail45.php?tid=

13 (19 มีนาคม 2550).

อมรศักดิ์ บุญเรือง: บรรณาธิการ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

Hoffman, K. D., Bateson, J. E. G. 2002. **Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases.** USA: Narcourt, Inc. 339.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” **Journal of Marketing**, 49 (Fall): 41-50.

Sudman, S. 1976. **Applied Sampling.** New York: Academic Press.

Wikipedia. 2006. **Expectation.** [Online]. Available

<http://en.wikipedia.org/wiki/Expectation> (2 October 2006).

Youssef, F. N., Nel, D. and Bovaird, T. 1996. "Health care quality in NHS hospitals."

International Journal of Health Care Quality Assurance, 9, 1: 15-28.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved