

## บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และการบริหาร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: การเปิดฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- จรัส สุวรรณเวลา. (2541). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1" วันที่ 24-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี จัดพิมพ์โดย ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กทม. : บริษัท ดีไซร์จำกัด, 14-16.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางก้ำารตลาด จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38 (4) (เมษายน), 169-178.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2541). เส้นทางสู่ Hospital Accreditation: ประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการเดินทางและเป้าหมาย. **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1" วันที่ 24-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี จัดพิมพ์โดย ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กทม. : บริษัท ดีไซร์จำกัด , 71-73.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โพธิ์สัตย์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช และศรานุช โตมรศักดิ์ (2543) เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Quality Indicators). จัดพิมพ์โดย สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ในการประชุม National on Hospital Accreditation ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2543.
- แจ่มจรัส บัวแก้ว และปรีดา อุ่นเสียม. (2540) "เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลโรงพยาบาลพัทลุง", วารสารวิชาการเขต 12. 8 ( ม.ค - มี.ค.2540 ), 21 - 27.
- ประทีนทิพย์ ป้องพันธ์. ( 2543 ). รายงานนิพนธ์เรื่องความคาดหวังของผู้ดูแลผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลละมุน. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา .
- ชาติรี บานชื่น (2541). กระบวนการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1" วันที่ 24-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี จัดพิมพ์โดย ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กทม. :

บริษัท ดีไซร์จำกัด , 27-38.

ทิพย์วดี บำเพ็ญบุญ, พนิดา ชูสุวรรณ และอรกัญญา สร้อยมาตี .(2543) ความพร้อมในการเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลา.วารสารนโยบายแผนงานสาธารณสุข.2(4),32-43.

ปริทรรศน์ พันธบรยงก์. (2541) เทคนิคและวิธีการปรับปรุงการบริหาร. **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1” วันที่ 24-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี จัดพิมพ์โดย ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กทม : บริษัท ดีไซร์จำกัด, 40-44.

พิศาล มูลศาสตรสาทร (2529) ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน เทศกาล. เทศกาล 81, 5 (พฤษภาคม), 3-8.

รัชดา ตันติสารศาสน์. (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลานครินทร์เวชสาร. 17(4), 263-269.

รัชดา ตันติสารศาสน์, งามพิศ อักษรไพโร และภัทราภรณ์ หยงสตาร์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในคลินิกรวม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. รายงานวิจัย ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประจำปี 2542

วรภัทร์ ภูเจริญ (2539) ISO 9000 กับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: การเปิดฟอร์แมท (ไทยแลนด์)

วิชาญ เกิดวิชัย (2543). ประสบการณ์การพัฒนาโรงพยาบาลสู่การรับรองคุณภาพ HA. ใน **นานาทศนะต่อ HA** สถาบันและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พิมพ์ครั้งที่ 2 กทม: บริษัท ดีไซร์จำกัด , 72-82.

สกวาดิ ดวงเด่น. (2539) การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สงวนสิน รัตนเลิศ. (2541). Hospital accreditation กับโรงเรียนแพทย์. **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่อง “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1” วันที่ 24-26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี จัดพิมพ์โดย ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล . กทม : บริษัท ดีไซร์จำกัด , 219-230.

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539) มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่

แรก. กทม : บริษัทดีไซร์ จำกัด.

- สิทธิศักดิ์ พฤษภินิติกุล. (2543). เส้นทางสู่ HOSPITAL ACCREDITATION. พิมพ์ครั้งแรก. ส.ส.ท.
- อนุวัฒน์ ศุภโชติกุล. (2541). "แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการสุขภาพ", ใน การประชุมระดับชาติ เรื่อง "การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่1" 24-26 พฤศจิกายน 2541 หน้า45-46 กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์จำกัด.
- อนุวัฒน์ ศุภโชติกุล (2544). Roadmap to HA. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทดีไซร์จำกัด, 2544.
- Bohannan HM (1984). Operating outpatient clinics in 1990. J Dent Educ. 48(Suppl.), 50-56.
- Byers, S.R. (1997). The executive nurse: leadership for health care transitions ed. S.R. Byers, Washington, Delmar publisher.
- Cobb DS (1996). Patient-centered care in an academic health center: Faculty perspective. J Dent Educ. 60(12), 955-960.
- Crosby, P. B. (1984). Quality without tear : The art of Hasscle-Free Management. New York : Mc Graw-Hill Book Co.
- Deming, Edward W. (1985). Out of The crisis. USA : The Massachusetts Institute of Technology Center for Advance Engineering Study.
- Dodge WW, Dale RA, Hendricson WD (1993) A preliminary study of the effect of eliminating requirements on clinical performance. J Dent Educ. 57 (9), 667-672
- Formicola AJ (1984). Educational goals versus patient needs. J Dent Educ. 20-24
- Garvin, D.A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Businss Review*. July-Aug, 78-91.
- Gerbert B, Badner V, Maguire B, Martinoff J, Wycoff S, Crawford W (1987) Recent graduates' evaluation of their dental school education. J Dent Educ 51(12):697-700.
- Handy, C. (1995). Trust and the vitual organization. Harvard Business review. May-June, 41-50.
- Health care criteria. Available : [http://www.quality.nist.gov/Health\\_Care\\_Criteria.htm](http://www.quality.nist.gov/Health_Care_Criteria.htm) access 4/15/2002
- John J (1992). Patient satisfaction: The impact of past experience. JHCM, 12(3), 56-64.
- Jones, C. (1997). Developing a learning organization. In The executive nurse: leadership for health care transitions ed. S.R. Byers, Washington, Delmar publisher.
- Kalkwarf KL (1996). Patient-centered care in an academic health center: an administrator's perspective. J Dent

Educ. 60(12), 951-95

McNeese BL (1990). Patient satisfaction: How is it being addressed? Home Healthcare Nurse, 6(3), 13-15.

Omachono, VK (1990) Quality of care and the patient : New criteria for evaluation. Health Care Management Review 15. 43-50

Senge, P. M. (1990) The fifth discipline : The art and practice of the learning organization. New York : Currency Doubleday, 1990.

Sschweikhart, SB & Strasser, S (1994). The effective use of patient satisfaction data. In Topics in Top Health Inform Manage. 15(2), 49-60.

Tresolini CP (1996). Health care relationships: Instruments for effective patient-focused care in the academic health center. J Dent Educ. 60(12), 945-950.

Vining RV (1984). Comprehensive dental care: Objectives, Management, and Financial impact. J Dent Educ. 7-10.

Wakefield DS, Cyphert ST, Murray JF et al. (1994). Understanding patient-centered care in the context of total quality management and continuous quality improvement. Journal on Quality Improvement, 24(3), 152-161.