

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา แสงดีและคณะ. (2542). **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2539). **แบบวิเคราะห์งานบริหารผู้ป่วยนอก**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข. (2540 – 2544). **แผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 8**. กรุงเทพฯ : กองโรงพยาบาลภูมิภาค.
- กันยา กาญจนามุรานนท์. (2527). **การจัดบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ใน เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2541). **การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลทางคลินิก**. *สารสภายพยาบาล*, 13 (3), 47-53.
- ขนิษฐา กุลกฤษดา. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- งานผู้ป่วยนอก. (2542). **แบบประเมินตนเอง เดือนพฤษภาคม 2542**. เชียงราย : โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
- งานเวชระเบียน. (2541). **รายงานสถิติประจำปี พ.ศ. 2541**. เชียงราย : โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

- จรัส สุวรรณเวลา. (2541). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี กรุงเทพมหานคร.
- จำเนียร ช่างโชติ. (2526). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยพร วิชชาวุธ. (2524). มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชาติรี บานชื่น. (2541). กระบวนการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี กรุงเทพมหานคร.
- ดวงเดือน ศรีพัฒนกุล. (2539). ปรัชญา วัตถุประสงค์ และการนำไปสู่การปฏิบัติของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดาบทิพย์ รุติพงษ์พานิช. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นริศรา ฐิตะธรรมานนท์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประกายแก้ว คำคำ. (2542). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ประเมินภายในครั้งที่ 1. วันที่ 6 มิถุนายน 2542 ณ ม่อนสวนทิพย์รีสอร์ท เชียงราย.

- ประคอง วรรณสุด. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ต้นศิริ. (2541) การประกันคุณภาพบริการการพยาบาล. สารสภากาพยาบาล, 13 (3), 8-10.
- พันธ์ทิพย์ สงวนเชื้อ. (2541) การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 วันที่ 24 – 26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี กรุงเทพมหานคร.
- พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์. (2536). ปรัชญา QCC. วารสารเทคโนโลยี. 19 (ธันวาคม 2536 – มกราคม 2537), 126 - 129.
- เพ็ญศรี ชุนใช้. (2535). โครงสร้างและระบบการบริหารการพยาบาล. ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2540). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. ณ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กรุงเทพมหานคร.
- ภาควิชาความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2541). คู่มือผู้ประเมินโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. นนทบุรี : ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- ภาควิชาความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2541). แบบประเมินตนเอง. นนทบุรี : ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพ. (2542). จดหมายข่าวพัฒนาคุณภาพ, 2 (6), 1.
- ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพ. (2542). จดหมายข่าวพัฒนาคุณภาพ, 2 (3), 2-3.
- ราศรี แก้วนพรัตน์. (2541). รังสรรค์วิสัยทัศน์: บทบาทผู้บริหารทางการพยาบาลในการนำองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง ใน เอกสารการประชุมวิชาการประจำปี ครั้งที่ 2/2541 ของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ณ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 2 – 3 ตุลาคม 2541.
- โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. (2542). การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เชียงราย : โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์.

- ลออ หุตางกูร. (2529). จิตวิทยาเบื้องต้น. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณวิไล จันทราภา. (2537). การจัดบริการพยาบาลในโรงพยาบาล ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิฑูร แสงสิงแก้ว. (2538). นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ:ทิศทางการพัฒนาคุณภาพบริการโดยองค์รวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป. (ม.ป.ท.). เอกสารอัครดำเนินา
- วิภาดา คุณาวิกติกุล. (2538). การจัดการด้านคุณภาพการพยาบาล. พยาบาลสาร, 22 (3), 7-15.
- วิภาดา คุณาวิกติกุล. (2539). คุณภาพการพยาบาล :แนวคิดและขั้นตอน. วารสารสมาคม พยาบาลแห่งประเทศไทยสาขาภาคเหนือ, 2 (2), 34-35.
- วิภาดา คุณาวิกติกุล. (2540) การรับรองคุณภาพองค์การบริการสุขภาพ. วารสารสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. 3(2), 1-3.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQM Living Handbook : An Executive Summary. กรุงเทพมหานคร : บีทีอาร์แอนด์คอนซัลแตนท์.
- สงวนสิน รัตนเลิศ. (2541) Hospital Accreditation กับโรงเรียนแพทย์. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลครั้งที่ 1 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี กรุงเทพมหานคร.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2542). คู่มือผู้ประเมิน. เอกสารการอบรมของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2542). แบบประเมินตนเองตอนที่ 2 การบริหารคุณภาพระดับหน่วยงาน. (เอกสารหมายเลข 3 อัครดำเนินา)

- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, สถาบันวิชาชีพเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพและมูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ. (2539). **มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง(ฉบับปีกาญจนาภิเษก)**. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2541). **จดหมายข่าวพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล**, 1 (8), 4-8.
- สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพมหานคร : มปท.
- สมคิด บางโม. (2540) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์จำกัด.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). **การบริหารการพยาบาล**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จิรัชการพิมพ์.
- องอาจ วิพุทธศรีและคณะ. (2539). **การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐตอนจุดเริ่มและภาพรวม**. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข**, 4 (กรกฎาคม – กันยายน) , 148-157.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2539). **ไปคูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดา โดยกระบวนการ Accreditation**. **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข**, 4 ,196 – 204.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และชานี จิตศรีประเสริฐ. (2541). **เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน**. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1 วันที่ 24 – 26 พฤศจิกายน 2541 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี กรุงเทพมหานคร.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2540). **การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ**. **สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศโรงพยาบาลของรัฐ**. พิษณุโลก : สุรสิทธิ์กราฟิก.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. (2541). **Hospital Accreditation บทเรียนจากแคนาดา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ดีไซร์จำกัด.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และคณะ. (2542) **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อรุณ รักธรรม. (2527). **หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). **กระบวนการบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : ภาควิชาการบริหารการพยาบาล คณะ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- Wagemaker, A. (2541). Hospital accreditation เอกสารสรุปรายงานการบรรยายทางวิชาการ ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคารเรียนรวม เชียงใหม่.
- Anderson, L. K. (1994). Total quality management approach medication replacement. *ARON Journal*, 60 (1) 67-71.
- Broome, L. (1993). The Goal is quality Improvement. *Nursing Management*, 24 (1), 51-52.
- Carter, S, & Moward. L. (1998). Is nursing ready for consumerism. *Nursing Administration Quarterly*, 12(3), 74-77.
- Counte, M.A, and Jenny, J. (1992). Total quality management in a health care organization : How are employees affected?. *Hospital & Health Services Administration*, 37 (3), 503 - 516.
- Dees, J. P., and Garcia, M.A. (1995). Program planning : A total quality approach. *AAOHN Journal*, 43 (1), 239-244
- Fabiyi, A.K. (1985). The Health knowledge of ninth grade students in OYO state Nigeria. *Journal of School Health*, 55 (4) , 154-156.
- Garrison, K.C. and Magoon, R. (1972). *Educational psychology*. Ohio : Chanles EG Merrill Publishing Co.
- Greenberg, M. M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London : Macmillan.
- Houston, S., & Miller, R. (1997). The quality and outcomes management connection. *Nursing Science Quarterly*, 19(4), 80-89.
- Husea, E.F., Bowditch, J.C. (1997). *Behavior in organization:A system approach to managing*. (2<sup>nd</sup> ed.). Sydney : Addison Wesby.
- Kakandara, J. (1993). Quality through ,management. *International Nursing Review*, 40 (5), 140-143.

- Karen, B., & Britt, K. (1993). How Norway is improving nursing quality. **International Nursing Review**, 40 (3), 89-93.
- Kast, F. L., & Rosenweig, J.E. (1985). **Organization and management : A system approach**. New York : McGraw-hill.
- Katz, L, & Green, E. (1992). **Managing quality : A guide to monitoring and evaluating nursing service**. St. Louis : Mosby – Year Book.
- Kemp, N., & Richardson, E. (1995). **Quality assurance in nursing practice**. (2<sup>nd</sup> ed.). Oxford : Butterworth – Heinemann. Lopresti.
- Lopresti, J., & Whetstone, W. R. (1993). Total quality management : Doing things right, **Nursing Management**, 24(1), 46-50.
- Lynn, M.L. (1991). Deming's quality principles : A health care application. **Hospital & Health Services Administration**, 36 (5), 111-120.
- Mangelsdroff, A. C. (1979). Patient satisfaction questionnaire. **Medical Care**. 17, 80 - 90.
- Muller, M. E. (1993). Quality improvement in a health service in **Dimension of nursing management**. Kenilworth : Gula Co. ltd.
- Mutlin, M., (1983). **Cognition**. New York : CBS Colledge publishing.
- Parsley, K., Corrigan, P. (1994). **Quality improvement in nursing and health care approach**. London : Chapman & Hall.
- Polit, F.O., & Hungler, P.B. (1995). **Nursing research : Principle and methods**. (5<sup>th</sup> ed.). Philadelphia : J.B. Lippincott.
- Roger, M.E. (1983). **Diffusion of innovation**. (3<sup>rd</sup> ed). New York : The Free Press.
- Swanbergs, R.C. (1990). **Management and leadership for nurse managers**. Boston: Jones and Borlett Publisher.