

## เอกสารอ้างอิง

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล (2538). การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในกิจการพยาบาลที่คาดหวังไว้กับ  
ที่เป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสถาบัน  
มหابัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล
- กัลยาณี มุสิกบุญเลิศ, รังสี มารไสว, วิไล ศิริผลหลาย, และอุบลรัตน์ ต้อยมาเมือง. (2536). ความ  
คาดหวังของผู้รับบริการและบริการพยาบาลที่ได้รับจริงในโรงพยาบาลศรีนครินทร์.  
ขอนแก่น : โรงพยาบาลศรีนครินทร์
- กำพล เลหาเพ็ญแสง. (2526). Postoperative fever. *Hospital Medicine*, 12 (2), 107-117.
- กัญญา ออประเสริฐ. (2539). การติดเชื้อในท้องผ่าตัด: หลักการป้องกัน. วารสารพยาบาลห้องผ่าตัด  
แห่งประเทศไทย, 1(2), 57-69.
- กัญญา ออประเสริฐ, ศิริวิภรณ์ พึ่งเดช, และนภาพร วาณิชย์กุล. (2539). ความต้องการของผู้ป่วยที่  
ได้ยาสานทางช่องน้ำไขสันหลังขณะรอผ่าตัดและขณะผ่าตัด. วารสารการพยาบาลห้อง  
ผ่าตัดแห่งประเทศไทย, 1(2), 57-69.
- กัญญา ออประเสริฐ และยุวดี ชาติไทย (2540). ผลการสอนอย่างมีแบบแผนที่เน้นการส่งเสริมความ  
สามารถในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องของผู้ป่วยโรคต่อมลูกหมากโต. วารสาร  
พยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย, 2 (2), 44-52.
- กัญญา ออประเสริฐ. (2541). กลยุทธ์ในการลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยในห้องผ่าตัด. วารสาร  
พยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย, 3(2), 2-4
- กัญญา ออประเสริฐ. (2542). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดเพื่อการรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล. วารสารพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย, 4(1), 1-4.
- กัญญา ออประเสริฐ. (2543). ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด. เอกสารประกอบการ  
ประชุมวิชาการชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 5 ณ อาคารเฉลิมพระ  
บารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัยกรุงเทพ.
- กฤษดา แสงวดี. (2542). มาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยผ่าตัด. ในกฤษดา แสงวดี  
(บรรณาธิการ). มาตรฐานการบริการในโรงพยาบาล(หน้า 225-251). กรุงเทพฯ:  
บริษัทสามเจริญพาณิชย์ จำกัด.

- กึ่งมณี อุดมสิรินิกร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลห้องผ่าตัดสูตินรีเวช โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 5. ณ. อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพฯ.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2542). ข้อมูลสถิติสถานบริการสาธารณสุข. (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก : <http://www.moph.go.th>. [2543, มกราคม, 10]
- ขนิษฐา นาคะ. (2534). ความวิตกกังวลและความต้องการข้อมูลในผู้ป่วยก่อนผ่าตัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- จุมพล หนิมพานิช. (2530). การจูงใจและความเป็นผู้นำ. ในชนชัย ยมจินดา(บรรณาธิการ). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. องค์การและการจัดการหน่วยที่ 9-15. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ พิญาพวงษ์. (2540). ความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในการให้คำปรึกษาของผู้ติดเชื้อเอชไอวี โรงพยาบาลอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตร์ มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- จินตนา ยูนิพันธ์. (2542). บทบาทพยาบาลห้องผ่าตัดเชิงรุก. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 4 ณ ห้องประชุมอาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพมหานคร.
- ฉวี มากพุ่ม. (2530). ผลของการให้ข้อมูลอย่างมีแบบแผนในผู้ป่วยผ่าตัดนิ่วในถุงน้ำดี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัญญญา มหาพรหม. (2537). เปรียบเทียบการพยาบาลตามความคาดหวังและการบริการตามประสบการณ์จริงของผู้รับบริการในห้องผ่าตัดเล็ก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.
- เต็มดวง เจริญสุข. (2532). การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความเป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถวิต ชาราโกชนันและศรีณีย์ คำริสุข. (2541). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- ชนิกา ฤกษ์จิรัฐติกาล. (2540). วัฒนาการบทบาทพยาบาลห้องผ่าตัดในประเทศสหรัฐอเมริกา. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 2 ณ ห้องประชุมโรงแรมวันนา รามาดา. กรุงเทพมหานคร.

- นันทา เล็กสวัสดิ์และคณะ. (2534). การพยาบาลผู้ป่วยก่อนผ่าตัดและการพยาบาลผู้ป่วยหลังผ่าตัด.  
เชียงใหม่: ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่
- นิทรา มโนน้อม. (2542). กิจกรรมพยาบาลที่ผู้ป่วยประกันสังคมได้รับจากแผนกผู้ป่วยใน  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญมัน ธนาสุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- บุญพิศ อินทรปัญญา. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในห้องผ่าตัด แผนกผู้ป่วย  
นอกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ  
ชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย. ครั้งที่ 5. ณ. อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี  
ชอยศูนย์วิจัยกรุงเทพมหานคร.
- ปราณี เคหะจินดาวัฒน์, บรรจง วรรณยิ่ง, ประนอม มานู, และศิริวัฒน์ ต้นสุทธากุล. (2537).  
การระบาดของเชื้อ MRSA. จุลสารชมรมควบคุมโรคติดต่อเชื้อในโรงพยาบาลแห่ง  
ประเทศไทย, 4 (1), 10-13.
- ปิยนุช เชาววุฒิพันธ์และสุวดี สุวรรณ. (2540). คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยศัลยกรรมและ  
ศัลยกรรมกระดูก, วารสารวิชาการเขต 12, 8 (3), 4-7.
- ประภัสสร พงศ์พันธ์พิศาล. (2542). สิทธิผู้ป่วยกับบริการพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชา  
การชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย. ครั้งที่ 4. ณ. อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี  
ชอยศูนย์วิจัยกรุงเทพมหานคร.
- ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
(2539). มาตรฐานเชิงโครงสร้าง. หน่วยวารสารวิชาการคณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. (2538). การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี: โรงพิมพ์วังใหม่บุปผารินทร์  
เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, สิริพร ชัมภลิจิต, และทัศนีย์ นะแสง. (2539). วิจัยทางการพยาบาล: หลัก  
การและกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลา  
นครินทร์. เทพการพิมพ์
- ภัสพร ขำวิชา. (2534). ผลของการสัมผัสต่อความวิตกกังวลของผู้ป่วยก่อนผ่าตัด. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ภัทรกร สีดลวรงค์. (2541) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและค่านิยมวิชาชีพกับการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มยุลี ตำราญญาติ. (2536). เปรียบเทียบความคาดหวังกับประสบการณ์จริงของผู้ป่วยเกี่ยวกับระดับความเจ็บป่วยและกิจกรรมการพยาบาลเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดหลังผ่าตัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชวดี ภาษา, มาลี เลิศมาลีวงศ์, เขวลักษณ์ เกาหจินดา, วิไล ลีสุวรรณ, พรณวดี พุทธวัฒนะ และรุจิเรศ ธนุรักษ์. (2537). วิจัยทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สยามการพิมพ์.
- เรณูมาศ วิจิตรรัตนะ. (2523). ความคิดเห็นของผู้ป่วยกับความต้อการพื้นฐานในชีวิตประจำวันขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เรณู พิพัฒน์นารถ. (2531). การพยาบาลผู้ป่วยหลังผ่าตัด. ในอรอนงค์ พุ่มอากรณ์ (บรรณาธิการ), การพยาบาลทางห้องผ่าตัด. (หน้า 101). กรุงเทพฯ: เมดิคัลมีเดีย.
- เรณู อาจสาตี, พิภุทธิพิศ หงษ์เหิร และกันยา ออประเสริฐ. (2532). รายงานวิจัยเรื่องผลการเชื่อมโยงอย่างมีแบบแผนของพยาบาลห้องผ่าตัดต่อระดับความวิตกกังวลของผู้ป่วยก่อนผ่าตัดในโรงพยาบาลศิริราช. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เรณู อาจสาตี. (2535). การพยาบาลทางห้องผ่าตัด กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เรณู อาจสาตี. (2540). พยาบาลห้องผ่าตัด : บทบาทและหน้าที่. วารสารพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย, 2 (1), 19-21.
- ลาวัลย์ สมบูรณ์, สุสันหา ยิ้มแย้ม, วิลาวัลย์ รินทร์ศรี, อัมพร วิมลเกษม, สุนีย์ เขวารัตน์, และจรงค์ ชลนันท. (2537). การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการรักษาพยาบาลตามความคาดหวัง และกิจกรรมการพยาบาลตามความเป็นจริงของมารดาหลังคลอด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรรณุช เกียรติพงษ์ถาวร. (2542). การพยาบาลศัลยศาสตร์ทางคลินิก ใน วรรณุช เกียรติพงษ์ถาวร และคณะ (บรรณาธิการ), การพยาบาลศาสตร์ (หน้า 1) กรุงเทพฯ : ลิฟวิงทรานส์มีเดีย จำกัด.

- ศรีวรรณ มีบุญ. (2539) ศึกษาความตระหนักต่อสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลต่อการปฏิบัติกรพยาบาล  
 ที่เป็นการเคารพสิทธิผู้ป่วยและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกรพยาบาล.  
 วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริพร พุทธรังษี. (2542). บทบาทของพยาบาลห้องผ่าตัด. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ  
 ชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย. ครั้งที่ 4. ณ. ห้องประชุมอาคารเฉลิมพระ  
 บารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพมหานคร.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร :  
 พัทักษ์อักษร.
- เสาวภา พงศิริพงษ์, อภิญญา บัวสรวงและพรทิพย์ อุดุกรณ์. (2533). สภาพการให้บริการของ  
 พยาบาลในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ  
 : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สุจินต์ สุวินัยตระกูล. (2537). ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับความเป็นจริงของ  
 มารดาหลังคลอด หอผู้ป่วยพิเศษ 6 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. เชียงใหม่ :  
 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.
- สุชา จันท์เอม. (2541). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2541). มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วย  
 เป็นศูนย์กลาง. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: องค์การสำนักพิมพ์สถาบันวิจัยระบบ  
 สาธารณสุข
- สมทรง เฟ่งสุวรรณ นวลอนงค์ บุญจรรยาธิปไตยและบังอร ริดใจบุญ (2541). ความคิดเห็นของผู้ใช้  
 บริการและพยาบาลต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช. วารสารวิจัยทางการ  
 พยาบาล, 2 (1), 109-124.
- สมจิต เหลืองอร่าม และคณะ. (2542). มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยในห้องผ่าตัด. กรุงเทพฯ: คณะ  
 แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชญา โรจนดำรงค์. (2542). การพัฒนาแนวทางการให้คำแนะนำผู้ป่วยผ่าตัด. เอกสารประกอบการ  
 ประชุมวิชาการชมรมพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย. ครั้งที่ 4. ณ. ห้องประชุม  
 อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี กรุงเทพมหานคร.

- ห้องสิน ตรีภูทิวากร. (2531). Postoperative fever. ในคำพล เลาหเพ็ญแสงและคณะ (บรรณาธิการ). ศัลยศาสตร์ปริทัศน์ฉบับที่ 1 (หน้า 22-27). เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หน่วยเวชระเบียน. (2539-2540). รายงานสถิติประจำปี. เชียงใหม่: หน่วยสถิติทางการแพทย์งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุดม สุภาไตร. (2529). ประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- อรอนงค์ พุ่มอาภรณ์. (บรรณาธิการ.) (2531). การพยาบาลทางห้องผ่าตัด. กรุงเทพฯ: เมคิลด์มีเดีย.
- อุบล นิวัติชัย. (2531). พฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางจิตอาารมณ์และการพยาบาล. เอกสารการสอนชุดวิชาการกรณีเลือกสรรการพยาบาลมารดาและทารกและการพยาบาลจิตเวช. หน่วยที่ 10-15. กรุงเทพฯ: สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อัญชลี เศรษฐเสถียร. (2540). การเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลที่แม่คาดหวังกับที่ได้รับเกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตร์ มหามบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลแม่และเด็ก, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อิชญา สุวรรณกุลและนางนุช เซาน์ศิลป์. (2542). พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและผู้ให้บริการในโรงพยาบาลระยอง. วารสารวิจัยการพยาบาล, 3 (1), 45-49.
- อรอนงค์ พุ่มอาภรณ์และคณะ. (2543). มาตรฐาน การพยาบาลห้องผ่าตัด. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการวิชาการ ชมรมพยาบาลห้องผ่าตัด แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 5. ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพมหานคร.
- Allee, J.G. (1988). Webster's dictionary. Chicago: Wilcox & Follett Book.
- Atkinson, L.J. (1992). Bery & Kohn's operating room technique. (7th ed.). St.Louis : Mosby Year Book.
- Bradley, J.C. & Edinberg, M.A. (1986). Communicating in the Nursing Context. (2nd ed.). Norwalk: Appleton – Century – Crafts.
- Bartal, M.K., & Martin , C.D.(1991). Managemnt. New Yark: McGraw Hill.
- Clark, S. (1987). Nursing diagnosis : Ineffective coping. I. A theoretical framework. Heart & Lung. ,16, 670 – 674.
- Carol A. Durr. (1971). " Hand that Help...but How ?, Nursing Forum, 10 (4), p. 392.

- Dodge, J.S. (1972). What patient should be told: Patients' and nurse belief. *American Journal of nursing*, 72 (10), 1970-1972.
- Donabedian, A.(1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*.Ann Arbor. Michigan : Health Administration Press.
- Davis, L.L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of expert. *Applied Nursing Research*, 5 (4), 194-197.
- Eckelberry, G.K. (1971). *Comprehensive nursing care*.New York : Appleton Century Crofts.
- Fairchild, S.S. (1993). *Perioperative nursing : Principle and practice*. Boston : Jones and Bartlett.
- Gardner , J.& Gardner, H.A. (1980). Note on selection initiation by a six – week – old infant. *Child Development*, 41, 1209 – 1213.
- Groah, L.K. (1983). *Operating room nursing : The perspective role Virginia*.Reston : Reston Publishing.
- Irene E. Pollert, (1971). "Expectations and discrepancies with hospital condition as they actually exist"*International journal of Nursing Studies* 8, p.135-144
- Johnson, J.E. ( 1973). Effects of accurate expectations about sensations on the sensory and distress components of pain . *Journal of personality and Psychology*. 27, 261-275.
- Johnson, J.E., & Rice, V.H. (1974). Sensory and distress components of pain. *Nursing Research*, 23 (3), 203 – 209.
- Luckmann, J., & Sorensen, K.C. (1987). *Medical – Surgical nursing : A psychophysiologic approach*(3rd ed.) . Philadelphia : W.B.Saunders.
- Luverene, W.L. & Barbara, K.T. (1988). *Fundamental skill and concepts in patient care*. Philadelphia : J.B. Lippincott.
- Lazarus, R.S., & Launier, R. (1978). "Stress related transactions between person and environment." *In Perspectives in Interactional Psychology*. New York : Plenum press.
- Lazarus. R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Adaptation, and Coping*. New York : Springer Publishing Co.
- Nancy C. Morse (1955). *Satisfaction in the white collar Job*. Michigan : University of Michigan.

- Quinn, N.S., & Somer, A.R. (1974). The patient's bill of right : A significant aspect of the consumer revolution. *Nursing Outlook*, 22(4) , 241 – 246.
- Risser, N.C. (1975). Development of an instrument of measure patient satisfaction with nurse and nursing care in primary care setting. *Nursing Research*, 24(1), 45 – 52.
- Rothrock, J. (1996). *Perioperative Nursing Care Plan*. (2 nd ed.). St. Louis : C.V. Mosby, Co.
- Shank, M.D., & Kennedy, D.A. (1970). *Administration in nursing*. New York: Me Graw – Hill.
- Tilbury, M.C., & Fisk, T.A. (1980). *Marketing and nursing*. Philadelphia : Netional Health Publishing.