

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2539). คู่มือการจัดการบริการพยาบาลจากหลักการสู่การปฏิบัติ.

กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

กรีซ สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กึ่งมณี อุดมสิรินิกร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลห้องผ่าตัด สูติ-นรีเวช

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการชมรมพยาบาล
ห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 5 (หน้า จ10-43) กรุงเทพฯ.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2546). อำนาจและคอรัปชั่น: ถอดรหัสวัฒนธรรมราชการ

กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : อมรินทร์.

เกษนิษฐ์ ประพุทธพิทยา. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนก

ผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้

จักรพันธ์ พิมพ์น. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของ โรงพยาบาลพระมงกุฎ

เกล้า: กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกของคลินิกอายุรกรรมทั่วไป. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

จารุวรรณ เอกอรัญผล. (2530). การวิเคราะห์ปฏิกริยาสัมพันธ์ของพยาบาลกับผู้ป่วยในหอผู้ป่วย

จิตเวช. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธวัชชัย สัตยสมบูรณ์. (2549). วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร

สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณฎี
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์กรและการบริหาร: การศึกษาการจัดการแผนใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 9).

กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

----- (2543). องค์กรและองค์การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 11 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:

ไทยวัฒนาพานิช.

นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมการแพทย์ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

นวลลักษณ์ บุญบง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

นิธิ สุทธิบุหงา. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การในระบบราชการพลเรือนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา, 3(1), 22-25.*

บังอร พิสง, สำเร็จ ใจหาญ, และจารุวดี คำทอง. (2534). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, บุรีรัมย์, 6, 219-225.*

ประภาพร เหลืองช่วยโชค. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2540). *การประชาสัมพันธ์ยุค 2020. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 (พ.ค.-มี.ค. 2540) หน้า 25-100.*

ประเสริฐ จริยานุกุล. (2536). *การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การในการบริหารสถาบันของวิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

ปรีชา ครามะคำ. (2538). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ฅหอผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี, 6, 104-110*

ผลิน ภูเจริญ. (2546). *ความจำเป็นการปรับกรอบแนวคิดทางการจัดการ ความท้าทายและทางออกของธุรกิจในยุคการค้าเสรี. วารสารราชบัณฑิตยสถาน ปีที่ 30 ฉบับที่ 3 (ก.ค.-ก.ย. 2546) หน้า 830 -845)*

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

พนิดา คำยุ. (2538). การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรี ต้นศิริ. (2541). การประกันคุณภาพ การบริการพยาบาล. *สารสภพยาบาล*, 13(3),25-30.

พาริดา ฮีบราฮิม. (2542). *สาระบริหารการพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญ การพานิชย์

มนิรัตน์ พากเพียร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ (พยม.) สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งนภา ขางเอน. (2542). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการ โรงพยาบาลการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภา ครุรงค์พิสิษฎ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบดี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. (2528). ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุขมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิริยาภรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์. (2539). การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีระพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM living handbook : An executive summary*. กรุงเทพฯ: บีพีอาร์แอนด์คอนซัลแทนท์.

- ศิริพร ดันติพลูวินัย. (2538). *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องการประชาสัมพันธ์กับการบริหารโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤษ. (2536). *การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต*. ม.ป.ท.
- สุกัญญา โลงนาภวิวัฒน์, วัลยา คูโรปกรณ์พงษ์, และสุชาติ ชิติวรณะ. (2536, มกราคม-มีนาคม). เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วย และการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 13, หน้า 1-17.
- สุกิติ มณฑิธรทอง. (2539). *วัฒนธรรมองค์การในระบบราชการไทย: กรณีศึกษาข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่7)*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538, มิถุนายน). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพและผลผลิตภาพทั่วทั้งองค์การ. *วารสารข้าราชการ*, 29-55.
- สุปราณี วศินอมร. (2535). *การพยาบาลพื้นฐาน: แนวคิดและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุดทองการพิมพ์.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการองค์การ*. กรุงเทพฯ: บุคเบงค์.
- สิริยา สัมมาวาท. (2540). ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วย ศัลยกรรม โรงพยาบาลรามาศิบาล. *รามาศิบาลสาร*, 3, 286-297.
- สิริรัตน์ อานามนารถ. (2543). *การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสังคมและวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชน ในธุรกิจสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ที่ครบวงจร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิวลี ศิริไล. (2539). *จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย เรื่องสิรินุสรณ์. (2536). *บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย*. *วารสารโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี*, 4, 71-72.
- สมทรง เฟ่งสุวรรณ, นวลอนงค์ บุญจรรยาศิลป์, และบังอร ริดใจบุญ (2541). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการบริการในโรงพยาบาลศิริราช*. *วารสารวิจัยทางการแพทย์*, 2, 108-126.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหาร = Management (พิมพ์ครั้งที่3)*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุลและคณะ(2542). Hospital Accreditation บทเรียนจากแคนาดา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : 2-30.
- อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล. (2544). การกำหนดเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศตามระบบ Benchmarking คุณภาพการพยาบาล.วารสารการพยาบาล ปีที่ 34 ฉบับที่ 3 (ก.ย.-ธ.ค. 2544) หน้า 60-103.
- อัญชลี วิสิทธิ์วงษ์. (2539). การศึกษาวัฒนธรรมของฝ่ายโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชนสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงก สุภีรนนท์. (2537). เปรียบเทียบความพึงพอใจที่คาดหวังของผู้ป่วยแผนกโรกระบบประสาทของโรงพยาบาลสงขลา. *วารสารกรมการแพทย์*, 19(4), 193-297.
- American Medical Association .(1986). *American Medical Association Council on Scientific Affairs. Abstract 12;314:1557-1560*;Rushforth NB,Hirsch CS,Ford AB
www.pubmedcentral.nih.gov
- Anderson, Judith McFarlane. (2000). *Community as partner : theory and practice in nursing 3rd*. Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins ed.
- Babakus, E. (1991). Issues in the practice of cosmetic surgery: Consumers use of information and perceptions of service quality. *Journal of Health Care Marketing*, 11(3), 12-18.
- Bennett,S. (1994). *Consumer Knowledge and perceptions of health care providers in Bangkok and health care seeking behavior* Bangkok.
- Bopp, D.K. (1990). How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: A marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10,6-15.
- Brown, W., &Moberg, D. (1980). *Organization theory and management A macro approach* . New Work:
- Chaves, W. V. (2001). An empirical analysis of the effect of work-related values and value congruence on job satisfaction, organizational commitment, task performance, and organizational citizenship behavior. Retrieved January 9, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3001938>.
- Collins Cobuild. (1997). *Collins cobuild English dictionary*. England: Harper Collinsd publishers.

- Cook, R.A., & Lafferty, J. C. (1989). *Organization culture inventory*. Plymouth, MI: Human Synergistics.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing (5th ed.)*. New York : Harper Collins.
- Dodge, J.S. (1972). What Patients should be told. *American Journal of Nursing*, 72, 1852-1854.
- Greenberg, J., & Baron, A. R. (1995). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work (5th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hofstede. (1994). *Organizational culture*. www. Losterbour. Orgl.
- Holmes, H., & Tangtongtavy, S. (1995). *Working with the the Thai (2nd ed.)*. Thailand: White Lotus.
- Komin, S. (1990). Culture and work-related values in Thai organizations. In *Effective organizations and social values*. Singapore: Toppan Company.
- Krejcie, R. V., & Margan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(2), 607-609.
- Lynch, J. & Sehuler, D. (1990). Consumer evaluation of the hospital service form and economic of information perspective. *Journal of Health care Marketing*, 10, 16-22.
- Olivier, D.F. (2001). *Teacher personnel and school culture characteristics in effective schools: toward a model of professional learning community*. Retrieved January 9, 2004, from <http://lib.umi.com/dissertations/fullcit/3016566>.
- Maslow , A, H. (1970). *Motivation and personality (2 nd ed.)* New york : Haper & Row .
- McClure, M., Poulin, M., Sovie, M., and Wandelt, M. (1982) *Magnet hospital: Attraction and retention of professional nurses*. Kansas City, MO: American
- Moats, S. H. (1997). *The relationship between organizational culture and organizational effectiveness: Producing pastoral ministry and world-mission major graduates in four denominational colleges*. Doctoral dissertation, Department of Psychology, The University of Minnesota.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual model of Service quality and its implication for future research. *Journal of maketing* , 49(4), 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of retailing*. 64(6). 12-40.

- Patterson 1989 *Phylogenetic Relations of Major Groups-Conclusions and Prospects* Hierarchy of life:824:471-488
- Risser, N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. *Nursing Research*. 24(1), 45-52.
- Scardina, S. A. (1994). *Servqual : A tool for evaluation patient satisfaction with nursing care*. Jouning .
- Schein, E.H. (1992). *Organizational psychology*. Singapore: Prentice-Hall.
- Smart, J. C., Kuh, G. D., & Tierney, W.G. (1997). The roles of institution culture and decision approaches in promoting organizational effectiveness in two-year colleges. *The Journal of Higher Education*, 68(3), 256-282.
- Sergiovanni. (1988). American Medical Association. Quality of care .*JAMA*,256.107-109.
- Webster, N.N. (1998). *New Webster's dictionary of the English language deluxe encyclopedia*. New York: Simon & Scheester.
- Zeithamal, V. A. ,Parasuraman,A.,& Berry,L.L. (1990). *Delivering quality Service balancing Customer Perception and expectation*.London : *The Free Press*. *Care in primary care quality*, 8(2), 38-46.