

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พุดม. (2539). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2541). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for WINDOWS* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุหลาบ รัตนสังขธรรม. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะสาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขา
บริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุลยา ตันติพลาชีวะ. (2539, ตุลาคม-ธันวาคม). *การให้การดูแลสุขภาพในชุดไอที*. *สารสภ
การพยาบาล*, 11.
- เขมรดี มาถึงบุญ. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการ
ปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *คุณภาพของบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด*.
จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 38(4), 196-178.
- _____. (2539, ตุลาคม). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาล : แนวคิดการนำ
ปฏิบัติและความสำเร็จ*. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 40, 861-875.
- ชวนพิศ สันธูรการ. (2539). *การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุ
โรงพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2537). *การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลของรัฐ*. *อุตรดิตถ์ :
ฟิออเฟเช็ทอาร์ท*.
- ดาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช. (2539). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของ
เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.

- ทิตนา แคมณี. (2537). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอนเป็นทีม สำหรับนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต, สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.*
- นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์. (2534). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- นริศรา จิตะธรรมานนท์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ณรงค์ ช่อนาม. (2535, กันยายน-ตุลาคม). *การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ. เพิ่มผลผลิต, 5, 31.*
- ณัฐนัย อินทรสุขศรี. (2526, กันยายน). *การพัฒนาและเสริมสร้างทีมงาน. จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์, 6, 41.*
- ณัฐนันท์ คุนพิทักษ์. (2543). *ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามความเห็นของผู้บริหารและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ณัชนันท์ บุญด่านกลาง. (2543). *การศึกษาดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุริยสาส์น.*
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- บุญศรี ปรามศักดิ์ และศิริพร จิรวัดนกุล. (2538). *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล สมเด็จพระพุทธราชเดชอุดม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*

- ประนอม โอทกานนท์. (2532, ธันวาคม). จากวันนี้.. สู่นาคต. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์, 1, 12-18.
- ประวิทย์ จงวิศาล. (2539). ขั้นตอนการทํากิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงงาน. ใน เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพบริการโดยองค์กรรวม.
พระนครศรีอยุธยา: โรงพยาบาลเสนา พระนครศรีอยุธยา.
- ประเวศ วะสี. (2543). สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ปรารงค์ทิพย์ อุจะรัตน์. (2541). การบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- เปรมวดี คฤหเดช. (2540). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต, สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2538). การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี: วังใหม่บุปผารินทร์.
_____. (ม.ป.ป.). 50 ปีชีวิตและงาน: อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. ม.ป.ท.
- พนิดา คามาพงศ์. (2534). การพัฒนาแบบประเมินภาวะผู้นำสุขภาพดีถ้วนหน้าของสาธารณสุขอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต, สาขาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชรี ทองแผ่. (2540). คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย ลีพิพัฒนไพบูลย์. (2536, ธันวาคม-มกราคม). ปรัชญา QCC. เทคโนโลยี, 19, 126-129.
- พิพัฒน์ ถักขมิ้งรัตกุล. (2544). เครื่องมือการวิจัย: เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิสมัย ฉายแสง. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำของผู้ป่วยกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2539). แนวคิดการบริหารมุ่งคุณภาพบริการพยาบาล. ใน การประชุมวิชาการ พยาบาลเฉลิมศกกาญจนภิเษก เรื่อง Update in nursing practice. ม.ป.ท.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2542). สาระการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สมเจริญพานิชย์.

- ญิศา อินทรประสงค์. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงพยาบาลชุมชน
สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต
(การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
มหาวิทยาลัยบูรพา. (2541). คู่มือการทำวิทยานิพนธ์. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยวรัตน์ รัตนาคิน. (2528). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ของนักสังคม
สงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีทีมสหวิชา คลินิกยาเสพติด กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.00
- รวินันท์ ศรีกนกวิไล และทวีเกียรติ บุญยไพศาล. (2540, เมษายน-มิถุนายน). ระบบสารสนเทศ
เสริมสุขภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 5, 152-159.
- รัชณี ลีลานุกรม. (2540). วัฒนธรรมองค์กรกับการบริหารคุณภาพโดยรวม : กรณีศึกษาวัฒนธรรม
คุณภาพในแผนกบริการลูกค้าข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต (การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. (2540). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : สรุปโครงการพัฒนา
คุณภาพบริการสุขภาพ (TQM). กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.
- วิฑูร แสงสิงแก้ว. (2538). นโยบายโรงพยาบาลคุณภาพ : ทิศทางการพัฒนาคุณภาพบริการโดย
องค์กรรวม (TQM) ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. ม.ป.ท.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : TPA Publishing.
- วิภาดา คุณาวิคิตกุล. (2539, มกราคม-มีนาคม). ปกิณกะ : ผู้นำทางการพยาบาลและโลกาภิวัตน์.
พยาบาลสาร, 23, 50-52.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2541). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9000 (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ : นวัตกรรมพิมพ์.
- วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). TQM living handbook : An executive summary. กรุงเทพฯ :
บีบีอาร์แอนด์คอนซัลแทนท์.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. (2538). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องการประชาสัมพันธ์กับการ
บริหารโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. (2535). การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม
ตามรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนาการพิมพ์.
- ศุภชัย คุณารัตนพลฤกษ์. (2536). การพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับประเทศไทยในอนาคต. ม.ป.ท.
- สงวน นิตยรัมภ์พงศ์. (2539, เมษายน). ยกเครื่องโรงพยาบาลภูมิภาคแก่คนป่วยทะเล็ก กรุงเทพมหานคร. ผู้จัดการรายวัน, 12.
- สมพร ชีโนรส. (2537, ตุลาคม-มกราคม). แพทย์ พยาบาล : ความสัมพันธ์เป็นฉันใด. วารสารสมาคมสิทธิไก่อพยาบาลรามาธิบดี, 14, 36-42.
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ตะวันออก.
- สมสมร เรืองวรบูรณ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตต์ ปุละคะนันท์. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมและการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไปใช้ : กรณีศึกษาบริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธิวรรณ ดันตริจนาวงศ์. (2535). การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2529). TQC การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสหรัฐอเมริกาและไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมคิวิซีแห่งประเทศไทย.
- สุนันทา เลहनันท์. (2541). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ดี ดี บุ๊คสโตร.
- เสนาะ ดิเฮอร์. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- องอาจ วิพุธศิริ และคณะ. (2539, กรกฎาคม-กันยายน). การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลรัฐตอนจุดเริ่มและภาพรวม. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4, 148-157.
- อมรรักษ์ จินนาวงศ์. (2543). ผลการพยาบาลเป็นทีมต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2536). ความรู้เบื้องต้นเรื่องการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2537, ตุลาคม-ธันวาคม). ยุทธศาสตร์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการแพทย์. *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข*, 2, 310-315.
- _____. (2539). ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation. *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข*, 4.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2544). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ : คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อารียา สัพพะเลข และภุชิตา อินทรประสงค์. (2539, พฤษภาคม-สิงหาคม). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน. *วารสารกองการพยาบาล*, 23, 66-73.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร ทักษะ การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- Alex, J. D., & Anne, K. G. (1979). *The interdisciplinary health care team*. London : Aapen Systems Corportion.
- Arikian, V. (1991, June). Total quality management : Applications to nursing service. *JONA*, 21, 46-50.
- Babahus, E. (1991). Issues in the practic of cosmetic surgery : Consumers use of information and perceptions of service quality. *Journal of Health Care Marketing*, 11(3), 12-18.
- Barker, A. M. (1992). *Transformation nursing leadership : A vision for the futher*. New York : The Free Press.
- Brill, N. I. (1979). *Teamwork : Working together in the human services*. New York : J.B. Lippincott.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York : Harper and Row.
- Caudron, S. (1993). *How hr drives TQM*. www.world.std.com.
- Cook, R. A., & Lafferty, J. C. (1989). *Organization culture inventory*. Plymouth, MI : Human Synergistics.
- Crosby, P. B. (1984). *Quality without tear : The art of hassle-free management*. New York : McGraw-Hill Book Co.
- Dansky, K. H., & Brannon, D. (1996, December). Using TQM to improve management of home health care aids. *JONA*, 26, 34-49.
- Dickerson, S. P. (2000). A CQI approach to evaluating continuing education : Processes and outcomes. *Journal for Nurse in Staff Development*, 16(1), 34-40.

- Deckere, P. J., & Sullivan, E. J. (1988). *Effective management in nursing*. California : Addison-Wesley.
- Farley, M. J. (1989, August). Assessing communication in organization. *JONH*, 19, 12.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control* (3rd ed.). Singapore : McGraw-Hill, Book.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1991). *Management individual, group, and organization effectiveness* (7th ed.). Boston : IRWIN, Inc.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to total quality : Quality, productivity, competitiveness*. Singapore : Prentice Hall International, Inc.
- Hofstede. (1994). *Organizational culture*. www.lostherbour.org
- Hoy, W. K., & Kupersmith, W. J. (1985, January). The management and measure of faculty trust. *Psychological Research*, 5.
- Ishikawa, K. (1996). *What is total quality control : The Japanese way*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1996). *Organization behavior and management* (4th ed.). Chicago : IRWIN, Inc.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership for quality : An executive handbook*. New York : The Free Press.
- Kekale, T. (1999). *The effects of organizational culture on successes and failures in implementaion of some total quality management approaches*. www.uwe.ac.uk
- Kratina, S. H. (1990). *Organizational culture and head nurse leadership : The relationship to nurse job satisfaction and turnover in hospital setting*. Doctoral dissertation. Georgia : Georgia State University-College of Education.
- Marriner-Tomey, A. (1993). *Transformation leadership in nursing*. St. Louis : Mosby-Year Book.
- McCloskey, J. C., & Maas, M. (1998, July/August). Interdisciplinary team : The nursing perspective is essential. *Nursing Outlook*, 46, 157-163.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York : Harper.
- Oakland, J. S. (1993). *Total quality management* (2nd ed.). Singapore : KHL Printing Co Pte Ltd.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 46(6), 41-50.

- Parsley, K., & Corrigan, P. (1994). *Quality improvement in nursing and healthcare : A practical approach*. London : Chapman & Hall.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). Singapore : Prentice-Hall.
- Sablo, T. (1993). *TQM, learning organizations, culture and HRD : Is there common ground*.
www.world.std.com
- Sashkin, M., & Kiser, K. J. (1993). *Creating and supporting a TQM culture in putting TQM to work*. www.world.std.com
- Schein, E. H. (1992). *Organizational psychology*. Singapore : Prentice-Hall .
- Scholtels, P. R. et al. (1991). *The team handbook*. Mandison, WIS : Joiner Associates-Inc.
- Scott, C. D., & Jaffe, D. T. (1991). *Empowerment : A practical guide for success*. Menlo Park California : Crisp Publication.
- Spitzer, R. B. (1988). Meeting consumer expectation. *Nursing Administration*, 12(3), 1-2.
- Stewart, A. M. (1994). *Empowereing people*. Singapore : Pitman Publishing.
- Tappen, R. M. (1995). *Nursing leadership and management*. Philadelphia : F.A. David Company.
- Tebbitt, B. V. (1993, January). Demystifying organizational empowerment. *Journal of Administration*, 23, 18-23.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York : John Wiley & Sons.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Woodcock, M., & Francis, D. (1989). *Teambuilding strategy*. Worcester Great Britain : Gower.