



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
(นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- กรองทอง อัมวงษ์. (2548). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ
โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ
ทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553ก). ประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2553. จาก :
http://www.pea.co.th/th/about/aboutPEA_history.htm.
- _____ . (2553ข). นโยบายองค์กร. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2553. จาก :
<http://www.pea.co.th/th/about/pdf/policy.pdf>.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). (2553). การไฟฟ้าเขต ต่าง ๆ. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2553.
จาก: <http://www.pea.co.th/peac1/>.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3.(ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. (2553). เบอร์โทรศัพท์และหมายเลขติดต่อ.
ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2553. จาก : http://www.pea.co.th/peac3/contact_staff.html.
- กิตติ อมรเลิศวิทย์. (2545). การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารโดยใช้
คอมพิวเตอร์ : ศึกษากรณี กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของไฟฟ้านครหลวงเขต
คลองเตย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- คำรณ ภูงาม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ
วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).
ฉะเชิงเทรา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ถ่ายเอกสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205

- จรวพร กุลอำนวยการชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 - 15. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจด็จ วิศรี. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). อุดรธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุดรธานี. ถ่ายเอกสาร.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชำเลื่อง พุดพรหม. (2545). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยา การพัฒนา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมพล นพเจริญกุล. (2550). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษาเขตการศึกษา 10. กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวุฒิ เจตนา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ดนัย เทียนพุด. (2545). ว่าด้วยเรื่อง KPIs และ BSC The Balanced Scorecard เวอร์ชัน 3.0. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.
- คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

206

คารา ทีปะปาล. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำมันพืชของแม่บ้านในเขตกรุงเทพฯ.**

กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

คำรงค์ดี ต้นรัตนกุล. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า**

จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2543). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

ทิวา พงษ์ชนไพบูรณ์ สิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ และอมรศรี ต้นพิพัฒน์. (2544). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** ม.ป.พ.

ชานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี**

ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

เชียรชัย เอี่ยมวรเมธ. (2544). **พจนานุกรมไทยฉบับใหม่.** กรุงเทพฯ : รวมสาส์น

บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้นุขยสัมพันธ์ในการบริหาร.**

กรุงเทพฯ : รัชดา 84 แมเนจเม้นท์.

บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้า**

ส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

บุรินทร์ ศิลสุทธิ. (2550). **รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี.**

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. ถ่ายเอกสาร.

ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ : คณะกรรมการ

ปฏิรูประบอบราชการ สำนักงานยกรัฏมนตรี.

ปริญญา ลักษิตานนท์. (2544). **จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

207

- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). **ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษกรณงานประชาสัมพันธ์ ทำอากาศยาน กองบริการทำอากาศยาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.**
- มงคล ประเทศรัตน์. (2547). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.**
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.**
- วัลยา บุตรดี. (2533). **การกระตุ้นเพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.**
- วิมลสิทธิ หรยางกูล. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). **การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.**
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ AN การพิมพ์.**
- _____. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.**
- สมใจ ลักษณะ. (2547). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.**
- สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร.**
- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. (2552). **การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี : สำนักงานฯ.**
- สุดาวรรณ คำตัน. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต - แบนด์กิ้งของลูกค้าส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.**
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง และระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.**



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

208

ศุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2553. จาก :

<http://www.opac.trang.psu.ac.th>.

ศุภาพ ณ นคร. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศุรวุฒิ เรืองมงคล. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

สุริยะ ภูอุษา. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา

หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ถ่ายเอกสาร.

สุวัช แก้วเขียว. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในการใช้บริการคำแนะนำ

และตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในสถานประกอบการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด

อ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). ตำราพิชัยสงครามการตลาด. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

โสพล เอี่ยมสะอาด. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ

สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหาร

ทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัด

สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับ

ระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อภิรัตน์ จันตะนี. (2550). การเขียนวิทยานิพนธ์. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา.

อมร รักษาสัตย์. (2522). การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี.

อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

209

อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). **จิตวิทยาธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
อารมณี สว่างอรุณ. (2550). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต
บริษัทเอช-วัน พาร์ตส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
ถ่ายเอกสาร.

Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). **Human Relations at Work**. New York : McGraw - Hill.

Engle, J. F., Blackwell, R. D. & Miniard, P. W. (1993). **Consumer Behavior**. (7 th ed.).
Fort Worth : Dryden Press.

French, W. (1964). **The Personnel Management Process : Human Resource Administration**.
Boston : Houghton Mifflin.

Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw - Hill.

Hoyer, W. D. & MacInnis, D. J. (1997). **Consumer behavior**. Boston : Houghton Mifflin.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management** . Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Leon, G. & Kanuk, L. L. (1991). **Consumer Behavior**. (5 th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice
Hall.

Loudon, D. L., Albert, J. & Bitta, D. (1990). **Consumer Behavior : Concepts and Applications**.
(3 rd ed.). New York : McGraw - Hill.

Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of
Michigan.

Mowen, J. C. & Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. (5th ed.). Upper Saddle River, N J :
Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). **Management in The Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Ott, M. (2009). **An analysis of the impact of service quality on satisfaction, value, and future
intentions within campus recreation using performance-based measures**. New
Hampshire : University of New Hampshire.

Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (1994). **Consumer Behavior**. (5 th ed.). Englewood Cliffs, NJ :
Prentice Hall.

Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchison Press.

Solomon, M. R. (1996). **Consumer Behavior**. (3 rd ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.



- Vargas Arenas, M. D. (2010). **A study of the effects of employee development on customer satisfaction and financial performance as part of the service strategy in a high contact service environment in Puerto Rico.** Puerto Rico : University of Puerto Rico.
- Vecchio, R. P. (1988). **Organizational Behavior.** New York : Dryden Press.
- Verma, H. L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis.** Santa Barbara, CA : Wiley.
- Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Wiley and Sons.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, (4th ed.). New York : The Free Press.
- Wolman, T.E. (1973). **Education and Organization Leadership in Elementary Schools.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An introductory analysis.** (2nd ed.). New York : Harper & Row.
- Yoder, D. et al. (1958). **Handbook of Personnel Management and Labor Relation.** New York : McGraw-Hill.
- Zaleanick, A.et al. (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** Massachusettes : Division of Research, Harvard University.