

### บรรณานุกรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. โครงการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

คณะกรรมการจัดวางระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, 2543.

กนกทิพย์ พัฒนาพัณฑ์. สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529.

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535

ณัฐชนันท์ นาทิพย์. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ปิยวดี สอนสิงห์. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท บูทส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตการขายภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยางานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม, 2535.

ธงชัย สุวรรณฉัตร. “การนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

วิชัย โธสุวรรณจินดา. ความลับขององค์กร พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ, 2535.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมของผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2542.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. คู่มือการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : สำนักงานอุตสาหกรรม, 2542

สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ EIT-CBO. สมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2544.

Applewhite, P.B. 1965. **Organization Behavior**. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.

Giffin, Ricky. 1996. **Management**. 5<sup>th</sup> edition. Boston : Houghton Mifflin.

Smith, H.C. 1965. **Psychology of Industrial Behavior**. New York : McGraw – Hill.

Robbind, Stephen P. 1993. **Organizational Behavior**. 6<sup>th</sup> edition. Prentice Hall.

Walker, James W. 1980. **Human Resource Planning**. New York : McGraw – Hill.