



Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

A. RAHMAN BIN ZAINOL

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

Keberkesanan Kursus Induksi Umum Kakitangan Kerajaan Kumpulan

Sokongan: Pengalaman Pelaksanaan oleh Institut Pengurusan Kedah

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : Prof. Madya Dr. Zakaria Abas

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date) : 26 Mei 2001

**KEBERKESANAN KURSUS INDUKSI UMUM
KAKITANGAN KERAJAAN KUMPULAN SOKONGAN:
PENGALAMAN PERLAKSANAAN OLEH
INSTITUT PENGURUSAN KEDAH**

Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Disediakan oleh
A. RAHMAN BIN ZAINOL

© A. Rahman bin Zainol, 2001
Hakcipta terpelihara.

KEBENARAN UNTUK RUJUKAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengajian Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM mempamerkan tesis ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju memberikan kebenaran untuk membuat salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan atau penerbitan bagi tujuan komersial atau memperolehi keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM adalah perlu diberikan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk membuat salinan atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN,
SEKOLAH SISWAZAH,
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA,
06010, SINTOK,
KEDAH DARUL AMAN.**

ABSTRAK

Kajian ini secara umumnya bertujuan untuk meninjau keberkesanan pelaksanaan Kursus Induksi Umum untuk kakitangan awam daripada kumpulan sokongan yang dilaksanakan oleh Institut Pengurusan Kedah. Kajian dijalankan secara eksperimen dengan membuat perbandingan pencapaian antara peserta kursus (kumpulan eksperimental) dengan sekumpulan responden bukan peserta kursus (kumpulan kawalan) yang dipilih daripada kakitangan kumpulan sokongan Ibu Pejabat Jabatan Pengairan Dan Saliran Negeri Kedah Darul Aman. Keberkesanan dilihat dalam konteks perubahan persepsi responden kumpulan eksperimental sebelum dan selepas kursus. Dapatan ini diperbandingkan dengan perubahan persepsi responden kumpulan kawalan dalam tempoh yang sama. Model yang dikemukakan oleh Kerlinger (1986) adalah rojokan utama kajian. Penjelasan dan huraian oleh Deeves (1994), dan Heiman (1998) digunakan untuk memperkukuhkan lagi model kajian yang dibentuk. Pandangan Yahaya (1992), dan Sekaran (2000) turut diambilkira terutama di dalam membuat justifikasi berkaitan kuantiti populasi kajian dan reliabiliti soal seidik. Analisa deskriptif statistik yang menampilkan frekuensi, purata skor (min), dan peratusan digunakan sebagai rojokan analisis. Rojokan dibuat kepada Rossi & Freeman (1993) di dalam menentukan perbezaan hasil (outcomes) yang signifikan di dalam membuat kesimpulan berkaitan perbezaan pencapaian antara kedua-dua kumpulan. Dua penemuan penting diperolehi daripada kajian. Kumpulan eksperimental memperlihatkan peningkatan persepsi secara menyeluruh berbanding kumpulan kawalan. Ini membuktikan kursus berkenaan adalah berkesan. Bagaimanapun, peningkatan persepsi terhadap objektif sekunder atau sampingan didapati melebihi perubahan persepsi terhadap objektif prima. Natijah ini perlu diberikan perhatian kerana objektif prima merupakan matalamat sebenar yang ditetapkan oleh kerajaan. Perubahan persepsi peserta terhadap objektif prima seharusnya mengatasi perubahan persepsi terhadap objektif sekunder.

ABSTRACT

In general, this study aims to explore the effectiveness of induction course that were conducted by the Kedah Institute of Management to the public service personnel mainly the supportive group. Experiment methods were employed to compare the achievements between a group of course participants (the experimental group) and a group of non-participants (the control group). The non-participants respondents selected were the supportive staff from Jabatan Pengairan dan Saliran head quarters. The indicator of effectiveness is based upon the contact of respondents (experimental group) pre and post course perceptual changes. The findings are then compared with the perception of the control group for the same period of time. Model proposed by Kerlinger (1986) is the main reference of this study. Explanation and elaboration by Deees (1994) and Heiman (1998) is used to support the constructed model. Opinion from Yahaya (1998) and Sakaran is considered while making the justification of the study population and the questionnaire reliability. Descriptive statistical analysis method, frequency, means and percentages were employed. Reference made from Rossi and Freeman (1993) in determining the significance difference outcomes toward making the conclusion, in relation to difference achievements between the two groups. There are two important findings resulted from this study. The experimental group showed an overall perception increase towards the course as compared to the control group. This indicates that the course conducted is effective. However, the increase in the perception of secondary objective or related exceeds the perception of primary objective and this should be of the main area of concern -- as the primary objective is the main objective set by the government. The perception change towards primary objective should exceed the change of perception in the secondary objective.

PENGHARGAAN

Saya memanjatkan sepenuh-penuh kesyukuran kepada Allah S.W.T, di atas segala kurnianNya yang tidak mungkin dapat dihitng. Selawat dan salam kepada Junjungan Besar Rasulullah S.A.W selaku perantara Wahyu Ilahi, wadah kesejahteraan dan nikmat Islam seluruh alam.

Dalam konteks kebolehan dan keupayaan saya yang terbatas, penyempurnaan kajian ilmiah ini sebenarnya melibatkan sokongan dan bantuan banyak pihak. Pertama sekali saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Zakaria Abas, Pengarah Institut Pengurusan Kualiti UUM, selaku penyelia tesis, yang telah banyak memberikan panduan dan nasihat sepanjang kerja-kerja penyediaan tesis ini. Panduan dan komen yang beliau berikan, secara langsung telah memberikan kepada saya, suatu arah tuju yang jelas di dalam menyiapkan dan menyempurnakan kajian ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada En. Zahari Ismail, Pengarah Institut Pengurusan Kedah (KIM), beserta kakitangannya yang banyak membantu menyediakan kemudahan untuk saya menjalankan soal selidik terhadap peserta kursus induksi yang di kendalikan oleh KIM. Begitu juga kepada En Mohd. Fuzi Mohaidin, Pegawai Tadbir Jabatan Pengairan dan Saliran Kedah (JPS), Puan Faridah, Ketua Pembantu Tadbir, serta lain-lain kakitangan JPS yang membantu menyediakan kemudahan kepada saya melaksanakan soal selidik terhadap kakitangan JPS yang dipilih sebagai responden untuk *kumpulan kawalan*.

Perlaksanaan kajian ini turut melibatkan bantuan, sokongan, dan dorongan sama ada secara langsung atau tidak daripada rakan-rakan sepengajian. Untuk itu, melalui kesempatan ini saya ingin merakamkan terima kasih kepada Adik Nazri, DSP Jalil, Kamsol, Zulkifli, dan Badrol, serta lain-lain yang tidak dapat disebutkan di sini.

Penghargaan khusus ingin saya rakamkan kepada Kerajaan Negeri Kedah, khususnya Pejabat Setiausaha Kerajaan yang meluluskan cuti belajar serta membiayai pengajian saya di Universiti Utara Malaysia selama dua tahun ini. Terima kasih kepada Tuan haji Abdul Rahman Ahmad (Pegawai Daerah Sik) dan Tuan Haji Halim (Pegawai Daerah Pendang) selaku *referee* yang memberikan sokongan kuat terhadap permohonan saya untuk mengikuti pengajian di peringkat sarjana.

Semoga Allah S.W.T membalas budi baik yang telah dicurahkan.

Akhir sekali, kepada ayah dan mak yang menjadi sumber kekuatan, kepada isteri serta anak-anak yang memberikan semangat, membantu, bersabar serta berkorban untuk saya menjalani pengajian, seterusnya menyempurnakannya menerusi kajian ilmiah ini, saya doakan semoga senantiasa mendapat rahmat dan beroleh keberkatan daripada Allah S.W.T.

KANDUNGAN

	Perkara	Muka Surat
	Kebenaran Membuat Rojokan	i
	Abstrak	ii
	Abstract	iii
	Penghargaan	iv
	Senarai Jadual	ix
	Senarai Rajah	xi
BAB 1	PENDAHULUAN	1
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latarbelakang Masaalah	1
	1.2.1: Pembangunan Sumber Manusia – Senario Umum.	2
	1.2.2: Pembangunan Sumber Manusia – Senario Di Malaysia.	5
	1.2.3: Sistem Saraan Baru Dan Peengenalan Kursus Induksi Umum.	8
1.3	Pernyataan Masaalah	13
1.4	Tujuan Dan Rasional Kajian	15
1.5	Kepentingan Kajian	17
1.6	Definisi Terma	19
	1.6.1: Latihan.	19
	1.6.2: Kursus Induksi.	20
	1.6.3: Persepsi	20
1.7	Batasan Kajian	22
1.8	Model Kajian	24
1.9	Organisasi Kajian.	25
BAB 2	ULASAN KARYA	28
2.1	Pendahuluan	28
2.2	Latihan dan Pendidikan	29
2.3	Pembelajaran	33
2.4	Pembelajaran dan Persepsi	36
	2.4.1: Gestalt Theory	37
	2.4.2: Helmholtz's Classical Theory	38
	2.4.3: Gibson's Ecological Optics	40
	2.4.4: Teori Persepsi Daripada Perspektif Pengkaji Semasa	41
2.5	Pembelajaran Dan Persepsi Dalam Konteks Perlaksanaan latihan	44
2.6	Rumusan	55

BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	58
3.1	Pendahuluan	58
3.2	Rekabentuk Kajian	58
3.3	Populasi Kajian	60
3.4	Saiz Sampel	61
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	63
3.6	Pembentukan / Pembangunan Soal Selidik	66
3.7	Skala Soal Selidik	69
3.8	Ujian Kesahan Dan Kebolehpercayaan	69
3.9	Teknik Penganalisaan Data	71
BAB 4	DAPATAN DAN PERBINCANGAN	73
4.1	Pendahuluan	73
4.2	Latarbelakang Responden	73
4.2.1:	Taburab Frekuensi Berdasarkan Jantina	73
4.2.2:	Taburan Frekuensi Berdasarkan Status Perkahwinan	74
4.2.3:	Taburan Frekuensi Berdasarkan Kumpulan Umur	75
4.2.4:	Taburan Frekuensi Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	76
4.2.5:	Taburan Frekuensi Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	77
4.2.6:	Taburan Frekuensi Berdasarkan Tahap Pendidikan	78
4.2.7:	Rumusan	78
4.3	Keputusan Analisa Min, Frekuensi Dan Peraturan Berkaitan Persepsi Responden Terhadap Kursus	79
4.3.1:	Persepsi Terhadap Objektif Prima	79
4.3.2:	Persepsi Terhadap Objektif Sekunder	89
4.3.3:	Persepsi Terhadap Syarat, Peraturan, Dan Pengendalian Kursus	100
4.3.4:	Perbandingan Keputusan Keseluruhan	108
4.3.5:	Kesimpulan	109
BAB 5	RUMUSAN DAN CADANGAN KAJIAN LANJUT	112
5.1	Pendahuluan	112
5.2	Rumusan Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan	112
5.3	Rumusan Berkaitan Persepsi Responden Terhadap Syarat, Peraturan, Dan Pengendalian Kursus	113

5.4	Rumusan Berkaitan Persepsi Responden Terhadap Objektif Prima	115
5.5	Rumusan berkaitan Persepsi Responden Terhadap Objektif Sekunder	118
5.6	Rumusan Menyeluruh	120
5.7	Cadangan Kajian lanjut	125
BIBLIOGRAFI		127
LAMPIRAN		133

SENARAI JADUAL

Rujukan	Tajuk	Muka Surat
1.1.2	Gunatenaga Di Sektor Perkhidmatan Kerajaan	6
3.6	Susunan Dan Pengkelasan Soal Selidik	68
3.8	Analisa Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan	70
4.2.1	Taburan frekuensi Berdasarkan Jantina	74
4.2.2	Taburan Frekuensi Berdasarkan Status Perkahwinan	74
4.2.3	Taburan Frekuensi Berdasarkan Kumpulan Umur	75
4.2.4	Taburan Frekuensi BerdasarkanTempoh Perkhidmatan	76
4.2.5	Taburan Frekuensi Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	77
4.2.6	Taburan Frekuensi Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	78
4.3.1 (a)	Keputusan Untuk Soalan 9 dan 35	80
4.3.1 (b)	Keputusan Untuk Soalan 18 dan 44	81
4.3.1 (c)	Keputusan Untuk Soalan 19 dan 45	82
4.3.1 (d)	Keputusan Untuk Soalan 22 dan 48	83
4.3.1 (e)	Keputusan Untuk Soalan 25 dan 51	84
4.3.1 (f)	Keputusan Untuk Soalan 27 dan 53	85
4.3.1 (g)	Keputusan Untuk Soalan 28 dan 54	86
4.3.1 (h)	Keputusan Untuk Soalan 31 dan 57	87
4.3.1 (i)	Keputusan Untuk Soalan 32 dan 58	88
4.3.2 (a)	Keputusan Untuk Soalan 10 dan 36	90
4.3.2 (b)	Keputusan Untuk Soalan 11 dan 37	91
4.3.2 (c)	Keputusan Untuk Soalan 12 dan 38	92

4.3.2 (d)	Keputusan Untuk Soalan 20 dan 46	93
4.3.2 (e)	Keputusan Untuk Soalan 21 dan 47	94
4.3.2 (f)	Keputusan Untuk Soalan 23 dan 49	95
4.3.2 (g)	Keputusan Untuk Soalan 24 dan 50	96
4.3.2 (h)	Keputusan Untuk Soalan 26 dan 52	97
4.3.2 (i)	Keputusan Untuk Soalan 29 dan 55	98
4.3.2 (j)	Keputusan Untuk Soalan 30 dan 56	99
4.3.3 (a)	Keputusan Untuk Soalan 7 dan 33	101
4.3.3 (b)	Keputusan Untuk Soalan 8 dan 34	102
4.3.3 (c)	Keputusan Untuk Soalan 13 dan 39	103
4.3.3 (d)	Keputusan Untuk Soalan 14 dan 40	104
4.3.3 (e)	Keputusan Untuk Soalan 15 dan 41	105
4.3.3 (f)	Keputusan Untuk Soalan 16 dan 42	106
4.3.3 (g)	Keputusan Untuk Soalan 17 dan 43	107
4.3.4	Perbandingan Keputusan Leseluruhan	108
4.3.5	Analisa Pencapaian Menyeluruh	110

SENARAI RAJAH

Rujukan	Tajuk	Muka Surat
2.3	Proses Pembelajaran	34
3.2 (a)	Rekabentuk Kajian Eksperimental Dengan Kumpulan Kawalan	59
3.2 (b)	Kerangka Kajian	60
3.9	Model Compromise Experimental Group - Control Group	71

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Tanpa mengira saiz, setiap organisasi memiliki tiga elemen utama iaitu keluaran (product), proses, dan manusia (Qubein, 1996). Apabila sesebuah organisasi menggerakkan inisiatif untuk membangun atau berkembang, elemen manusia (atau sumber manusia) akan muncul dan mengambil tempat penting serta mendapat perhatian utama. Bab ini akan membentangkan perbincangan berkaitan pembangunan sumber manusia. Penekanan diberikan kepada sektor awam dalam konteks sebuah organisasi yang besar, iaitu pentadbiran awam di Malaysia.

1.2 Latarbelakang Masalah

Perbincangan berkaitan latarbelakang masalah akan dipecahkan kepada tiga bahagian. Bahagian pertama merupakan huraian berkaitan isu pembangunan sumber manusia secara umum. Ianya diikuti dengan perbincangan berkaitan pembangunan sumber manusia dalam konteks Malaysia. Bahagian ketiga akan menyentuh pelaksanaan Sistem Saran Baru (SSB), yang merupakan suatu reformasi menyeluruh kepada sistem pentadbiran awam negara.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Ahmad Sarji, A. H., (ed.), (1995), *Malaysia's Vision 2020 – Understanding The Concept, Implications And Challenges*, Pelanduk Publications.
- Ahmad Sarji, A., H., (1991), *Perkhidmatan Awam Yang Berkualiti* (Ed: Zakaria Ahmad), INTAN.
- Ahmad Sarji A. H., (1994), *The Civil Service of Malaysia – A Paradigm Shift*, Jabatan Perdana Menteri.
- Ashenfelter, O.C., & Lalonde, R.J., (1996), *The Economics of Training II*, An Elgar Reference Collection, UK.
- Bambrough, J., (1994), *Training Your Staff*, Pelanduk Publications, PJ.
- Bartol, K., M., and Martin, D., C., (1998), *Management* (3rd ed.), Irwin McGraw-Hill, USA.
- Bolton, R., & Bolton D. G., (1984), *Social Style / Management Style*, American Management Association (Amacom), New York.
- Bootzin, R.R., Bower, G.H., Hall, E., (1991), *Psychology Today – An Introduction* (7th ed.), McGraw-Hill Inc., USA.
- Bruno, F., J., (1995), *Going Back To school*, MacMillan, New York.
- Burnes, B., (1996) *Managing Change – Strategic Approach To Organizational Dynamics* (2nd ed.), Pitman Edition, London.
- Cascio, W.F. (1995), *Pengurusan Sumber Manusia – Produktiviti, Kualiti Kehidupan Bekerja, Keuntungan*, DBP (Terj. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar)
- Chapman, C., (1990), *Selling The Family Silver – Has Privatization Worked?*, Hutchinson Business Books, London.
- Charters, A., N., and Associates, (1981), *Comparing Adult Education Worldwide*, Jossey – Boss Publishers, California.
- Choong, L.K., Chin, K.K. (1994), *A Study On Effectiveness Of In-House Management Training And Development Programmes*, *Malaysian Management Review*, Vol. 29, No. 4, ms. 46-55.

- Common, R., Flynn, N., Mellon, E., (1992), *Managing Public Services*, Butterworth Heinemann.
- Cuming, M.W, (1975), *The Theory And Practice Of Personnel Management*, Heinemann, London.
- David M. Harris, Randy L. DeSimone, *Human Resource Development*, Harcourt Brace College Publisher, Orlando, USA, 1994.
- David Megginson, Jenifer Joy Matthew, Paul banfield, *Human Resource Development*, Kogan Page Ltd., London, 1993.
- Davies, A., (1987), *The Management of Training*, Patheron Publishing, Lancashire, UK.
- Dearling, A. (1992) *How To Organize Conferences, Workshops & Training Events*, Longman, U.K.
- Dokumentasi Malaysia Kita, (1991) terbitan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Kuala Lumpur.
- Dokumentasi Rancangan Malaysia Ketujuh -1996-2000, (1996), terbitan Jabatan Perdana Menteri, Kuala Lumpur, .
- Drever, J., (1986), *Kamus Psikologi*, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Fisher, R., Dawkins, L., Akin, R. (1994), *The Human Resource Development Needs Of Malaysia: Achieving Vision 2020*, *Malaysian Management Review*, Vol. 29, No. 3, ms. 1-11.
- Foley, G., (ed.), (2000), *Understanding Adult Education And Learning* (2nd ed.), Allen & Unwin, Australia.
- Foon, L., M., (1993), *Training And Development In The Public Sector*, *Warisan Gemilang* (Kumpulan Rencana Pilihan Buletin INTAN 1976-1991), INTAN.
- French, W.L. and Bell, C.H., (1999), *Organization Development - Behavioral Science Intervention For Organization Improvement* (6th ed.), Prentice Hall, New Jersey.
- George, T., *Training And Behavioral Change*, *Training And Development In The Public Sector*, *Warisan Gemilang* (Kumpulan Rencana Pilihan Buletin INTAN 1976-1991), INTAN.
- Gibb, B., Glendenning, R., & McCarthy J., (1995), *Learning In The Workplace Through Employee Development: Three Perspectives*, *Training & Management Development Methods*, Vol 9, No. 1 – 5.

Hargenhann, B.R. & Olson, M.H., (1997), *An Introduction To Theories Of Learning*, Prentice – Hall, New Jersey.

Heiman, G.W., (1998), *Understanding Research Methods and Statistics*, Houghton Mifflin Co. Boston.

Hisham, A., (1992), *Panduan Latihan Bagi Petugas Islam*, Nurin Enterptise, KL.

Hock, R.R., (1995), *Forty Studies That Changed Psychology* (2nd ed.), Prentice Hall, New Jersey.

Hodgetts, R., M., and Luthans, F., (2000), *International Management* (4th ed.), Irwin McGraw-Hill, USA.

Hom, H.I., & Murphy, M.D., (1985), *Low Need Achiever's Performance: The Positive Impact Of A Self – Determined Goal*, *Personality And Social Psychology Bulletin*, 11, (275 – 285).

Horibe, F., (1999), *Managing Knowledge Workers*, John Wiley & Sons, Ontario.

Ivancevick, J.M., (1998), *Human Resource Management* (7th ed.), Irwin / McGraw-Hill, Boston.

Jones, P., & Peeling, G., (1996), *Winning Ways With Management: A Case Study*, *Training & Management Development Methods*, Vol. 10, No. 3.

Kahn, S., (1990), *Organizing – A Guide For Grassroots Leader*, McGraw – Hill

Kerlinger, F.N., (1986), *Foundations of Behavioral Research* (3rd ed.), Holt, Rinehart and Watson, New York.

Laird, D., (1985), *Approaches To Training And Development* (revised 2nd ed.), Addison-Wesley, USA.

Lek, L., A., (1997), *Human Resources Transformation: Meeting Future Capabilities*, *Asian Strategy & Leadership Institute*, Asean Academic Press, London.

Linda, K., Jacobson., (1996), *Apple Harvest The Fruit Of Training Reform*, *Training & Management Development Methods*, Vol. 10, No. 1.

Mahathir Mohamed, (YAB. Dato' Seri Dr.), (1991), *Malaysia – The Way Forward*.

Maimunah Aminudin, (1999), *Pengurusan Sumber Manusia* (Penterjemah: Noryati Ahmad dan Fauziah Noordin), Fajar Bakti, Kuala Lumpur.

Makower, J., (1994), *Beyond The Bottom Line*, Simon & Schuster, New York.

- Manderlink, G., & Harackiewicz, J.M., (1984), Proximal Versus Distant Goal Setting And Intrinsic Motivation, *Journal Of Personality And Social Psychology*, 47, (918-928).
- Manthis, R.L., Jackson, J.H. (2000), *Human Resource Management* (9th ed.), South Western College Publishing, Thomas Learning, Ohio.
- Mbawo, E., (1995), Strategies For Enhancing Transfer Of Training In The Workplace, *Training & Management Development Methods*, Vol. 9, pp. 29 – 39.
- McLeish (ed.), (1993), *Guide to Human Thought*, Bloomsbury Publishing Ltd.
- Mohd. Affandi, H., (1992), *The Tawhidic Approach In Management And Public Administration – Concept, Principles And alternative Model*, INTAN.
- Mohd. Yusoff Hj. Othman, (2000), *Menjejak Kualiti Menjana Kecemerlangan*, DBP.
- Morrison, J., (1984), *Youth Training – Principles and Practice*, Hutchinson, London.
- Mutcknick, R.J. & Berg, B.L. (1996), *Research Method For Social Science – A Practice And Application*, Allan And Bacon, Massachuset,
- Nilson, C., (1994), *Peer Training – Improved Performance One By One*, Prentice Hall, New Jersey.
- Owen, J.M., & Rogers, P.J., (1999), *Program Evaluation – Form and Approaches*, Sage Publications, London.
- Parkinson, N., Rustomji, M.K., (1992), *Excellence In Management*, Federal Publications, S'pura.
- Parkinson, N., Rustomji, M.K., Sapre, S.A., (1985), *Greats Ideas In Management*, Federal Publications, S'pura.
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9/1991, *Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia*.
- Prusak. L., (1997), *Knowledge In Organization*, Butterworth – Heinemann.
- Qubein, N.R., (1996), *Beyond Training*, Synergy Books International, KL.
- Rae, L., (1999), *Using Evaluation in Training and Development*, Kogan Page.
- Rahmah, I., (1996), *Modal Manusia Dan Perolehan Buruh*, DBP.
- Razali Mat Zin & Sabitha Marican, (1997), *Laporan Perundingan – Impak Latihan ke atas Pembangunan Organisasi: Penilaian Program Latihan Anjuran INTAN Kampus Wilayah Utara, (tidak diterbitkan)*.

- Reeves, M., (1994), *Evaluating of Training*, Pelanduk Publications.
- Rossi, P. H., & Freeman, H.E., (1993), *Evaluation – A Systematic Approach*, Sage Publications, London.
- Rustomji, M.K., Sapre S.A., (1992), *Seni Pengurusan*, DBP.
- Sabitha, M., Rusniah, A., Siti Alida, J., A., *Pengurusan Awam*, Utusan Publications & Distributors.
- Savage, C.M., (1996), *Fifth Generation Management (revised ed.)*, Butterworth-Heinemann, USA.
- Sekaran, U., (2000) *Research Methods For Business – A Skill Building Approach (3rd ed.)*, John Wiley & Sons Inc. USA.
- Shackleton, J.R., (1995) *Training Employment in Western Europe and The United States*, Edward Elgar Publishing Ltd., England.
- Sherman, A., Bohlander, G., and Snell, S., (1998), *Managing Human Resources (11th ed.)*, South Western College Publishing, Ohio.
- Shunk, D.H., (2000), *Learning Theories – An Educational Perspective (3rd ed.)*, Merrill / Prentice Hall, New Jersey.
- Stott, K., & Walker, A., (1992), *Making Management Work – A Practical Approach*, Prentice Hall, New York.
- Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 2 tahun 1992, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Surjit, S., *The Learning Process – Two Perspectives, Training And Development In The Public Sector*, Warisan Gemilang (Kumpulan Rencana Pilihan Buletin INTAN 1976-1991), INTAN.
- Walton, M., (1989), *The Deming Management Method*, The Business Library, Australia.
- Waters, D., (1995), *21st Century Management: Keeping Ahead Of Japanese And Chinese*, Prentice Hall, S'pura.
- Wexley, K.N., & Latham G.P., (1994), *Sumber Manusia dalam Organisasi Pembangunan dan Latihan (Terj. Hafilah Zainal Abidin, Haliza Jaafar & Zanariah Md Salleh)*, DBP.
- William, C., (2000), *Management*, Western College Publishing, Texas Christian University, Texas.

Yahaya, M., (1992), Statistik Inferensi Untuk Sains Tingkah Laku, DBP.

Yong, Alex K.B., (1996), Malaysian Human Resource Management, Malaysian Institute of Management.

Zainal Abidin Ahmad, (1998), Perlakuan Organisasi, Penerbit Fajar Bakti.

Zimbardo, P., G., Gerrig R., J., (1996), Psychology And Life, Harper Collin College Publisher, New York.

- , (1998), Labour And Human Resources Statistic, Kementerian Sumber Manusia & MIMOS Bhd.

-, (1992), Dasar-Dasar Pembangunan Malaysia, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Kuala Lumpur.