

### บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2548). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร. กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- รกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รชน ธนาพงศธร.(2526). การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร. วิกดอร์ไพเนเวอร์พอยท์.
- ศรี ศิริเสถียร. (2543). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โต กอบเดช. (2529). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ฤทธิ์ อภิวัฒน์บุญญานวล.(254 3). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- วรรณ อุดมชัยรัมย์. (2543). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัฒน์ วชิรวารการ. (2541). องค์การที่มีชีวิต: หน่วยงานที่มีความสุข. วารสารข้าราชการ, 43(5): 51 - 56.
- าเพ็ญ โหมาศวิน.(2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพยวรรณ ศิริคุณ. (2542) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเลิศ สิริภทรวณิช. (2541). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ญะเรียม หุตะแพทย์ และคณะ. (2542). แผนกแม่บ้านของโรงแรม: เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 12. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2537). การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณคำ โรหิตเสถียร. (2541). แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ณี (กীরติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

เรา หิรัญรัตน์พงศ์. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกินอินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รา แสงอรุณ. (2543). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ: กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นทร อักษรศรี. (2539). การบริการในโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.

วุศศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

า ด่านธารงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). จิตวิทยาอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลิตภาพ.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพียร์พัฒนา พรินต์ติ้ง จำกัด.

จรรยาภรณ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.

สุกร เสรีรัตน์ และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). นโยบายผลิตภัณฑ์ และราคา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.

อุกกิจ กาบคำ. (2542). พนักงาน นักบริการอย่างแท้จริง. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm> (13 มีนาคม 2549)

วิพร พันธูดี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานและค่านิยมในการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิพงษ์ อินทวดี. (2540). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติ

ต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

มหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2540). รายงานการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการพลเรือน.

ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาน รังสิโยกฤษฎ์. (2535). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร. สวัสดิการ

สำนักงาน ก.พ..

มธิณีย์ แก้วเจริญ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคม

อุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มัย มหาพรหม. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระยะเวลาการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษา

จากวิทยาลัยพยาบาลลำปาง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มาะ ดิยาวี. (2539). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาลี พินจงสกุลดิษฐ์. (2544). คุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างในกิจการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 10 คน ใน

สยามสแควร์. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- จนันต์ คงจันทร์. (2532). สรุปลผลการวิจัย: ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสาร จุฬาลงกรณ์ ธุรกิจปริทัศน์, 12 (47), 32 - 44.
- อรสา โพธิ์พฤษย์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสาร จุฬาลงกรณ์ ธุรกิจปริทัศน์, 9(34), 34-36.
- ไฉฉรา ชาติการนนท์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน เขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Angle, H. L., & Perry, J.L.(1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-12.
- Aranya, N., & Ferris, K. R. (1984). A reexamination of accountants' organizational - professional conflict. *The Accounting Review*, 59, 1 -15.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1 -18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Aron, A. R. (1986). *Behavior in organizations*. Boston: Allyn and Bacon.
- Arteman, T., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment, *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Arvey, L. L. (1980). Service marketing is different. *Business Magazine*. 30, 24-28
- Arpp, K. D. (1987). Evaluation of medical service quality in the consumption stage of the medical consumer's purchase cycle. *Dissertation Abstracts International*. 48 (5), 1262 - A
- Armon, D. S. (1993). *Beyond job satisfaction: Multidimensional investigation of the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior*. Dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University.

- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetrault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing Favourable and unfavourable incidents. **Journal of Marketing**, *54*, 71 - 84.
- Bluestone Irving. (1977). Implementation Quality of Work life Programs. **Management Review**, *5*, 44.
- Brooke, P. P., Russel, D W., & Price, J. L. (1988). Discriminate validation of measures of job satisfaction, job involvement and career success. **Journal of Vocational Behavior**, *44*, 32-54.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers to work organizations. **Administrative Science Quarterly**, *19*, 533 - 546.
- Clow., & Vorthies, D.W. (1993). Building a competitive advantage for service firms: Measurement of consumer expectations of service quality. **Journal of Service Marketing**, *7*, 1, 22 - 32.
- Daly, C. L. (1999). **Explaining the Extra-Role Behavior of Part-time and Full-Time Workers: A Matter of Support**. [ CD-ROM (AAC 9909283)]. UMI Company. (DAI-A 59/10). P. 3871.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1989). **Human behavior at work: Organizational behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Dubrin, A. J. (1981). **Personal and Human Resource Management**. New York: D. Van Nostrand Company.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. and Mastro, V.D. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, Commitment, and innovation. **Journal of Applied Psychology**, *75*(1), 51-59.
- Markas, A. J. & Tetrick, L. E. (1989). A three-wave longitudinal analysis of the causal ordering of satisfaction on commitment and turnover decision. **Journal of Applied Psychology**, *74*(6), 855-868.
- Lynn, M. D. & Solomon, E. (1985). Organizational commitment: A multivariate test within the banking industry. **Psychological Bulletin**, *62*, 361-382.
- Mellatly, I. (1995). Individual and group determinants of employee absenteeism: Test of a causal model. **Journal of Organizational Behavior**, *16*, 469-485.
- Greenberg, J. & R. B. Baron. (1995). **Behavior in Organizations**. 5<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lockett, R.D., Bycio, P., & Hausdorf, P.A. (1994). Further assessments of Meyer and Allen's (1991) 3-component model of organizational commitment. **Journal of Applied Psychology**, *79*, 15-24.
- Lockman, R. J., & Lloyd J. (1977). **Improving life at work: behavioral science approach to organization change**. Santa Monica: Goodyear Publishing.

- Ball, D. T. (1979). **Organizational commitment: Theory, research and measurement**. Unpublished manuscript, Northwestern University.
- Duse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). **Organization Development and change**. 3<sup>rd</sup> ed. Minneapolis: West Publishing.
- Duse, E. F., & Cummings, T. G. (2001). **Organization Development and change**. 7<sup>th</sup> ed. Australia: South - Western College Publishing.
- Folwell, M.A., & Day, N.E. (1991). Organizational commitment, job involvement and turnover: A substantive and methodological analysis. **Journal of Applied Psychology**, 73, 380-391.
- Gurley, R. E., & Esteyami, H. (1998). Alternative indexes for monitoring customer perception of service quality : A comparative evaluation in a retail context. **Journal of the Academy of Marketing Science**. 26 (3); 209-221.
- John, J. (1988). Consumer/patient perception of the quality of health care service delivery. **Dissertation Abstracts International**. 48 (10), 2679 - A
- James, S. I. (1993). Consumer's perception of sacrifice, service quality, and value in the health care industry, **Dissertation Abstracts International**. 48 (11), 4180 - A
- Kanter, R. M. (1968). Communication and social organization: A study of commitment mechanism in utopian communities. **American Sociological Review**, 33, 499-517.
- Kaiser, J. R. (1989). **Principle and practices of management in the hospitality industry**. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Kotler, P. (1991). **Marketing: An Introduction**. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Marsh, R. & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: The prediction study. **Administrative Science Quarterly**, 22, 57-75.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. **Psychological Bulletin**, 108, 171-194.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Some methodological considerations. **Journal of Applied Psychology**, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D. & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's nature of the commitment that counts. **Journal of Applied Psychology**, 74, 152-156.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). **Employee organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press.
- Neier, J. R. (1987). Work and nonwork: A cross-cultural comparison of Japanese and American press workers. In S. Bacharach & N. DiTomaso (Eds.). **Research in organizational sociology** (pp. 233-251). Greenwich, CT.: JAI Press.
- Rebel, E. C. (1991). **Managing hotels effectively**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Lawton, J. W., & Keith, D. (1993). **Organizational behavior: Human behavior at work**. New York: McGraw-Hall Inc.
- Organ, D. W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology**, 48, 775-802.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**, 59, 603 – 609.
- Powers, Tom. (1995). **Introduction to Management in the Hospitality Industry**. 5<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model. The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variation of variations in rewards, costs, alternatives and investment. **Journal of Applied Psychology**, 68, 429 - 438.
- Reicher, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. **Academy of Management Review**, 10, 465 - 476.
- Shapelle, S.P. (1996). Bridging the gap between produral knowledge and positive employee attitude. **Group and Organization Management**. 21, 337-364.
- Shapelle, S.P. (1998). The influence of job satisfactions, organizational commitment and fairness perception on organizational citizenship behavior. **Journal of Psychology**, 132(3), 277-290.
- Stuler, R. S., Beutell, N. J. & Youngblood, S. A. (1989) **Effective Personal Management**. 3<sup>rd</sup> ed. Minnesota: Nest Publishing Company.
- Steldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanism producing commitment to the organization. **Administrative Science Quarterly**, 16, 143-150.
- Store, L. M., Barksdale, K. & Shore, T. H. (1995). Managerial perceptions of employee commitment to the organization. **Academy of Management Journal**, 38 (6), 1593-1615.

hore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 78, 774-780.

mith, C. A. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 653 - 663.

mith, C. A. Organ, D. W. & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship Behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68, 653-663.

eers, R. M., and Porter, L. W. (1991). **Motivation and work behavior**. 5<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.

eers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22, 46 - 56.

eers, R. M. (1984). **Introduction to organization behavior**. 2<sup>th</sup> ed. Glenview, Illinois : Scott, Foreman.

rstor, D. D. (1984). **Understanding Organizational Behavior**. Minnesota: West Publishing Company.

alton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. **Sloan Management Review**, 15, 11-21.

alton, R. E. (1974). Improving the Quality of Working Life. **Harvard Business Review**, 30, 12.

erbel, J. D., & Gould, S. (1984). A comparison of the relationship of commitment to turnover in recent hires and tenured employees. **Journal of Applied Psychology**, 69(4), 687 - 690.

hitener, E. M. & Walz, P. M. (1993). Exchange theory determinants of affective and continuance commitment and turnover. **Journal of Vocational Behavior**, 42, 265-281.

ithey, M. J. & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty and neglect. **Administrative Science Quarterly**, 34, 521-539.

lliam, L. J. & Hazer, J. T (1989). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models : A reanalysis using latent variable structural equation methods. **Journal of Applied Psychology**, 71(2), 219-231.

ight, P. L. (1990). Teller job satisfaction and organizational commitment as they relate to career orientations. **Human Relations**, 43(4), 369-381.

tham, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem strategies in service marketing. **Journal of Marketing**. 49, 33 - 4