

บรรณานุกรม

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2551. “ธนาคารกรุงเทพ...ความเป็นมา.” [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://www.bangkokbank.com> (28 มิถุนายน 2551).
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2547. คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าแบบอิสระ.
เบญจมาภรณ์ นวลิมปี. 2546. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค :
กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. การค้นคว้า
แบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมธี ปิยะคุณ. 2546. สู่ความสำเร็จของการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.stou.ac.th/thai/office/oce/knowledge/1-50/page5-1-50.html> (15 มิถุนายน
2551)
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
แบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. 2549. “Employee Engagement Survey.” [ระบบ
ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pmat.or.th> (15 มีนาคม 2551)
- สมชื่น นาคพลัง และวิรดี โกมุทีวงศ์. 2547. ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทอิว
เลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.pmat.or.th> (3 มิถุนายน 2550).
- Alan M. Saks. 2006. Antecedents and consequences of employee engagement. Academic Press.
Joseph L. Roman School of Management, Centre for Industrial Relations and Human
Resources, University of Toronto, Toronto. Canada

- Arnold B. Bakker. 2008. Towards a Model of work engagement. Career Development International. Department of Work and Organizational Psychology, Erasmus University Rottetdam, Rotterdam, The Netherlands
- Bandura. A. 1977. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. Psychological Review, 84, 191-215
- Bandura. A. 1997. Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
- Basikin B. (2007). Vigor, Dedication and Absorption: Work engagement among secondary school English teachers in Indonesia. Paper presented at the annual AARE, Faculty of Education, Monash University.
- Baumruk, R. 2004. The missing link: the role of employee engagement in business success, Workspan, Vol 47, pp.48-52.
- Burke, Inc. Research. Employee Engagement & Retention Management. [Online]. Available <http://www.burke.com/Services/EERM/services.cfm?id=180> (19 January 2008)
- Donavan D. Todd and Mary Ann Hocutt. 2001. Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application. Academic Press. Kansas State University. USA.
- Frank, F.D., Finnegan, R.P. and Taylor, C.R. 2004. The race of talent :retaining and engaging workers in the 21st century, Human Resource Planning, Vol.27 No.3, pp. 12-25.
- Frank Pajares. Overview of Social Cognitive Theory and of Self-Efficacy. [Online] <http://www.des.emory.edu/mfp/eff.html> (17 May 2008)
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. 1980, Work Redesign, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Hrebiniak, L. and J.A. Alutto. 1972. "Personal and Role-Related Factor in the Development of Organizational Commitment". Administrative Science Quarterly.
- Joerg S. Dietz, Douglas Pugh and Jack W. Wiley. 2004. Service climate effects on customer attitudes: an examination of boundary conditions. Academic Press. University of Western Ontario, University of North Carolina at Charlotte and Gantz Willey Reserch.
- Johnson, G. 2004. Otherwise engaged, Training, Vol. 41 No. 10 P.4.
- Kahn, W.A. 1990. Phychological conditions of personal engagement and disengagement at work, Academy of Management Journal, Vol. 33, pp.692-724

- Kahn, W.A. 1992. To be full there :psychological presence at work, *Human Relations*, Vol. 45, pp.321-49
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. 2001. Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, Vol.52 pp. 397-422
- May, D.R., Gilson, R.L. and Harter, L.M. 2004. The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work, *Journal of Occupational & Organization Psychology*, Vol.77, pp.11-37
- Mowday, R.T., Porter, R.W and Steers, R.M.. 1982. *Employee – organization linkages. The Psychology of commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press. Newyork, NY.
- Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum. 2006. *Work engagement among women managers and professionals in a Turkish bank*. Academic Press. Erciyes University. Turkey and York University, Toronto,Ontario. Canada
- Reynierse, J. H. and Harker, J. B. 1992. Employee and customer perceptions of service in banks: teller and customer service representative ratings. *Human Resource Planning*, 15(4), 31-46.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. 2002. Perceived organizational support : a review of the literate, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87,pp.698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. and Armeli, S. 2001. Affective commitment to the organization : the contribution of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, pp. 825-36.
- Richman, A. 2006. Everyone wants an engaged workforce how can you create it?, *Workspan*, Vol.86, pp.825-36.
- Robert H. Miles 2001. Engagement and Disengagement between Special and General Educators: An Application of Miles and Huberman's Cross-Case Analysis *Learning Disability Quarterly*, v21 n1 p34-56
- Robinson, D., Perryman, S. and Hayday, S. 2004. *The Driver of Engagement*. IES Report 408.
- Rothbard, N.P.(2001), Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles, *Administrative Science Quarterly*, Vol.46, pp.655-84

- Schaufeli, W.B. and Bakker,A.B.(2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.25, pp.293-315
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker,A.B. (2002), The measurement of engagement and burnout : a two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness Studies*, Vol. 3,pp.71-92.
- Schneider, B., and Bowen, D.E. 1995. *Winning the service game*. Boston: Harvard Business School Press.
- Schneider, B., and Schechter, D. 1991. Development of a personnel selection system for service jobs. *Service Quality*, 217-235.
- Shaw, K. 2005, An engagement strategy process for communicators, *Strategic Communication Management*, Vol. 9 No. 3, pp. 26-9.
- Steers, R.M. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 2: 22.
- Steers, R.M. and Porter, L. 1991. *Motivation and Work Behavior*. 5th edition. New York: Mcgraw-Hill.
- William, M and Sanchez, J. I. 1998. Customer services-oriented behavior: person and situational antecedents. *Journal of Quality Management*, 3 (1),101-116.
- Zoe S. Dimitriadis. 2007. The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organization:a survey. Academic Press. University of Macedonia,Thessaloniki,Greece.