

บรรณานุกรม

- กันยา เทพสวัสดิ์. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- เครือวัลย์ บุญสะเดา. 2546. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541. การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. 2543. ผลของบุคลิกภาพและเซาน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนเนษฎ์ มีแสง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นนุช ศรีธนาอนันต์. 2548. การโรงแรมเบื้องต้น. ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นฤมล อาษาไกรสร. 2545. การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาฬิกา มารุพันธ์. 2550. การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภกา. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานปฏิบัติการ แผนกสินเชื่อบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2549. การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรมศตวรรษที่ 21 . กรุงเทพฯ : เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- มานิดา เดชคงอุดมกุล. 2544. บรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนา บรรยงคนันท์. 2546.. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินติ้ง.
- อำนาจ แสงสว่าง. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Halpin, A. W. and D. B. Crofts. 1963. **The Original Climate of Schools**. Chicago: University of Chicago, Midwest Administration Center.
- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. 1968. **Motivation and organizational climate**. Boston : Harvard University.
- Stringer, R. A. 2002. **Leadership and Organizational Climate: the Cloud Chamber Effect**. Upper Saddle River, CA: Prentice-Hall.
- Zeith, V.A., A. Parasuraman and L. Berry. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing customer perception and expectations**. New York: The free press.