

บรรณานุกรม

- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2547. คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าแบบอิสระ.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550. “ข้อมูลพนักงานและลูกจ้าง.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.prisanee.com/hrm/employee/emp.asp> (15 มีนาคม 2551).
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. 2550. “ความเป็นมา.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.prisanee.com/structure/prisanee1.php> (15 มีนาคม 2551).
- เบญจมาภรณ์ นวลิมปี. 2546. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมาทรสงคราม และสาขาสมาทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมธี ปิยะคุณ. 2546. สู่ความสำเร็จของการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stou.ac.th/thai/office/oce/knowledge/1-50/page5-1-50.html> (12 กรกฎาคม 2551).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รุจี อุศศิลป์ศักดิ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ. พนักงานไปรษณีย์ระดับ 7 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. สัมภาษณ์. 25 มกราคม 2551
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ เอ็น การพิมพ์.
- สมชื่น นาคพลัง และวิโรดิ โกมุ ทิวงษ์. 2547. ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทอิตัลแห่งประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สวนีย์ แก้วมณี. 2549. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement). **การบริหารคน** 27,3 (มีนาคม):12.

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.

Basikin Bagja. 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.

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.

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>. (7 June 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.

Joerg Dietz S 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. **Psychological 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. amd Harter,L.M. 2004. **The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work**. Journal of Occupational and Organizational Psychology.
- Mowday,R.T., Porter,R.W and Steers, Richard 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 bank: teller and customer service representative ratings**. Human Resource Planning, 15 (4), 31-46.
- Richman, A. 2006. **Everyone wants an engaged workforce how can you create it?**, Workspan, Vol.86, pp.825-36.
- Robinson D, Perryman S and Hayday S. 2004. **The Driver of Engagement**. IES Report 408.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. 2002. **Perceived organizational support : a review of the literature**, 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.
- Rothbard, N.P. 2001. **Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles**. Administrative Science Quarterly, Vol. 46, pp.655-84.

- Schneider, B., Brown, D.E., Erhart, M.G. and Holcombe, K.M. 2000. **The climate of service: evolution of a construct.** Handbook of Organizational Culture and Climate.
- Schaufeli, W.B., and Bakker, A.B. 2004. **Job demand, job resource, and their relationship with burnout an 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., & 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, Richard M. 1977, **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.** Administrative Science Quarterly, 2: 22.
- Steers, Richard 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. Dimitriades. 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.