

บรรณานุกรม

- นิทรพร ชาญสงวน. หัวหน้างานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เทศบาลนครเชียงใหม่. 2551. สัมภาษณ์. 19 กุมภาพันธ์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- เบญจมาภรณ์ นวลิมปี. 2546. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปานสวาท เลียบแห่ม. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2551. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรภรณ์ สุกมั่งมี. 2548. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ เอ็น การพิมพ์.
- सानิตตา วงศ์สุรเศรษฐ์. 2551. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายพิน สว่างจิต. 2548. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่. 2552. “ข้อมูลเทศบาลนครเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cmcity.go.th/aboutus/history.php> (15 มกราคม 2551).
- สวนีย์ แก้วมณี. 2549. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement).” การบริหารคน 27,3 (มีนาคม) :12
- สุภาวดี โชติอัมพร. 2551. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pmat.or.th> (26 มีนาคม 2550).
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W. 1988. “Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach.” **Psychological Bulletin**, 103 (3): 411-423.
- 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**. Page 22. New York: W.H. Freeman.
- Basikin. 2007. “Vigor, Dedication and Absorption: Work Engagement among Secondary School English Teachers in Indonesia.” **AARE 2007 International Educational Research Conference**. [online] Available <http://www.aare.edu.au/07pap/bas07349.pdf> (25 July 2008).
- Baumruk, R., Marusz, T. and Looi, P.W. 2004. **What Makes a Best Employer?**. Hewitt Associates.
- Buchanan II, B. 1974. “Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization.” **Administrative Science Quarterly**, 19 (March): 533-546.
- Burke, Inc. Research. “Employee Engagement & Retention Management.” [Online]. Available
- Dietz, J., Pugh, S.D. and Wiley, J.W. 2004. “Service Climate Effects on Customer Attitudes: an Examination of Boundary Conditions.” **Academy of Management Journal**, 47 (1): 81-92.
- Donovan, D.T. and Hocutt, M.A. 2001. “Customer evaluation of service employee’s customer orientation: extension and application.” **Journal of Quality Management**, 6: 293-306.
- Gallup Organization. “The Gallup Path.” [Online]. Available <http://www.gallupconsulting.com/> (15 March 2007)
- Gorter, R.C. and others. 2007. “Positive engagement and Job Resources in Dental Practice.” **Community Dentistry and Oral Epidemiology**, 36: 47-54.
- Johnson, J.W. 1996. “Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction.” **Personnel Psychology**, 49: 831-851.
- Kahn, W.A. 1990. “Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work.” **Academy of Management Journal**, 33 (4): 692-724.
- Robinson D, Perryman S, Hayday S. 2004. “The Driver of Engagement.” **IES Report 408**.

- Robinson, D., Hooker, H. and Hayday, S. 2007. "Engagement: The Continuing Story." **Institute for Employment Studies Report 447.**
- Rothbard, Nancy P. 2001. "Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles." **Administrative Science Quarterly**, 46: 655-684.
- Saxe, R. and Weitz, B.A. 1982. "The SOCO scale: a measure of the customer orientation of salespeople." **Journal of Marketing Research**, 19: 343-351.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. 2003. **Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual.** Utrecht : Utrecht University.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. 2004. "Job demands, job resources, and the relationship with burnout and engagement: a multi-sample study." **Journal of Organizational Behavior**, 25: 293-315.
- Schneider, B. 1987. "The people make the place." **Personnel Psychology**, 40: 437-454.
- Schneider, B. and White, S. 2004. **Service Quality Research Perspectives.** Page 100. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Schneider, B., White, S.S. and Paul, M.C. 1998. "Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model." **Journal of Applied Psychology**, 83: 150-163.
- Steers, R.M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment". **Administrative Science Quarterly**, 2: 22.
- Steers, R.M., Porter, L. 1991. **Motivation and Work Behavior.** 5th edition. New York: McGraw-Hill.
- Williams, M., and Sanchez, J.I. 1998. "Customer service-oriented behavior: person and situational antecedents." **Journal of Quality Management**, 3 (1): 101-106.