



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บรรณานุกรม

- กมลมาลย์ อุปพันธ์. (2551). การจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจ  
บัตรผู้โดยสารสายการบินไทย. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(อาชีวศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กรมที่ดิน. (2548). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชนคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน :  
กรมที่ดินกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- ก้องเกียรติ ขำแจ้ง. (2549). รายงานวิจัยในชั้นเรียนเรื่องเจตคติที่มีต่อวินัยในตนเองด้านวินัยใน  
ห้องเรียน ความขยันอดทนทางการเรียน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน.  
กรุงเทพฯ : โรงเรียนอัสสัมชัญ.
- กัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ  
ของพนักงานฝ่ายการตลาด บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิรากุล วสะพันธุ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ:  
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจี เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นัทรยาพร เสมอใจและมัทนียา สมณี. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชุติมา ชัยมุกลีก. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมไทยที่มีผลกระทบต่อการศึกษา  
อาชีวกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการการศึกษา  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรนนท์ ชูเชิด. (2550). คุณลักษณะโรงเรียนสาธิต“พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพาที่พึงประสงค์  
และที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร  
มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.  
ถ่ายเอกสาร.
- นพมาศ งามดี. (2549). เวลาในการบริการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้โดยสาร ณ จุด  
ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

นิชภา จินดาวิทย์. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบทางบุคลิกภาพ (MBTI) ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

นิติธร เขื่อนเพชร. (2552) อำนวยการพยากรณ์ของการรับรู้กลยุทธ์การใช้อำนาจของผู้นำและบุคลิกภาพต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัด. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

นิธิกานต์ เกษโกศล. (2547). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ถ่ายเอกสาร.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2550). ข้อมูลของพนักงานฝ่ายการโดยสารปี 2552 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บริษัทฯ. (2552ก). คู่มือปฏิบัติงาน บริการเที่ยวบิน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ส่วนบริการการบิน บริษัทฯ.

\_\_\_\_\_. (2552ข). บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www2airportthaai.co.th/airportnew/sun>.

\_\_\_\_\_. (2553). คู่มือฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน. กรุงเทพฯ : ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ.

พัฒนะ มรกตสินธุ์. (2550). พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดงานลีลาศในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิชยากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.



พิทักษ์พงษ์ ครองชนม์. (2545). **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่**

รถจักรยานยนต์ในเขตเทศบาลเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (2549). **วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี. (ออนไลน์).** แหล่งที่มา :

<http://web.udru.ac.th/~G.SCIENCEUDON/GeneralScience/News/tmp/N42325097c0a11science.htm>.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). **เทคนิคการวิจัยการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วารัตดา เหลืองรังสี. (2549). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์. (2550). **การแก้ไขปัญหาเยาวชนกระทำผิดด้วยการประชุมกลุ่มครอบครัว.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.** กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์ บีซิเนส เพรส.

ศุภสินธุ์ บุญเรือง. (2551). **ความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรครูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง.** งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สกวาดิ ดวงเด่น. (2538). **การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สมิตร รัชฎากร. (2543). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สามารถ ศุภรัตน์อักษรณ์. (2544). **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.



- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เมื่อประสบปัญหาเรื่อง ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปี 2548. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- สุกัญญา วิเชียรกรและบุญศรี ทองผ่องสวัสดิ์. (2547). ความคิดเห็นของเกษตรกรอาสาสมัครผู้ดูแลการดำเนินงานกิจกรรมปลูกสัตว์ของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 1. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- สุเมธ ตันติเวชกุล. (2550). การเดินตามรอยพระยุคลบาท. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://adm\\_school16.education.police.go.th/kunnatum.doc](http://adm_school16.education.police.go.th/kunnatum.doc).
- สุวณี สวัสดิ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-ticketing) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เสกสรร สายสีเสด. (2549). รายงานประเมินผลโครงการงดเหล้าเข้าพรรษาเครือข่ายอินแปง อ.กุศุมบัก จ. สกลนคร ปี พ.ศ. 2548. (ทุนสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมสุขภาพ). กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. ถ่ายเอกสาร.
- อดิมา วินัยโกศล. (2542). พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรวจที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรวจบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). วิจัยธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรัญญา มนูญญา. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทยูนิแคลไทยแลนด์ จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อักรฤทธิ หอมประเสริฐ. (2544). การศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นที่มีต่อการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทธุรกิจแฟรนไชส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Best, J.W. (1977). **Research in Education**. 3 rd ed. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Buchanan, B. (1974). "Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organization," **Administrative Science Quaterly**. 74(19) : 533-546.



- Cohen, A. (1992). "Antecedents of Organizational Commitment across Occupational Group : A Meta-Analysis," **Journal of Organizational Behavior**. 92(13): 539-554.
- Evans, Alan W. & E.P. Limsay, (1996). **Economics and Land Use Planning**. Oxford, UK : Blackwell.
- Gaetner, S. (1999). "Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models," **Human Resource Mangement Review**. 99(9) : 479-493.
- Griffin, M. A. ,M. G. Patterson and M. A. West. (2001). "Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support," **Journal of Organizational Behavior**. 01(22): 537-550.
- Gorge, D. & J.H. Reurink. (1991). **Customer Service in Public Administration**. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York : Wiley.
- Kolter, P. (2000). "Marketing Management," **The Millennium edition**. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Lam,T. ,H. Zhang and T. Baum. (2001). "An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong," **Tourism Management**. 01(22): 157-165.
- Luthans, F. (1989). **Organization Behavior**. New York : McGraw Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman & Berry. (1990) **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.
- Penchansky, Roy & D.E. Thomas. (1985). **Health Service Administration : Policy Cases and Case Method**. Cambridge : Harvard.
- Penchansky, Kim & D.E. Thomas. (1985). **In the Most Recent Andersen Model**. New York : McGraw – Hill.
- Seares, David O., Letitia Anne Peplau & Shelley E. Taylor. (1991). **Social Psychology**. 7 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Sears, Harvey & others. (1991). **Successful Talent Strategies**. New York : McGraw – Hill.
- Vroom, H.Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons.
- Zeithaml, V.A. & L.L. Berry, (1990). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.