

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โสมา.การศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร (MRTA). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.2551
- จิตตินันท์ เลขะคุปต์.ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ นนทบุรี,มหาลัษุโงทัยธรรมมาธิราช.2542
- จอร์จ (George & Jones, 1999, pp.79-80)
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551
- ชูชัย สมितिไกร.การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2554
- ธีรานุช ตรีรัตน์.การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ.. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.2550
- ปรียดา ทรายกิจ.ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจของงานพนักงาน ตอนรับภาคพื้น ภูมิภาคศึกษา สาการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด(มหาชน) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.2552
- ผศ.ดร.สมเกียรติ รัชย์มณี ในนิตยสารรายปีกัญ กุลสตรี ฉบับ 972 ประจำปีกษ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 หน้า 115 -ผศ.ดร.สมเกียรติ รัชย์มณี ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรม แมนดาริน.2554
- สุจิตรา ไชยจันทร์. ทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยและแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่ม Baby Boomer ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารศรีนคริ นทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(15), 160-181.2559
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ.จิตวิทยาบริการ(กรุงเทพ อุดุลพัฒนกิจ.2548)
- โอเรียลเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เจตคติหรือทัศนคติ <https://sites.google.com/site/psychologymcu5/kar-chi-citwithya-ni./3-6-cetkhti>
- (Cronbach,1964 : 21) อ้างถึงใน เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย
- Google & Flubaloo.(ม.ป.ป) ดึงค้นจาก <https://file:///C:/Users/User/Desktop/form%20%20วิธีการทำ%20fubalu.pdf>
- Thurstone, L.L. (1964). Attitude Theory and Measurement. New York : John Wiley and Sons.
- Mathis, R.L. and Jackson, J.H. Human Resource Management. Cincinnati, OH: South Western

Collage, 2000.

Scarpello, V. G., Ledvinka, J., and Bergmann, T. J. Human Resource Management:

Environments and

Functions. Cincinnati, OH: South-Western College Pub., 1995.

Schneider, B., and Schmitt, N. Staffing organizations (2nd ed.). Glenview , IL: Scott, Foresman, 1986.

Werther, W. B. & Davis, K. (1993). Human Resources and Personnel Management (4th ed).

New York: McGraw-Hill.

