

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กนิษา จิตวิวัฒนา. 2542. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค  
สังกัดกรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันยา เพิ่มผล. 2541. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายเอกสาร  
และตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จัญญา สันติสงวนวงศ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพ กับคุณภาพ  
การบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุณี จันทร์ลอยนภา. 2546. คู่มือพัฒนาตนเอง. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารสาร  
มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.
- จารุพรรณ จวนสาंग. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเององค์ประกอบทาง  
บุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดภาคนคร  
หลวง 6 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2541. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิล ชาราโกชน์. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.

- ธนิศร พิบูลแถว. 2542. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพ  
อากาศไทย: กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2542. **การบริหารงานบุคคล.** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน). **เศรษฐกิจสารสนเทศ.** 9(6 มิถุนายน 2543): 1-8.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด  
(มหาชน).
- ชินคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). 2548. **SHIN INSPIRE.** กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2545. **การบริหารการพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. 2546. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- นงลักษณ์ บุญไทย. 2539. **ความรู้สึกรักมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์กับปัจจัย  
อื่นๆ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญมัน ธนาสุภวัฒน์. 2537. **จิตวิทยาองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์

- ปราณี ภักดีไพบูลย์ผล. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณีต แดงอ่อน. 2545. การพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์มเรือเบทาโกร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2546. การสร้างจิตสำนึกในการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการให้บริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. 21(กรกฎาคม-ธันวาคม 2546): 123-127.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2529. การวิจัยประเมินผลหลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร :  
การพิมพ์พระนคร.
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์คอมแพคท์พรีนซ์.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. 2540. “การพัฒนาตนเองกับการป้องกันปัญหาสุขภาพของตนและสังคม”.  
วารสารบัณฑิตศึกษา. 1(กันยายน 2540): 83-87.
- พีระพงษ์ กิติเวชโกคาวัฒน์. 2546. หัวใจธุรกิจ **Corporate Service Mind (1)** (Online).  
Available: [http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data=400630\\_Marketing%20Strategy](http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data=400630_Marketing%20Strategy).
- เฟื่องนภา เตียเจริญ. 2540. ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ใน  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. 2537. ผลกระทบของความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการการสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ และความต้องการอิสระที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ, รัตนา ประเสริฐสม และเรียม ศรีทอง. 2544. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เขวลักษณ์ ปานพลอย. 2545. ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รติยา บรรณสิทธิ์. 2541. จะพัฒนาตนเองอย่างไรจึงจะเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. จุลสารวิชาการและการวิจัย. 1(มิถุนายน-กันยายน 2541): 10-14 .
- เรียม ศรีทอง. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วราภรณ์ คงสาหร่าย. 2548. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันทนา อภิรักษ์จิต. 2548. ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิกรณ์ รุจิวัชร โอพาร. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง (ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. 2546. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. 2547. หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์

และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร ทวีลาภ. 2534. นิเทศการพยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองธรรม.

วิเชียร หล่อจัตรนพคุณ. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีรยุทธ พินทุสมิต. 2531. การพัฒนาตนเองของผู้บริหารระดับกอง สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2536. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทอักษราพัฒนา จำกัด.

สถิต วงศ์สุวรรณค์. 2540. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.

สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

สร้อยตระกูล(ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สหวัดน์ ประไพทรัพย์สกุล. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติ  
กรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทค้าปลีกซีเมนต์ไทยจำกัด.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาญ โภคิน. 2527. ผู้นำกับการพัฒนาตนเอง. *ธุรกิจผู้นำ*. 18(กรกฎาคม): 70-71.

สุนันทา วัฒนา คงทอง และคณะ. 2542. *เทคนิคการจัดการคนในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.

สุทธิ สกุลเรืองฉาย. 2544. *เพราะความสามารถมิใช่วาสนา*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารสาร มาร์เก็ตติ้งจำกัด.

สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542. *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สุรางค์ ไคว่ตระกูล. 2533. *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ลิตา เพียรพิจิตร. 2541. *ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนันต์ ชันทรราช. 2535. *ความคิดเห็นในการพัฒนาตนของครูประจำการโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อนุกุล เชียงพุกษาวัลย์. 2535. *พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มิตรสยาม.

อรทัย แสงธำรง. 2540. *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อริยา กูหา. 2545. *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อัญญา ศรีสมพร. 2547. การพัฒนาตนเองในยุคโลกาภิวัตน์ (Online).

Available: [www.elearning.spu.ac.th](http://www.elearning.spu.ac.th).

อัญชติ แจ่มเจริญ. 2538. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล.

อารี เพชรผุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

อัมพิกา ไกรฤทธิ. 2532. มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท.ซี.เอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. 2543. พาหุคูณหาความนับถือตนเอง. กรุงเทพมหานคร: ชันต์การพิมพ์.

อำนาจ แสงสว่าง. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทรัพย์วิสุทธิ.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). 2548. สำนักงานบริการเอไอเอสและร้านเทเลวิซ.

**AIS Magazine.** 5(ตุลาคม – ธันวาคม 2548): 48.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). 2549ก. **AIS Profile.** กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). 2549ข. สำนักงานบริการเอไอเอสและร้านเทเลวิซ.

**AIS Magazine.** 6(มกราคม – มีนาคม 2549): 49.

Boydell, T. 1985. **Management self-development: A Guide for Managers, Organization and Institution.** Switzerland: International Labour Organization.

Brockner, J. 1988. **Self-Esteem at Work.** Lexington M.A: Lexington Book.

Brunt, B.A. 2002. Identifying Performance Criteria for Staff Development Competencies.

**Journal for Nurses in Staff Development.** 18(6): 314-321

- Coopersmith, S. 1981. **SEI : Self-Esteem Inventories**. California: Psychologist Press Inc.
- Flynn, H.K. 2003. **Self Esteem Theory and Measurement: A Critical Review**  
(online). Available: [http://thesis\thesis\self esteem\3-1 archive - Kohler Flynn Self Esteem Theory and Measurement.htm](http://thesis\thesis\self%20esteem\3-1%20archive%20-%20Kohler%20Flynn%20Self%20Esteem%20Theory%20and%20Measurement.htm).
- Forehand, G. and V.H. Gilmer. 1964. "Environmental Variation and Studies of Organizational Behavior". **Psychology Bulletin**. 62: 361-382.
- Fulmer, R.M. 1983. **Practical Human Relations**. Home wood., Illinois: Richard D. Irwin.
- Gilmer, B.V. 1967. **Applied Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Herzberg, Frederick. 1959. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Hilgard, E.R. 1967. **Introduction to Psychology**. New York: Harcourt, Brace&World, Inc.
- Jude, T.A. and R.D. Bretz. 1992. Effects of work value on job choice decision.  
**Journal of Applied Psychology**. 77(2): 12-23.
- Lester, M.Sdorow and A.R. Cheryl. 2002. **Psychology**. (Fifth Edition). North America: McGraw-Hill.
- Luthan, F. 1992. **Organization Behavior**. (6 th ed.). New jersey: McGraw-Hill.
- Magginson, D. and M. Pedler. 1992. **Self Development: A Facilator' Guide**. London: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. (Second Edition). New York: Harpers & Row.

Maurer, T. J. and B.A. Tarulli. 1994. Investigation of perceived environment, perceived outcome and person variables in relationship to voluntary development activity by employees. **Journal of Applied Psychology**. 79(1): 3-14.

McClelland, D.C. 1969. **Motivating Economic Achievement**. London: Collier-Macmillan Limited.

Noe, R.A. and S.L. Wilk. 1993. Investigation of the factors that influence employees participation in development activities. **Journal of Applied Psychology**. 78(2): 291-302.

Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.L Berry. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.

Rosenberg, M. 1979. **Conceiving the Self**. New York: Basic Book.

Sasse, C.R. 1978. **Person of Person**. Illinois: Bennep Publishing Co.

Schultz, D. and S.E. Schultz. 2002. **Psychology & Work Today**. (Eighth Edition). New Jersey: Peason Education.