

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กิตติ ศิริพงษ์. 2537. **บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด.**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2546. “ **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ** ”.
เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-8 พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. 2542. **ผลของบุคลิกภาพและเซวาร์อารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถวัลย์ เนียมทรัพย์. 2536. **การพัฒนาแบบสำรวจบุคลิกภาพ EPI เพื่อคัดเลือกพนักงานระดับอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทองพล ภูมิพัฒน์. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทงศ์ เกตุทรัพย์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน).**
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธนพล เตียสุวรรณ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธาริณี สุวรรณมงคล. 2541. **ผลของบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์บริกส์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของวิศวกรชาย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด).** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เพชรรัตน์ สุวรรณธนานนท์. 2541. **บรรยากาศองค์การของกลุ่มงานเวชกรรมสังคมในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรรณราย ททรัพย์ประภา. 2534. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มณฑิรา เขียวยิ่ง เจือจันทน์ เรืองศรี และ กนกวรรณ กฤษณา. 2532. **ผลงานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล.** ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รจเรข อินทโชติ. 2539. **ลักษณะบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- รัจวี นพเกตู. 2539. **จิตวิทยาทั่วไปเรื่องการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2524. **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรุ่งเรืองการพิมพ์.
- รัตติกกรณ์ จงวิศาล. 2544. **เอกสารประกอบการสอนวิชาการทดสอบทางจิตวิทยาในวงการอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2538. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วรรณนา ชีรวรรัตน์. 2539. **ผลของบุคลิกภาพ ที่สอดคล้องงานขายและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภางค์ รุจนเวชช์. 2545. **ศิลปะการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: เอ.อาร์.บี.ซี.เนส. แปลจาก Brian Clegg. 2000. **CAPTURING CUSTOMERS HEARTS**. New York : Pearson Education Limited.
- ศรีเวื่อน แก้วกั้งवाल. 2539. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ: รู้เขารู้เรา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอบ้าน.
- ศรีณีย์ กอสนาน. 2540. **การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางอารมณ์ที่มีต่อสถานภาพการทำงานของเภสัชกรชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. 2547. (Online). Available:<http://www.ocpb.go.th>.

- สุชา จันทน์เอม. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.
- สุนทรี ศรีอำนรรค. 2541. **บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาณี ทยาธรรม. 2536. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2536. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา. 2546. “ **บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ** ”.
เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7 พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมยศ นาวิการ. 2538. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุนนา อยู่โพธิ์. 2536. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรศิริ หงษา. 2544. **เชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ออมสิน ตรารุ่งเรือง. 2538. **การศึกษาบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัมพร พิพิชญ์พร. 2544. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน: กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Aldeg, R.J. and A.P. Breef. 1981. **Managing Organizational Behavior.** New York: West Publishing Company.

Arrey. et.al. 1998. **Emotionality and Job Performance: Implications for Personnel Selection.** *Research in Personnel and Human Resource Management* 16: 103 – 147.

Ashforth, B.E. and R.H. Humphrey. 1993. **“Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”.** *Academy of Management Review* 18: 88-115.

_____. 1995. **Emotion in Work Place: A Reappraisal.** *Human Relations* 48: 97–125.

Bellas, M.L. 1999. **Emotional Labor in Academia: The Case of Professors.** *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561: 96-110.

Briner, R.B. 1995. **Emotional Dissonance, Emotional Deviance, True Feeling and the Self on Organizational Life.** Paper Presented At The 12th EGOS Collocium, Istanbul. อ้างถึงใน Andrea Fischbach. 2003. **Determinants of Emotion Work.** Dissertation zur Erlangung.

- Brothridge, C.M. and R.T Lee. 1998. On the Dimensionality of Emotional Labor: Development and Validation Of an Emotional Labor Scale. **Paper Presented At the Frist Conference on Emotions in Organization Life.** San Diego, CA.
- Cook, A. and P. Berger . 2000. **Predictors of Emotion Work and Household Labor Among Dual-Earner Couples.** Cybernet. (Online). Available: http://www.cyfernet.org/workandfamily/Colorado_findings_html.
- Cook, C.W. and P.L. Hansaker. 2001. **Management and Organization Behavior.** 3rd Ed. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Cowell, D.F. 1994 . **The Marketing of Service.** London: William Heinemann Ltd.
- Davies, M.A. 2002. **Emotional Labor in Academia: Development and Initial Validation of a New Measure.** (Online). Available: http://wwwlib.umi.com/dissertations/preview_pickup/08/06/330806/1/00003.gif.
- DeVault, M. L. 1999. "Comfort and Struggle Emotion Work in Family Life." **The Annals of the American Academy of Political and Social Science.** 5
- England, P. and N. Folbre. 1999. The Cost of Caring. **The Annals of the American Academy of Political and Social Science.** 561 (Jan): 39 - 51.
- Eysenck, H. J. 1970. **The Structure of Human Personality.** London: Methuen.
- _____. and S.B.G. Eysenck. (1991). **The Eysenck Personality Questionnaire – Revised.** Sevenoake, U.K.: Hodder & Stoughton.

Fossum, T. and L.F. Barrett. 2000. Distinguishing Evaluation From Description in the Personality – Emotion Relationship. *The Society for Personality and Social Psychology*. Vol 26: No.6 (June 2000): 669 – 678.

Frhr, L.A. 1983. *Introduction to Personality*. New York: MacMillan Publishing Co., Ltd.
 อ้างถึงใน ถวัลย์ เนียมทรัพย์. 2536. **การพัฒนาแบบสำรวจบุคลิกภาพ EPI เพื่อคัดเลือกพนักงานระดับอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Firth, H.A. and C. Kitzinger 1998. “Emotion Work As A Participant Resource: A Feminist Analysis of Young Women’s Talk – In Interaction”. *Sociology*. 32 (2): 299 – 320.

Fiona, D. 2002. Emotion Work Learning: Findings, Gaps and Suggestions. **NALL Working Paper # 50 – 2002**. (Online). Available:
<http://www.oise.utoronto.ca/depts/sese/csew/nall/res/50FionaDuguid.pdf>.

Grandey, A.A. 2000. Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5: 95-110.

_____. and A.L. Brauburger. 2002. The Emotion Regulation Behind the Customer Service Smile. *Written for I-O Frontiers Book Series, By Jossey-Base*. Editors: R.Lord, R Klimoski, and R. Kanfer. Pennsylvania State University.

Gilmer, B.V.H. 1971. *Industrial and Organization Behavior*. New York.: Pergamon Press.

- Gold, N. 1998. Using Participatory Research to Help Promote the Physical and Mental Health of Female Social Workers in Child Welfare. *Child Welfare*. 77 (6): 701-724.
- Halpin, A.W. and D.B. Croft. 1963. *The Organizational Climate of Schools*. Chicago: University of Chicago, Midwest Administration Center.
- Harvey, J.H. and W.P. Smith. 1977. *Social Psychology: An Attributional Approach*. Saint Louis: The C.V. Mosby Company.
- Himmelweit, S. 1999. Caring Labor. *The Annals of the American Academy*. 561 (1): 27-38.
- Hochschild, A.R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. 1989. "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings". *Sociological Review*. 37 (1): 15 -42.
- James, M.D.F and H.G. Robin. 2003. Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*. 24: 945 -959
- Jamie, L. C. 2000. "Women in a "Combat, Masculine-Warrior" Culture: The Performance of Emotion Work". *The Journal of Behavioral and Applied Management – Winter/Spring 2000 Vol.1 (1): p.104*
- Likert, R. and J. Likert. 1976. *New Ways of Management Conflict*. New York: McGraw – Hill Book Company.

- Livig, K.A and M.F. Dollard. 2003 . Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in Call Center Workers. **European Journal of Work and Organizational Psychology**. 2003, 12 (4): 366 -392.
- Litwin, G. H. and Jr. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climates**. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University Press.
- Lois, J. 2001. " Peaks and Valleys : The Gendered Emotion Culture of Edgeworkers." **Gender and Society**. 15 (3): 381-406.
- Morris, J. A. 1997. " Managing Emotions in the Workplace ". **Journal of Managerial Issues**. 9 (3): 257-274.
- _____. and D. C. Feldman. 1996. " The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor ". **Academy of Management Review**. 21: 986 -1010.
- Newell, C.A. 1978. **Human Behavior Educational Admisnistration**. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Strazdins, L. 2000. Intregrating Emotions: Mutiple Role Measurement of Emotional Work. **Australian Journal of Psychology**. 52: 41 – 50.
- Stress,R.M. and L. Porter. 1977. **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect**. New Jersey: Prentice - Hall Inc.

- Tews, M.J. and T.M. Glomb. 2003. Emotional Labor and The Five – Factor Model of Personality. **Working Paper Series No. 04 – 01 – 03**. The Center for Hospitality Research at Cornell University. (Online). Available: <http://www.hotelschool.cornell.edu/chr>.
- Timmers, M., A. H. Fischer, and A.S.R. Manstead. 1998. "Gender Differences in Motives for Regulating Emotions." **Personality and Social Psychology Bulletin**. 24: 974 -985.
- Wharton, A.S. 1993. "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions On the Job." **Work and Occupations**. 20: 205-232.
- Wharton, D. and L.A. Clark. 1997. Extraversion and Its Positive Emotional Core. **Handbook of Personality Psychology**. NY: Academic Press.: 767-793. (Online). Available: <http://www.psychology.uiowa.edu/Faculty/Clark/publications.html>
- Zapf, et. al. 1999. "Emotion Work As a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument." **European Journal of Work and Organizational Psychology**. 8: 371-400.
- _____. 2001. Emotion Work and Job Stressors and Their Effects on Burnout. **Psychology and Health**. 16: 527-545.