

บรรณานุกรม

หนังสือ

ก่อ สวัสดิพานิช. "วัยรุ่นกับค่านิยมและระบบศีลธรรม", เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับการศึกษา. กรมสามัญ
กระทรวงศึกษาธิการ, 2518.

กันยา สุวรรณแสง. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : บำรุงสาส์น, 2533.

จิราภา เต็งไตรรัตน์. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2543.

ชูชัย สมितिไกร. ผลของสถานการณ์ที่เน้นที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการ
บริการ เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. สังคมวิทยาชนบท. พระนคร: โรงพิมพ์คุรุสภา, 2519, น.39.

ดุษฎี ชุ่มสาย, ม.ล. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. พระนคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
ไทยวัฒนาพานิช, 2508.

ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. บริหารงานขาย. กรุงเทพมหานคร : เอส. เอนการพิมพ์, 2529.

นพมาศ ธีรเวคิน. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

นิภา นิธยาน. การปรับตัวและบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : สารศึกษากาการพิมพ์, 2530.

บุญธรรม จิตตอนันต์. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

ปรียา วอนขอพร และ สุรัชนีา วิวัฒน์ชาติ. การบริหารการขาย. กรุงเทพมหานคร :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

ปลายฝัน สุขารมย์. สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช เอน

การพิมพ์, 2534. แปลจาก L.M.Lash. The Complete Guide to Custom Service.

New York : John Wiley & Sons, Inc. 1989.

เพ็ญแข แสงแก้ว. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรม

ศาสตร์, 2541.

พัทยา สายหนู. โลกสมมติ. กรุงเทพมหานคร: ศีกษิตสยาม, 2516.

พนัส หันนาคินทร์. การสอนค่านิยม. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2523.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,

2525.

ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.

กรุงเทพมหานคร : บริษัททุ่งศิลป์การพิมพ์, 2524.

วิเชียร วิทยอุดม. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วีระฟิล์มและ

ไซเท็กซ์ จำกัด, 2547.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพมหานคร:สมาคมส่งเสริม

เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2545.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพผู้เขารู้เรา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :

หมอชาวบ้าน, 2539.

สาโรช บัวศรี. จริยธรรมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คุรุสภาลาดพร้าว, 2527.

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. วิทยากรกับการปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยม.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2528.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา. การค้าส่งค้าปลีก
ไทย (รายงานทิศทางเศรษฐกิจและการค้าไทย: ภาคการค้าภายในประเทศ).

กรุงเทพมหานคร:โครงการแผนแม่บทกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ.2540-2549, 2542.

สุนทรী โคมิน และสนิท สมัครการ. “รายงานการวิจัยค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจการวัด.” รายงานการวิจัย สำนักงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2522.

สมบัติ มหารศ. การสอนค่านิยม. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2523.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2545.

อมร ถาวรมาศ. คลินิกหมอนักขาย. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด, 2537.

บทความและเอกสารอื่น ๆ

ดาวรัตน์ แทนรัตน์. “บุคลิกภาพกับการให้บริการ.” รังสิตสารสนเทศ. 8 (ก.ค.-ธ.ค. 2545):13-17.

ทิพทินนา สมุทธานนท์ ศิริณา จามรมาน พิษญา ทองคำพงษ์ สาริณี โตอรุณ สไปทอง ชัย
ประภา. “ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม.” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 30 (มกราคม-เมษายน 2547) : 56.

บิสิเนสไทย, “คำปลีกไตรมาส1 ไปรอดแค่ครึ่งเดียว”,

<http://www.businessthai.co.th/content.php?data=411244_Marketing> ,

28 พฤษภาคม 2550.

บรรเลง ทับเที่ยง. “การประกันชีวิต” . เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการประกันวินาศภัยและ
การประกันชีวิต หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. “ค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย” รายงานผลการวิจัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

มนิสรา บารมีชัย.”การรวบรวมแบบจำลองสำหรับการวัดคุณภาพของการบริการ
(Comprehensive models for measuring service quality) .” วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 23 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2546) :199-218.

เสฐียรพงษ์ วรรณปก. “การปลูกฝังค่านิยม.” วารสารสังคม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูเพชรบุรี, 2524.

สวัสดิ์ สุวรรณอักษร.”ค่านิยมกับอาชีพในปัจจุบัน.”วารสารเนชั่นเนว. 23 (กุมภาพันธ์ -มีนาคม
2532): 33.

วิทยานิพนธ์

กังวาน บุญเลิศฟ้า. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านในห้าง
สรรพสินค้า.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2540.

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. “ผลของบุคลิกภาพ และเขาวนอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการ
รับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ธานินทร์ สุวงศ์วาร. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ผุขณีย์ ยมาภัย. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

วรรณภา อีรวรรรัตน์. “ผลของบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

วิไล จิระพรพาณิชย์. “ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทย และชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษา : บริษัทในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

หนึ่งฤทัย วัฒนเวทิน. “ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีก สมัยใหม่.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2546.

อุษณีย์ สุนทรโรทก. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2539.

Books

Allport, G.W. Personality. New York: Holt, 1937.

Allport, G.W. Pattern and Growth in Personality. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1961.

Boone, L.E. & Kurtz, D. L. Contemporary marketing. Florida: The Dryden Press, 1999.

Churchill, Gilbert A. Jr.; Ford, Neil M.; Walker, Orville C. Jr. Sales Force Management. 2nd ed. Tokyo: Toppan Company, Limited, 1987.

Eysenck, H.J. Dimensions of Personality. London : Routledge and Kegan Paul, 1947.

Gerson, R.F. Measuring Customer Satisfaction. California: Crisp Publications Inc., 1993.

Harold W. Bernard, Mental Health in the Classroom. New York: Mc Graw-Hill Inc., 1970.

Hilgard Ernest R. Introduction to Psychology 3rd ed. New York: Houghton Mifflin & World Inc., 1965.

Kotler, P. Marketing Management. New Jersey: Prentice-Hall, 2003.

Lazerson, Arlyne. Psychology Today: an Introduction. 3rd ed. New York: Random House Inc., 1975.

Lovelock, C.H. Managing Service. London: Prentice - Hall International, 1988.

Martin, W.B. Quality customer service for front line staff. California: Crisp Publication, Inc., 1995.

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

Rokeach, M. The Nature of Human Values. New York : Free Press, 1973.

Rokeach, M. Understanding Human Values. New York : Free Press / Macmillan Publishing Co., 1979.

Scheth, J.N. & Sisodia, R.S. The changing face in retailing. (201-214). Financial Times Mastering Marketing: The complete MBA companion in marketing. In Association with Insead, J.L. Kellogg Graduate School of Management, London Business School, Wharton School of the University of Pennsylvania (Ed.). UK: Financial Times Prentice Hall, 1999.

Scheuing, Eberhard E.; Christopher, William F. The Service Quality Handbook. New York: American Management Association. 1993.

Smith, Ramald E., Sarason, Irwin G., and Sarason, Barbara R. Psychology: The Frontiers of Behavior. New York: Harper and Row, 1982.

Sobel M.E. "Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations Models" In S. Leinhardt (Ed), Sociological Methodology. San Francisco: Jossey-Bass, 1982.

Spector, R. and McCarthy, P.D. The Nordstrom Way : The Inside Story of America's #1 Customer Service Company. Indianapolis : Wiley Publishing. Inc, 1995.

Super, D.E. and M.J. John. Occupation Psychology. California : Wadsworth, 1970.

Watson, G. Social Psychology: Issues and Insights. Philadelphia: Lippincott, 1966.

Articles

Baron,R.M.&Kenny,D.A. "The moderator – mediator variable distinction in social psychological research : Conceptual, strategic, and statistical considerations"
Journal of Personality and Social Psychology. 51, (1986): 1173-1182

Bo Edvardsson. "Service quality improvement." Managing Service Quality 8 (1998):
 142–149.

Ghobadian, A., Speller, S. & Jones,M. "Service Quality : Concepts and models."
International Journal of Quality & Reliability Management 11 (1994): 43-66.

John C. Groth and Richard T. Dye. "Service quality: guidelines for marketers." Managing Service Quality 9 (1999): 337-351.

Kenny, D.A. "What Is Mediation?" <http://www.davidakenny.net/cm/mediate.htm>. 2006

Lamont,L.M.and Lunstrom,W.J."Identifying Successful Industrial Salesmen by Personality and Personal Characteristic."Journal of Marketing Research 14(November 1977):517-529.

Lawshe, C. H. "A quantitative approach to content validity" Personnel Management. 28, (1975): 563-575

Naceur Jabnoun and Azaddin Khalifa. "A customized measure of service quality in the UAE." Managing Service Quality 15 (2005): 374-388.

Parasuraman, A. "TRI/SERVQUAL/LibQUAL+TM.Presentations for Library Assessment and Benchmarking Institute."
www.sla.org/Presentations/slhc/para_LAB2002.pp.ppt., September 2002.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A.,and Berry, L.L.SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring customer perception of service quality. Journal of Retailing 64 (Spring 1988) 12-40.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A.,and Berry, L.L.A conceptual Model of Service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49 (April 1985) : 79-81

Rokeach,M.A theory of organizational and Change within Value-attitude System,Journal of Social Issues,1968,24,13-23.

Uday Apte and Reid Martin. "Managing Quality in a Hidden Service." Managing Service Quality 4(1994): 20-24.