

## บรรณานุกรม

### หนังสือและเอกสารอื่นๆ

การดา พูลลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร: พิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2530.

จิราภา เต็งไตรรัตน์และคณะ. จิตวิทยาทั่วไป. ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, 2544.

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. ขีดเกินพิภัก. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548. แปลจาก Stoltz,  
Paul G. Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities. John  
Wiley & Son, Inc. 1997.

รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร  
สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.

ศรีเรื่อน แก้วก้งวาล. จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, 2545.

### บทความ

ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น. "คุณภาพการบริการ." วารสารวิทยาการจัดการ19(มกราคม-มิถุนายน 2544)  
58-66.

## วิทยานิพนธ์

กรกวรรณ สุพรรณวรรณ. “การวิเคราะห์การมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิต นักศึกษามหาวิทยาลัย.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะ จิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ช่อประภา ปาจริยพงษ์. “จริยธรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. “ผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ทิวา มั่งน้อย. “การเปรียบเทียบความสามารถในการปรับตัวกับเพื่อนของนักเรียนที่มีรูปแบบของการอธิบายต่างกัน.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2535.

ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

นฤมล ผ่องใส. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้ง ระหว่าง บทบาทงานและครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

บังอร คนกลาง. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร สาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ประสูติ หุ่นวงศ์มาศ “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของการอธิบายและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษากทม. กรุงเทพมหานคร.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

พนิดา ทองเงา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

วรรณนา พุทธประสาท. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สุประวีร์ พงษ์ศิริสุนทร. “ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการองค์การที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

อาทิตา กลับเพิ่มพูล. “การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค: ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

## Books

Albert, Ellis.; Sichel, Joyce I.; Yeager, Raymond J.; Dimattia, Dominic J.; And  
 Diguseppe, Raymond. Rational-emotive couples therapy. United States of  
 America : Pergamon Press, Inc. 1989.

Chang, Edward C. Optimism & Pessimism. American Psychological Association, 2002.

Davenport. Thomas O. Human Capital: What It Is and Why People Invest It.  
 San Francisco: Jossey – Bass Inc., 2000.

Fitzsimmons Jame A; and Fitzsimmos Mona J;. Service Management for Competitive  
 Advantage. Singapore: McGraw-Hill., 1994.

Gerson, Richard F. Measuring Customer Satisfaction. Kogan Page Ltd., 1994.

Gronross, Christian. Service Management and Marketing. M.A: Lexington Books., 1990.

Kotler, Philip. Marketing Management. 10<sup>th</sup> ed. N.J: Prentice Hall., 2000.

Lawshe, C.H. Principle of Personnel Testing. N.Y: McGraw-Hill., 1975.

Luthans, Fred. Organizational Behavior. N.Y: McGraw-Hill Inc., 2005.

Mcadams, Dan P. The Person. The United States of America: Harcourt Inc., 2001.

Parasuraman. A; Zeithaml, Valarie A; and Berry, Leonard L. Delivery Quality Service:  
 Balancing Customer perception and expectation. London: The Free Press.,  
 1990.

Porter, Lyman W; Bigley, Gregory A; and Steers, Richard M. Motivation and Work Behavior. McGraw-Hill Inc., 2003.

Seligman, Martin E.P. Authentic Happiness.: United State of America, 2002.

Snyder,C.R. ; and Lopez , Shane J.Handbook of Positive Psychology. Oxford University Press, 2002.

Seligman, Martin. E.P. Learned Optimism. New York: A.A.Knopf, 1991.

Yamane, Taro. Statistics-An Introduction Analysis. 2<sup>nd</sup> ed. Tokyo: John Weatherhill Inc., 1970.

#### Article

Adler, Mitchel; and Fagley, N.S. "Appreciation: Individual Difference in Finding Value and Meaning as a unique Predictor of Subjective Well-Being." Journal of Personality 73(1)(2005) : 79-113.

Cameron, Kim ; Bright, David ; and Caza, Arron. "Exploring the Relationships Between Organizational Virtuousness and Performance." American Behavior Scientist 47 (6)(2004) : 1-24.

Campbell, Constance R.; "Gender Differences in Self-Attributions: Relationship of Gender to Attributional Consistency, Style, and Expectations for Performance in a College Course." Journal of Research 1999.

Diener, Ed. "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index." American Psychologist 55(1)(2000) : 34-43.

- Diener, Ed; Suh, Eunkook M; Lucas, Richard E; and Smith, Heidi L. "Subjective Well – Being: Three Decades of Progress." Psychological Bulletin 125(2)(1999) : 276-302.
- Fordyce, Michael W. "A Program to Increase Happiness : Further Studies." Journal of Counseling Psychology 30(4)(1983) : 483-498.
- George, Jennifer M. "Leader Positive Mood and Group Performance: The Case of Customer Service." Journal of Applied Social Psychology 25 (9)(1995) : 778-794.
- George, Jennifer M. "State or Trait : Effects of Positive Mood on Prosocial Behaviors at Work." Journal of Applied Psychology 76(2)(1991) : 299-307.
- Krueger, Robert F.; Hicks, Brian M.; and McGue, Matt. "Altruism and Antisocial Behavior : Independent Tendencies, Unique Personality Correlates, Distinct Etiologies." American Psychological Society 12(5)(2001) : 397-402.
- Lucas, Richard E ; Diener,Ed ; and Suh,Eunkook. "Discriminant Validity of Well-Being Measures." Journal of Personality and Social Psychology 71(3)(1996) : 616-628.
- Luthans, Kyle W.; Lebsack, Sandra A.; and Lebsack, Richard R. "Positivity in the workplace: The Impact of nurse's optimism on their rated performance." Journal of Organization Behavior. 2002 : 305-320.
- Lyubomirsky, Sonja.; King,Laura; and Diener,Ed. "The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success." Psychological Bulletin

131(6)(2005) : 803-855.

Lyubomirsky, Sonja. "Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational process in well-being." American Psychologist 56(3)(2001): 239-249.

Magaletta, Philip.; and Oliver, J. M. "The Hope Construct, Will, and Ways: Their Relations with Self-Efficacy, Optimism, and General Well-Being." Journal of Clinical Psychology 55(5)(1999): 539-551.

Margen, Zipora.; and Aharoni, Rachel. "Adolescens' contributing toward others: Relationship to Positive Experiences and Transpersonal Commitment." Journal of Humanistic Psychology 31(2)(1991): 126-143.

Parasuraman. A.; Zeithaml, Valarie A.; and Berry, Leonard L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Research." Journal of Marketing 49 (April 1985) : 41-50.

Rain, Jeffrey S.; Lane, Irving M. and Steiner, Dirk D. "A Current Look at the Job Satisfaction /Life Satisfaction Relationship: Review and Future Considerations." Human Relations. 44(3)(1991) : 287-307.

Rigby, Ken ; and Slee , Phillip T. "Dimensions of Interpersonal Relation Among Australian Children and Implications for Psychological Well-Being." The Journal of Social Psychology 133(1)(1993) : 33-42.

Strutton, David; Lumpkin, Jame R. "The Relationship between Optimism and Coping Styles." Journal of Personal Selling & Sales Management 8(2)(1993) : 71-82.

Syjan, Harish. "Optimism and Street-Smarts : Identifying and Improving Salesperson Intelligence." Journal of Personal Selling & Sales Management 1999 : 17-33.

Weiss, Howard M.; Suckow, Kathleen and Cropanzano, Russell. "Effects of Justice Conditions on Discrete Emotion." Journal of Applied Psychology 84(5)(1999) : 786-794.

#### Other Mateials

Seligman, M.E.P. "The Attributional Style Questionnaire." 1984.