

บรรณานุกรม

หนังสือ

กานดา พูนลาภทวี. "สถิติเพื่อการวิจัย." พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์,
2539

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542

รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอบถามวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน
จำกัด, 2542

บทความ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. "คุณภาพการบริการ." ใน วารสารวิทยาการจัดการ 19
(มกราคม-มิถุนายน 2544) : 58-56

วิทยานิพนธ์

ช่อประภา ปาจารย์พงษ์. "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและคุณภาพการ
ให้บริการของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์." งานวิจัยส่วนบุคคล
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

พินดา ทองเงา."ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ภัทรนฤน พันธุ์สีดา."ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรม
สมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง."
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

อัมพร พิพิธเจริญพร."ลักษณะบุคลิกภาพแบบ The Big Five พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรและคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน: กรณีศึกษาศูนย์
บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง."วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

Books

Barnard, C.I. The functions of the executive. Cambridge, MA: Harvard University
Press, 1938.

Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. Expanding the criterion domain to include elements of
contextual performance. In N. Schmitt, & W.C. Borman (Eds.), Personnel
selection in organization. San Francisco : Jossey-Bass. (1993) : 71-98

Buzzell, R.D. and Gale, B.T. The PIMS Principle : Linking Strategy to Performance.
New York : The Free Press, 1987.

- Crosby, L.A. An Assesment of the state of Customer Satisfaction Measurement Research : Total and Global. Netherlands :ESOMAR Congress Amsterdam, 1991.
- Crego, E.T; Schiffrin, P.D., and Albrecht, F.K. Customer-Centered Reengineering. New York : IRWIN Professional Publishing, 1995.
- Edvardsson, B; Thomasson, B; Overtveit J. Quality of Service. London : McGraw-Hill Book Company,1994.
- Fitzsimmons, J.A., and M.J. Fitzsimmons. Service Management for Competitive Advantage . New York : McGraw-Hill Inc.,1994.
- Kasper, H; P.V.Helsdingen., and W.Vries, Jr. Service Marketing Management An International Perspective.Chichter. John Willwy&Sons, 1999.
- Katz, D., & Kahn, R.L.The social psychology of organization. Newyork : Wiley, 1978.
- Katz, D., & Kahn, R.L.The social psychology of organization. Newyork : Wiley, 1966.
- Kotler, Petre. Marketing Management. 6th ed. N.J : Prentice Hall, 1988.
- Lawshe, C.H. Principle of Personality Testing. N.Y : McGraw-Hill, 1975.
- Organ DW. Organizational citizenship behavior. Lexington,MA : Lexington Books, 1988 : 4.

Parasuraman.A.; Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L."Delivering Quality Service"

Balancing Customer Perception and Expectations. London : The

Free Press:1990

Van Dyne, L., Cummings, L.L., and Parks, J.M. Extra-role behavior behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters).

In L.L.Cummings and B.M.Staw, (Eds.), Research in organizational behavior.Greenwich : JAI Press.(1995) :215-285.

Zeithaml,V.A.,A.Parasuraman and L.L.Berry. Delivering Quality Service : Balancing

Customer Perceptions and Expextations. New York : The Free Press, 1990.

Articles

Aaron Cohen and Yardena Kol. "Professionalism and Organizational citizenship behavior :An empirical examination among Israeli nurses."The journal of Managerial Psychology.19(2004) :386-405.

Batemanman. Tomas S. and Denis W. Organ."Job satisfaction and good soldier : The relationship between affect and employee citizenship". Academy of management Journal, 26(4) (1983) : 587-589

Bell S .J.; and Menguc B. "The employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behavior, and Superior Service Quality." Journal of Retailing. 78 (2002) : 131-146

Bolon, D.S."Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees : A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment."Hospital and Health Services Administion.42(1997) : 221-242

- Bommer, W.H., Miles, E.W., & Grover, S.L. "Done one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship". Journal of organizational behavior, 24. (2003) : 181-196.
- Borman, W.C.&Motowidlo, S.J. "Task performance and contextual performance :The meaning for personal selection research." Human Performance. 10 (1997): 99-100.
- Bienstock C.C., DeMoranville C.W and Smith R.K. "Organizational citizenship and service quality." Journal of service marketing.17(2003): 357-378.
- Castro, B.C., Armario M.E., and Ruiz M.D. "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty." International Journal of Service Industry Management.15 (2004) :27-53.
- Edvardsson, B., and Gustabsson, B."Quality in the work environment a prerequisite for success in new service development". Journal of Management Service Quality. 13(2003) : 163.
- George, J.M., and Bettenhausen, K. "Understanding prosocial behavior, sale performance and turnover :group-level analysis in service context." Journal of apply psychology. 75 (1990): 698-709.
- Gerge, J. and Brief, A. "Feeling good - doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship." Psychological Bulletin.112(1992): 310-329.
- Graham, J. "An essey on organizational citizenship behavior." Employee rights and responsibilities Journal. 4(1991): 255.

- Gregory Murphy, James Athanasou and Neville King." Job satisfaction and organizational citizenship behavior." The journal of Managerial Psychology.17(2002):287-297.
- HsiuJu Rebecca Yen and Niehoff, B.P. "Relationships Between Organizational Citizenship Behaviors, Efficiency, And Customer Service Receptions In Taiwanese Banks." Midwest Academy of MGMT.(2005)
- Karen M.Hopkins. "Organizational Citizenship Behavior." The official Journal of The National Network for Socail Work Managers. 26 (2002):1-15.
- Katz, D. "The motivational basis of organizational behavior". Behavior Science. 9(1964) : 131-146.
- Lepine, J.A., Erez, A. & Johnson, D.E. "The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior." Journal of Applied Psychology .87(2002): 52-65.
- Lewis, R.C." Managing the service encounter : A Focus on the employee." Internation Journal of Service Industrial Management.1 (1990): 41-52.
- McAlister, D. "Regrounding organizational citizenship behavior research." Academy of management. (1991)
- McKensie, S.B, Podsakoff, P. and Praine, J.B. "Do citizenship behaviors matter more for managers than salesperson." Journal of Academy of Marketing Science.27(1999): 396-410.

- Netemeyer, R.G., Boles, J.S and Johnnton, M.W. "The influence of personal variables on salespersons selling orientation." Journal of Personal Selling and Sales Management. 11(1997): 85-98.
- Organ D.W, Ryan K. "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior." Journal of Applied Psychology. 74 (1995):157-164.
- Organ, D. W."Organizational citizenship behavior : It's construct clean-up time." Human Performance.10(1997): 85-97.
- Organ, D. W."The motivational basis of organizational citizenship behavior." Research in Organizational Behavior.12 (1990): 43-72.
- Parasuraman.A.;Zeithaml,Valarie A.; and Berry ,Leonard L. "A Concept Model of Service Quality and its Implication for the Research." Journal of Marketing . 49(April 1985):41-50.
- Podsakoff P.M, Ahearne M, & MacKensie S.B."Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness." Journal of Marketing Research.31(1994): 351-363.
- Podsakoff P.M, Ahearne M, & MacKensie S.B. "Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance." Journal of Applied Psychology.82 (1997): 262-270.
- Podsakoff P.M.; MacKenzie, Scott B.; Julies Beth; and Bachrach, Daniel G.
"Organizationship citizenship behavior : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Sugesstions for Future Research." Journal of Management. 26 (2000):513-536.

Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. "Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents." Journal of Applied Psychology. 68 (1983): 653-663.

Tjosvold, D., Hui, C., Ding, D.Z and Hu, J. "Conflict values and team relationships : conflict's contribution to team effective and citizenship in China." Journal of organizational Behavior. 24(2003): 601-617.

Van Dyne, L., Grahan J. and Dienesch, R.M. "Organizational citizenship behavior." construct redefinition, measurement and validation." Academy of Management Journal.37 (1994): 765-802.

Walz SM., Niehoff B.P. "Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants." Academy of Management Best Paper Proceedings.(1996): 307-311.

Dissertations

Arme'nio Rego. "Organizational Citizenship Behaviors and Effectiveness: An Empirical study in two small insurance companies." Dissertation, Universidade de Aveiro, 2006.

Bosmat Makover. "Examining The Employee-Customer Chain In The Fitness Industry." Dissertation, Department of Sport Management, Recreation Management, and Physical Education, 2003.

Brensinger, R.P."An Empirical Investigation into Consumer Perception Combine Product and Service Quality : The Automobile." Florida: Dissertation University of South Florida,1993.

Other Materials

ไพโรจน์ ไหววนิชยกิจ. “มือถือไทย อดีต ปัจจุบัน กับการพัฒนาการสู่อนาคต.”

<http://www.sut.ac.th/engineering/telecom/mobilethai/index.htm>

Goldberg, Lewis R. “The Development of Five Factor Domain Scales from the IPIP Item

Pool.” <http://ipip.ori.org/ipip/memo.htm#Table%203a>.

