

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี เรื่องสุขภาพจิตดีด้วยอีคิว.
- กวี วงศ์พัฒน์. (2538). การสร้างความประทับใจในการบริหาร – บริการ. เพิ่มผลผลิต. 33,7 (มกราคม – กุมภาพันธ์): 20 – 27.
- เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2542). การบริหารงานประชุม. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- ขจิต กอบเดช. (2527). งานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ขจิต กอบเดช. (2529). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก พนักงานส่วนหน้าโรงแรม. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542ก). เอกสารประกอบการสอนกระบวนการบริหารจิตวิทยาบุคลากรขั้นสูง (Advanced Personnel Psychology). ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542ข). การแปลแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI เป็นภาษาไทย. บทความที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์.
- ดำรงสิทธิ์ อุทยานนท์. (2528). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ดำรงเกียรติสาสน์.
- บุญเสริม หุตะแพทย์, ประกายรัตน์ ภัทรชิต, เบญจมา โอฬารสกุล และวีระศักดิ์ ชูณหจักร (2542). แผนกแม่บ้านของโรงแรม. เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการและ

เทคนิคการบริการในโรงแรม. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

ประสงค์ แสงพ่ายพ. (2527). การจัดการกิจการโรงแรม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปรีชา แดงโรจน์. (2525). การโรงแรม. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์.

ปรีชา แดงโรจน์. (2532). การโรงแรม : หน้าที่และการปฏิบัติงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
ศรีอนันต์

ปรีชา แดงโรจน์. (2538). ศิลปและศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ :
ธงชัยการพิมพ์.

พัชรา ถาวรระ. (2543). การเปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำใน
การปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิมพ์พรณ กวางเดินดง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองโลกในแง่ดี
และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิศมัย ปโชติการ. (2527). งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ :
ศึกษาพร.

พิศมัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ภิรมย์ พุทธิรัตน์ เรียบเรียง. (2525). สูตรลับของความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : เจริญผล.

ระวินทร อักษรศรี. (2538). การบริการในโรงแรม Hotel service. กรุงเทพฯ : นานมี บุ๊คส์.

รชนีกร โชติชัยสถิตย์ และวิเชียร ด้านบรรพต. (2542). แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม.

เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม. สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วารุณี ภูริสินสิทธิ์ และจามะรี พิทักษ์วงศ์. (2529). ความมุ่งหวังและความสำเร็จในอาชีพ :
ศึกษาเฉพาะกรณีอาจารย์สตรีในสถาบันอุดมศึกษา. คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2543). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.
รวมบทความทางวิชาการ EQ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : DESKTOP.

วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บริษัท
ประชาชน.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เซวน์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จใน
ชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนต.

วีณา เยาวีวัฒน์. (2529). อาหาร – เครื่องดื่มระดับโรงแรมและภัตตาคาร. กรุงเทพฯ :
โอ. เอส. ฟร้นด์ติ้งเฮาส์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, อีระพร อุวรรณโณ และนิรันดร์ แสงสวัสดิ์. (2540).
รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพล
เรือน. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทน์เอม. (2541). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุมาลี สวาวสุ. (2534). การบริหารธุรกิจโรงแรม. ภาควิชาบัญชี – บริหารธุรกิจ คณะสังคม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุณี เชื้อสุวรรณ. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แสงสุรีย์ ลำอากุล. (2535). **จิตวิทยานุคลิกภาพ เล่ม 1. ภาควิชาจิตวิทยา คณะ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์. (2543). EQ: ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงาน.
รวมบทความทางวิชาการ EQ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : DESKTOP.

อรพิน สันติธีรากุล. (2543). **เอกสารประกอบวิชาการจัดการโรงแรม. ภาควิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

อรพินทร์ ชูชม. (2543).สถานภาพการวัด EQ. รวมบทความทางวิชาการ EQ. (พิมพ์ครั้งที่
ที่ 3). กรุงเทพฯ : DESKTOP.

อรุณี ปัญญามูลงษา. (2542).**ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตาก
อากาศใน อ. เมือง จ. แม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
วิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2538). **รวมความรู้เกี่ยวกับโรงแรม. กรุงเทพฯ : Human Heritage.**

Asendorpf, J. B. & Wilpers, S. (1998). Personality effects on relationships. *Journal of
Personality and Social Psychology*. [Online]. 74,6: 1531-1544 Available
<http://proquest.umi.com/pqdweb> (2001 Jul 17).

Barnett, R. C., & Baruch, B. K. (1978). *The competent woman*. New York: Irvington.

Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job
performance : meta – analysis. *Personel Psychology*, 44: 1-23.

- Barrick, M. R.; Stewart, G. L. & Neubert, M. J. (1998). Relating member ability and personality to work-team process and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*. [Online]. 83,3: 377-379 Available <http://proquest.umi.com/pqdweb> (2001 Jul 17).
- Brown, P. S. & Leigh, W. T. (1996). A new look at psychology climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. [Online]. *Journal of Applied Psychology*. 81: 358 –368. Available <http://proquest.umi.com/pqdweb> (2001 Feb 7).
- Bulan, F. H., Erickson, J. R., & Wharton, S. A. (1997). Doing for others on the job: The affective requirements of service work, gender, and emotional well – being. [Online]. *Social Problem*. 44 : 235 – 256. Available <http://proquest.umi.com/pqdweb> (2001 Jan 15).
- Bushell, S. (1998). Putting your emotion to work. *Journal for Quality & Participation*. [Online]. 21,5 (Sept/Oct): 49-53 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).
- Catherine, C. (1998). Rooms with a view. [Online]. Available <http://http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Sep 9).
- Center for Applied Cognitive Studies. (1998). Testing for the big five : Alternatives for measuring the five – factor model of personality. [Online]. Available: <http://www.centacs.com/tests.htm>. (2001 Jul 17).
- Cherniss, C . (2000). Emotional Intelligence : What it is and why it matters. Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology.[Online]. 15 (Apr). New Orleans, LA. Available http://www.eiconsortium.org/research/what_is_emotional_intelligence.htm. (2001 Jul 17).

- Cherniss, C. & Goleman, D. (2001). Emotional intelligence : issues in paradigm building. The emotional intelligence workplace. [Online]. Available http://www.eiconsortium.org/research/ei_issues_in_paradigm_building.htm. (2001 Jul 17).
- Child, A., & Klimoski, R. J. (1986). Successfully predicting career success : An application of the biographical inventory. *Journal of applied Psychology*. 71,1: 3-8.
- Choi, Y. (2000). Emotional Quotient. [Online]. Available <http://nimbus.ocis.temple.edu/~ychoi/eq.html> .(2000 Dec 7).
- Clow, K. E., & Vorthies, D.W. (1993). Building a competitive advantage for service firms : Measurement of consumer expectations of service quality. *Journal of Service Marketing*. [Online]. 7,1: 22-32. Available <http://thaiis.uni.net/abift/detail.nsp>. (2001 Jan 21).
- Collins, J. M. (1998). Conscientiousness: Is that all there is ? . *The Industrial – Organizational Psychology* 36, 2: 27-29.
- Costa, P. T., Jr., & Mc Crae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO PI – R™) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional manual. Odessa, FL : Psychological Assessment Resources.
- Cooper, R. K.. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training & Development*. [Online]. 51,12 (Dec): 31-38 Available <http://http://proquest.umi.com/pqdweb> . (2000 Dec 3).
- Cooper, R. (1998). Sentimental value. *People Management*. [Online]. 4,7 (Apr 2): 48-50 Available <http://thaiis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).

- Cote, S. & Moskowitz, D. S. (1998). On the dynamic covariation between interpersonal behavior and affect : Prediction from neuroticism extraversion, and agreeableness. **Journal of Personality and Social Psychology**. [Online]. 75,4 (Oct) : 1032 – 1046 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 18).
- Dalton, M. & Wilson, M. (2000). The relationship of the five – factor model of personality to job performance for a group of Middle Eastern expatriate managers. **Journal of Cross – Cultural Psychology**. [Online]. 31,2 (Mar): 250-258 Available <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Dec 2).
- Derman, L. (1999). The relationship between the emotional intelligence of family – member manager and business success in family business. [Online]. Dissertation Abstracts International. Thesis (PH.D.) School Psychology – Berkeley. Available <http://thailis.umi.net.th/dao> (2001 Jul 30).
- DeNeve, K. M. & Cooper, H. (1998). The happy personality : a meta – analysis of 137 personality traits and subjective well – being. **Psychology Bulletin**. [online]. 124,2 (Sep): 197-229 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 18).
- DiCaprio, N. S. (1983). **Personality theories : A guide to human nature** (2 nd ed.). New York: CBS College Publishing.
- Dulewicz, V. & Higgs, M. (1998). Soul researching. **People Management**. [Online]. 4,19 (Oct1): 42-45 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).
- Hall, D. T.& Rabinowitz, S. (1997). Caught at work. **Wharton Magazine**. [Online]. 2,1 : 19 – 25. Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).
- Hochwarter, W. A., Witt, L. A & Kacmar, K. M. (2000). Perceptions of organizational politics as a moderator of the relationship between conscientiousness and job

- performance. *Journal of Applied Psychology*. [Online]. 85,3 (Jun): 472-478
Available <http://www.thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp> (2001 Jul 18).
- Hoffi, H. H. & Mannheim, B. (1999). Managers ' coping resources, perceived, organizational patterns, and responses during organizational recovery from decline. *Journal of Organizational Behavior*. [Online]. 20,5 (Sep): 665-685
Available <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Feb 7).
- Hogan, J. (1996). Character fitness. *Psychology today*. [Online]. 29,2 (Mar/Apr): 28 - 30
Available : <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2001 Jan 15).
- Howard, P. J. & Howard, J. M. (1998). An introduction to the five – factor model of personality for human resource professional. [Online]. Available
<http://www.centacs.com/quick-pt1.htm>. (2001 Jul 17).
- Hurley, R. F., & Estelami, H. (1998). Alternative indexes for monitoring customer perception of service quality : A comparative evaluation in a retail context. *Journal of the Acedamy of Marketing Science*. *Journal of the Academy of Marketing Science*. [Online]. 26,3:209-221 Available <http://http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Jul 29).
- Igbaria, M. P.; Saroj, B. & Michael, K. (1994). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. *Journal of Applied Psychology*. [Online]. 18,2 (Jun): 175 – 201 Available
<http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 25).
- Janda, L. H. (1998). *Psychological test : Theory & application*. Needham Heights: Allyn & Bacon.

- Jans, N. A. (1985). Organizational factors and work involvement. **Organizational Behavior & Human Decision Processes**. [Online].35,3 (Jun): 382 – 396 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 25).
- Jongeward, D., & Seyer, P.C. (1978). **Choosing success : transaction analysis on the job**. New York: John Wiley & Sons.
- Judge, T. A., Cable, D. M., Boudreau, J. W. & Bretz, R. D., Jr. (1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success. **Personality Psychology**. 48: 485 – 516.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J. & Martocchio, J. J (1997). Five – factor model of personality and employee absence. **Journal of Applied Psychology** 82, 5: 745 - 755.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrick, M. R. (1999). The Big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. **Personality Psychology**. 52,2 : 621-652.
- Keiser, J. R. (1989). **Principle and practices of management in the hospitality industry**. (2 nd ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Keller, R. T. (1997). Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictors of job performance : A study of scientists and engineer. **Journal of Applied Psychology**. 82,4: 539-545.
- Kichuk, S. L. & Wiesner, W. H. (1997). The big five personality factors and team performance : Implications for selecting successful product design teams. **Journal of Engineering & Technology Management**. [Online]. 14,3&4 (Sep – Dec) : 195 – 221 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 16).

Kotler, P., & Armsstrong, G. (1990). **Marketing and introduction** (2 nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall .

Lanser, G.L. (2000). Why you should care about your emotional intelligence. **Healthcare Executive**. [Online]. 15,6 (Nov/Dec): 6-11 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2000 Dec 7).

Lovelock, C. H. (1992). **Managing Services** (2 nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.

Markovich, P. N. (1997). Mobilizing your human potential. **Journal for quality & participation**. [Online]. 20,2(Mar): 48-53 Available <http://thailis.uni.net.th/abift/defatail.nsp>. (2001 Jan 21).

Murensky, L. C. (2000). The relationships between emotional intelligence, personality, critical thinking ability and organization leadership performance at upper levels of management. [Online]. Dissertation Abstracts International. Thesis (PH.D.) University of South Florida. Available <http://thailis.uni.net.th/dao> (2001 Jul 30).

Murphy, K. R., & Davidshofer, C.O. (1998). **Psychological testing : Principle and application** (4 th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice- Hall Inc.

Naquin, S. S. (1999). **An empirical test of a structural model of the dispositional antecedents of motivation to improve work through learning (work improvement)**. [Online]. Doctoral dissertation. The Louisiana State University and Agriculture and Mechanical Available <http://thailis.uni.net.th/dao> (2001 Jul 30).

Nebel, E. C. (1991). **Managing hotels effectively**. New York : Van Nostrand Reinhold.

- Orpen, C. (1998). Dependency as a moderator of the effects of networking behavior career success. *The Journal of Psychology*. [Online]. 130,3 (May): 245-270. Available <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Dec 3).
- Parch, L. (1997). Testing...1,2,3 . *Working woman*. [Online]. 22,10 (Oct): 74 – 78 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).
- Patton, P. (1997). *The key to success : EQ in the workplace*. Singapore : SNP Publishing Pte.
- Robertson, I. T. (1994). Personality and personnel selection. *Journal of Organizational Behavior*. [Online]. 1: 75 – 89 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Jul 18).
- Sakurai, K. (1986). Japanese worker attitudes : A key factor in productivity. *International Journal of Operations & Production Management*. [Online]. 6,1 : 42-53 Available <http://thailis.umi.net.th/abift/detail.nsp>. (2001 Feb 21).
- Sagoda, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European community. *Journal of Applied Psychology*. 82,1: 30-43.
- Schiffman, G. L., & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer behavior*. (4 th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.
- Schultz, D. & Schultz, S. E. (1998). *Theories of personality*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Stamps, D. (1996). Are we smart enough for our jobs ?. *Training*. [Online]. 33,4 (Apr): 44 Available <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2000 Dec 7).

- Stark, R. D. (1983). The relative effectiveness of personal - psychological versus personal – demographic variables in predicting salespeople's job outcome. [Online]. Dissertation Abstracts International. Thesis (PH.D.) Illinois Institute of Technology. Available <http://thailis.uni.net.th/dao/> . (2001 Jul 30)
- Somer, M. J. & Birnbaum, D. (1998). Work – related commitment and job performance : It 's also the nature of the performance that counts. *Journal of Organizational Behavior*. [Online]. 19,6 (Nov): 621-634 Available <http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2001 Feb 7).
- Totorici, R. (1997). “ A productivity solution for the entrepreneur” *Business Strategies*. [Online]. Available <http://herforum.net/busstrat.htm>. (2000 Dec 7).
- Wharton, A. S. (1997). Doing for other on the job : the affective requirements of service work, gender, and emotional well- being. [Online]. Available <http://http://proquest.umi.com/pqdweb>. (2001 Jan 15).
- Wells, R. H. (1991). Build ON-the-Job Success Skills.Breakthrough Strategies To Teach and Counsel Troubled Youth : Social Skills, School Skills Coping Skill Lesson Series. [Online]. Available http://www.uni.net.th/html_file/ThaiLIS/database1.htm /The ERIC Database (1992-2000/06). (2001 Jan 15).
- Wick, D. (1997). Issue of holistic thinking. [Online]. Available http://carbon.cudenver.edu/ideleon/pad5220/application_paper/don_wivk/paper2.htm. (2000 Dec 7).
- Zimbardo, P. G.,& Gerrig, R. J. (1996). *Psychology & Life* (14 th ed.). New York: Harper Collins Collage.