

## บรรณานุกรม

### หนังสือและเอกสารอื่นๆ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เอกสารเผยแพร่เรื่องการบริการส่วนหน้าของโรงแรม, 2544.

กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์ เซนเตอร์การพิมพ์, 2530

จีระดม ล้วนกลิ่นหอม. จิตวิทยามนุษย์เชิงธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : คณะวิชาบริหารธุรกิจ  
โรงเรียนฐานเทคโนโลยี, 2547.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549, น.126.

บริษัท ทูรคอร์ปเปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). รายงานประจำปี, 2550.

พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เวลาดี.  
2547.

มกร พงศ์โมไซต. วิสัยทัศน์การตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน. 2538.

มานิตย์ จันทิราช. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการบริหารธุรกิจบริการ. คณะบริการธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอบถามวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :  
เจริญวิทย์การพิมพ์, 2535

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เชาวน์อารมณ์ (EQ) ดั่งนี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ:  
เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร. 2543.

### วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

เกียรติพงษ์ มากประภา. “ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอริวิส ฮอล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์และคณะ. “การศึกษาความต้องการและวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

จาญา สันติสงวนศักดิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอริวิส จำกัด(มหาชน)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. “ผลของบุคลิกภาพและเซอวิอาร์มณที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ช่อประภา ปาจริยพงษ์. “จริยธรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.” งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ทิพย์วิมล กลิ่นขจร. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า : กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

นิมิตรรา มณีเยี่ยม. “การนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับการรักษาลูกค้าสำหรับธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

พงษ์พันธุ์ ตระกูลศรีชัย. “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการของร้านโนเกียชอป ในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

ภาวิดา ดำรงค์ติภา. “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทรูเคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

มาฆะ ชื่นสำราญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อภาพพจน์ของ บมจ. เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น ในทัศนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์บ้านในเขตกทม.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

วิชาญ ปลั่งใหม่. “การศึกษาเจตคติของพนักงานองค์กรเภสัชกรรมที่มีต่อระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ศรีประภา ทวีธรรมวุฒิ. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการให้บริการของภัตตาคารและความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

สุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร. “ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการองค์การที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร”. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

สุภาวดี ศรพรหม. “การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

เอกชัย ลีนสุวรรณ. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับบริการของศูนย์บริการโทรศัพท์ทะเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) สาขาฟอร์จูนทาวน์ รัชดาภิเษก.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

### Books

Alastair M.Morrison, Hospitality and Travel Marketing. New York : Delmar Publishers Inc., 1989, pp. 27 - 32.

Brown, A. Customer Care Management. Oxford : Butterworth-Heinemann, 1989, p.89.

Crego, E.T; Schiffrin, P.D., and Albrecht, F.K. Customer – Centered Reengineering. New York : IRWIN Professional Publishing, 1995.

Goleman, D. Emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 1995.

Gronroos Christian, Service Management and Marketing: Managing the Moments of truth In Service Competition. Lexington, Massachusetts, 1990, pp. 27 – 37.

- Heskett, J.L. "Lessons in the Service Sector. Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Prentice Hall, 1988, p. 374.
- Kotler, Philip. Marketing Management. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc, 2003.
- K. Douglas Hoffman and John E.G. Bateson. Essentials of Services Marketing : Concepts, Strategies and Cases. TX : Harcourt College Publishers, 2002, pp. 251 – 256.
- Lawshe C.H." A Qualitative Approach to Content Validity" Personnel Psychology. 28(3), 1975 : pp.563 – 575
- Luft J. and Ingham J. The Johari Window : a graphic model of interpersonal relations. California, Western Training Lab, 1955.
- Nykamp Melinda. The Customer Differential : The Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management. AMACOM. New York, 2001.
- McCrae,R.R., & Costa, P.T.,Jr. The Five-Factor Model of personality : Theoretical Perspectives. New York : Guilford, 1996, pp. 51- 87.
- Rogers, C.R. A way of being. Boston : Houghton Mifflin, 1980.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. Service Quality : New Directions in Theory and Practice. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1994, p.11.
- Tenner, A.R. and DeToro, I.J. Total Quality Management :Three Steps to Continuous Improvement. Addison-Wesley Publishing, 1992, p. 43.

William Joseph. Professional Service Management. New York : McGraw-Hill Book Company, 1983.

Woodruffe Helen . Services Marketing. London : Financial Times Pitman Publishing, Pearson Education, Ltd.1995.

Yamane, T. "Statistics An Introductory Analysis". 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper, 1973.

#### Articles

Amanda Nicholson and Linda Cushman, "Developing successful employees: perceptions of industry leaders and academicians." Journal of Education and Training. 42(6), 2000, pp.366-371.

Chang, Cheng-Ping. "The Multilevel Exploration of Factors Influencing the Front-Line Employees' Service Quality in International Tourist Hotels." Journal of American Academy of Business. 9(2), 2006, pp. 285-293.

Dormann, C., and Kaiser, D.M. "Job conditions and customer satisfaction." European Journal of Work and Organizational Psychology. 11(3), 2002, pp.257-283.

Grandey, A. "When The show must go on": surface acting and deep acting determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery." Academy of Management Journal. 46(1), 2003, pp. 86-96.

Goldberg, L. R. "The structure of phenotypic personality traits." American Psychologist, 1993, pp.26-34.



Keaveney, S.M. "Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study." Journal of Marketing 59 (April 1995).

Knight, Devores Kay. "Service Quality and The Small Apparel Specialty Store : Perceptions of Female Customers." Dissertation University of North Texas." 1996.

Lin, N., Chiu, H., & Hsieh, Y. "Investigating the relationship between service providers' personality and customers' perceptions of service quality across gender." Total Quality Management, 12(1), 2001 : pp.57-67.

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

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

Parvatiyar, A., & Sheth, J. N. (2001). "Customer relationship management": emerging practice, process, and discipline. Journal of economic & social research. 3(2), pp.1 - 34.

Schneider, Benjamin, Wheeler, Jill K., and Cox, Jonathan F. "A Passion for Service Using Content Analysis to Explicate Service Climate Themes." Journal of Applied Psychology. 77(1992) : pp. 705 – 716.