

## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2542). การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตัวเอง สำหรับประชาชนด้วยคอมพิวเตอร์.(รายงานการวิจัย). (พิมพ์ครั้งที่ 2).นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กิตติวรรณ เขียมแก้ว, พิมพ์มาศ ดาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย. (2541). สภาวะและที่มาของความเครียดของครูที่มาปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่. (รายงานการวิจัย) เชียงใหม่ : โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต.
- กฤษณทิพย์ มาลากุล ณ อรุณา. (2526). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้อยู่อาศัยในแฟลตกับเรือนแถวกรณีโครงการเคหะชุมชนบางบัว2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำลอง ดิษขวณิช และพริ้มเพรา ดิษขวณิช. (2545). ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่1). เชียงใหม่ : โครงการตำรา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิศรี ชูชาติ. (2540).เอกสารโครงการอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต1 : สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ และชมรมทัวร์ป่าภาคเหนือ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ชี้แนะที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย ทวีชาติ และคณะ. (2539). ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. (รายงานการวิจัย). กรมสุขภาพจิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2536). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2538). วิธีการทดสอบทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ เป้ระว่า. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บวร สงคศิริ และคณะ. (2540). ภาวะเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจ ในจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต.

ปราณี อุเจริญไพศาล และบัวรัตน์ ศรีนิล. (2542). ปัจจัยการซื้อซ้ำในฐานะตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าประเภทอาหาร : กรณีศึกษาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (รายงานการวิจัย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ปีเตอร์ แชนสัน. (2534). ความเครียดสู่ความสำเร็จ. ัญลักษณ์ แปลและเรียบเรียง กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ขนิษฐา.

ผุขณีย์ ยมาภัย. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. (2536). คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ. เรียบเรียงจาก Sales & Service hand book ของ Uichiro Nakamura. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ. (2527). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรศิริ ใจสม. (2536). ความเครียดและการเผชิญความเครียดของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการรักษาในหออภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลแม่และเด็ก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิมลพรรณ ทิพาคำ. (2543). ความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนเขต 10. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิมพ์ชนก สันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พีระพงษ์ ดวงสนิท. (2545). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- มานพ วงษ์สุริรัตน์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลดาวลัย สกุนา. (2543). ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถัดดา ตันกันทะ (2540). ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์.(2542).วิลดัน.พี.เอส. คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002(แปล) ฉบับล่าสุด. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สิระ โอภาสพงษ์. (2541). บริการเหนือเมฆ. กรุงเทพฯ : เออาร์ อินฟอร์เมชัน พับลิเคชัน. แปลจาก Benjamin, S. and David, E.B. Winning the Service Game. Harvard Business School Press, 1995.
- ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. (2541). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต ทัชฌกร และ อลงกรณ์ มีสุทธา. (2542). การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการและกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- สาวิตรี ฟ้าสะทอน.(2541).การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มเพื่อลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อ เอช ไอ วี และผู้ป่วยเอดส์ โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายธาร ไกรขุนทด. (2543). ปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา ริมดุสิต. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพักษณ์. (2545). ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย. (รายงานการวิจัย). (พิมพ์ครั้งแรก). นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวภรณ์ กองแก้ว. (2543). ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรสาธารณสุขผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาบริการให้คำปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนีย์ เกี้ยวกิ่งแก้ว. (2527). แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ปออง.

อ่อนนุช พิพัฒนางกุล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานของพยาบาลผู้ให้การปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชนเขต10. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Bitner, M.J., Booms, B.H. and Tetreault M.S. (1990). The Service Encounters :Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. Journal of Marketing. 54 : 71-84.

Blainey, C.G. (1980). Anxiety in the undergraduate medical-surgical clinical student. Journal of Nursing Education. 19 : 33-36.

Cooper, C.L. & Davidson M. (1987). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments, In R. Kalimo , M.A. El - Batawi, & C.L. Cooper (Eds.), Psychological factors at work and relation to health. Geneva : World Health Organization.

Crego, E.T.,Schiffirin P.D. and Albrecht F.K.(1995). Customer - Centered Reengineering. New York : IRWIN Professional Publishing.

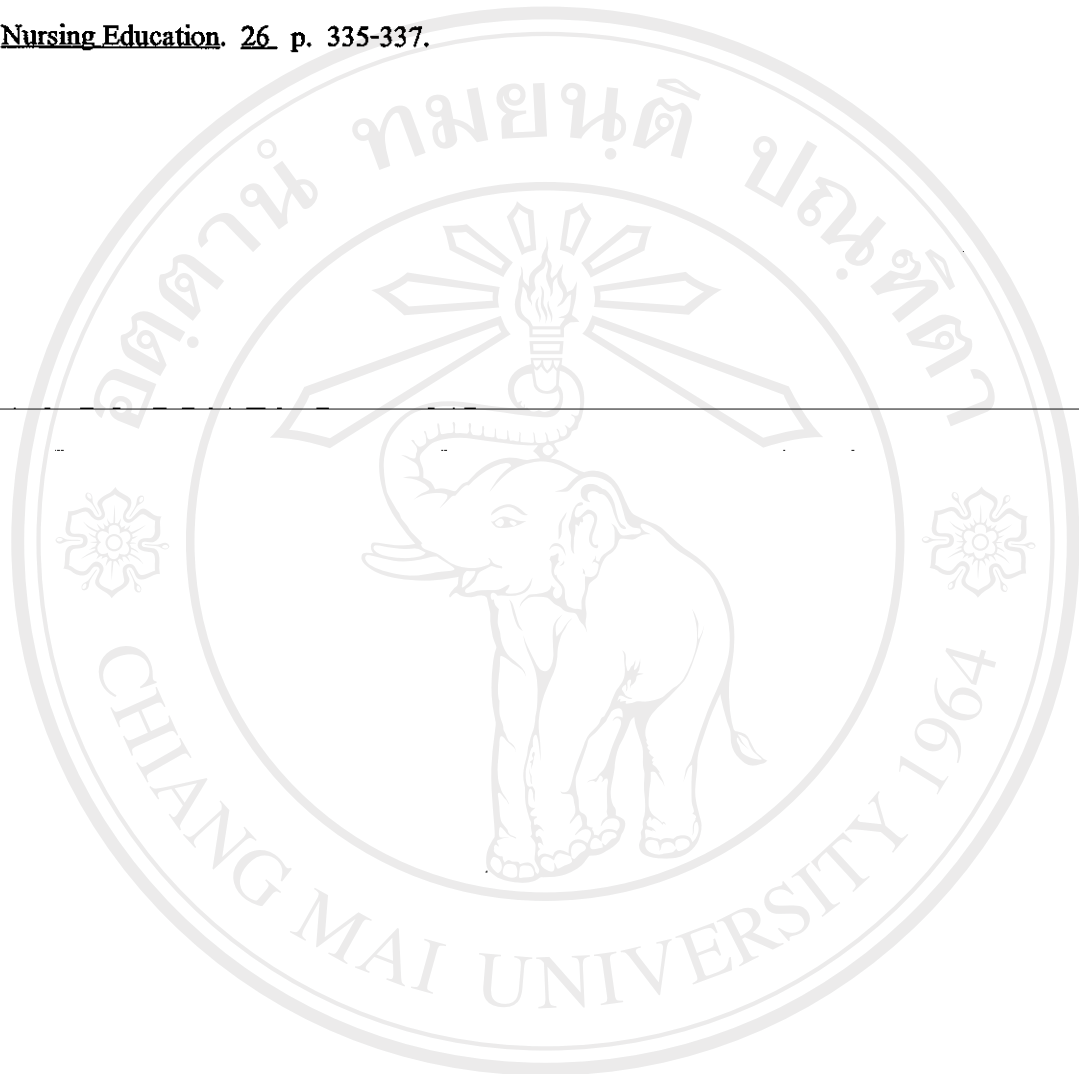
Crosby, L.A. and Nancy J.S. (1987). Effects of Relationship Marketing on Satisfaction, Retention and Prices in the Life Insurance Industry. Journal of Marketing Research. 24 : 404 - 411.

Friedman, M. and Rosenman R. (1974). The key cause – type A behavior pattern : stress and coping. New York : Columbia University Press.

- Janis, Irving L. (1952). *Psychological Stress*. New York : John Willy.& Sons.
- Lazarus, R.S. (1993). Why we should think of stress as a subset of emotion. In :  
Goldberger L, Breznitz S, editor. *Hand book of stress : Theoretical and clinical aspect*.  
(2<sup>nd</sup> ed.) New York : Free Press : 21-39.
- Lazarus, R.S. (1987). Transactional theory and research on emotion and coping. In : Laux L,  
Vossel G. editors. *Personality in biographical stress and coping research*. Eur J Pers.  
1 : 141-69.
- Lazarus, R.S and Folkman S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York : Springer.
- Lazarus, R.S. (1971). The concept of stress and disease. In L. Levi (ed.), *Society, stress and  
Disease, Vol.1*, London : Oxford University.
- 
- Maslach, C. (1986). Stress burnout and workaholism , In R.R. Kilbury, P.E. Nathan & R.W.  
Thoreson, (Eds.) *Professional in distress issues syndromes and solutions in psychology*.  
Washington : American Psychological Association : 53-57.
- Murray, R.L.E. (1975). Assessment of psychologic status in the surgical ICU patient. *The  
Nursing Clinics of North America*. 10 : 69-81.
- Phillp, A.P. (1988). Reducing nursing students' anxiety level and increasing retention of  
materials. *Journal of Nursing Education*. 27 : 35-41.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer  
Perceptions and Expectations*. London : The Free Press.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1983). Service firms need marketing skill. *Business  
Horizons*. 26 : 28-31.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1988). Communication and Control Processes in the delivery  
of service quality. *Journal of Marketing*. 52 : 35-48.
- Powell, Trevor, J and Enright, Simon, J. (1990). *Anxiety and Stress Management* : London :  
Routledge.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.
- Selye, H. (1993). History of the stress concept. In : Goldberger L Briznitz S, editors.  
*Handbook of stress : Theoretical and clinical aspects*.(2<sup>nd</sup> ed.) New York :the Free Press  
: 7-17.

Seuntjens, A.D. (1982). Burnout in nursing - what it is and how to prevent it. Nursing Administration Quarterly. 7(1) : 12-19.

Turkoski, B. (1987). Reducing stress in nursing students clinical learning experience. Journal of Nursing Education. 26 p. 335-337.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved