

### บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2548). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ กรมที่ดิน.
- ขจิต กอบเดช. (2535). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก: พนักงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่นๆ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2527). การโรงแรม: ฉบับนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ศกาศพันธ์ วุฒิลักษณ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุ่งยากประจำวันกับความเข้มแข็งอดทนของอาจารย์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทวิภา ศักดิ์ศรี. (2547). ปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง บริษัทขนส่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา มากก้อน. (2535). สุขภาพจิตของพนักงานที่ทำงานกะ และพนักงานที่ทำงานประจำในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรท วิลาวรรณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครื่องซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วารารณ์ ล้อมไพบูลย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วัลย์ลักษณ์ ปฐมรังษิยังกุล. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ กับความพึงพอใจในงานของพนักงานสังกัดสำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เถลิณจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม.* การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์. (2547). *พฤติกรรมศาสตร์การทำงาน.* เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- \_\_\_\_\_. (2546). *การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบทดสอบบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ.* เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์, และสงคราม เชาวน์ศิลป์. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และ โรงงานในเขตภาคเหนือ.* เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภจิต กาบคำ. (2542). *พนักงาน... นักบริการอย่างแท้จริง.* [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm> (13 มีนาคม 2549).
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยญา จันทรวงทอง. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญพร พูลทรัพย์. (2546). *บุคลิกห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา กองรายได้การประปานครหลวง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร พิพิธเจริญพร. (2545). *ลักษณะบุคลิกภาพแบบ "The Big Five" พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้า : กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อาณาจักร พิทักษ์กำพล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Agathon, M. (2003). *Resilience: a concept for the psychological approach of human behavior*. [Online]. Available <http://www.annals-general-psychiatry.com/content> (8 August 2005).
- American Psychological Association. (2003). *What is resilience*. [Online]. Available <http://www.helping.apa.org> (8 September 2004).
- Autry, C. W., and Daugherty, P. J. (2003). Warehouse operations employees: Linking person-organization fit, job satisfaction, and coping responses. *Journal of Business Logistics*, 24(1), 171 – 197.
- Bell, S. J., and Menguc, B. (2001). *Raising the bar of service quality: The role of the salesperson-organisation relationship and organisational citizenship behaviours*. [Online]. Available <http://www.management.unimelb.edu.au/Research/papers/wpm2.pdf> (8 August 2005).
- Bolon, D.S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221 – 242.
- Bonnie, L. T. (2002). *The relationship between resilience and job satisfaction in mental health care workers*. D.P. Thesis, Marywood University.
- Feather, N. T., and Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(1), 81–94.
- Greenberg, J., and Robert, B.A. (1993). *Behavior in organizations*. 4<sup>th</sup> ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Gregory, A. R. (1999). Salesperson optimism: Can sales managers enhance it and so what if they do ?. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(1), 53 – 63.

- Gregory, M., James, A., and Neville, K. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human – service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 287 – 297.
- Herrington, G., and Lomax, W. (1999). *Do satisfied employees make customers satisfied?: an investigation into the relationship between service employee job satisfaction and customer perceived service quality*. Kingston Business School.
- Jahad, F. F. (1995). *A descriptive examination of teachers' perceived job satisfaction and organizational citizenship behaviors across four leadership styles of principals*. M.S. Thesis, North Carolina State University.
- Kendra, J., and Wachtendorf, T. (2001). *Elements of community resilience in the world trade center attack*. Newark: Disaster Research Center, University of Delaware.
- Lounsbury, J. W. et al. (2003). An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 11(3), 287 – 307.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Addison – Wesley.
- Miller, L. (2001). *Focus on resilience: Bouncing back from setbacks*. [Online]. Available <http://www.alda.org/aldacon2001/Proceedings> (8 September 2005).
- Motowidlo, S. J. (2000). Some basic issue related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review*, 10(2), 115 – 126.
- Organ, D. W. (1991). *Organizational behavior*. 4<sup>th</sup> ed. USA.: Richard D. Irwin Inc.
- \_\_\_\_\_. (1988). A restatement of the satisfaction – performance hypothesis. *Journal of Management*, 14, 547 – 558.
- Ortiz, L. (1999). *A comprehensive literature review of organizational justice and organizational citizenship behavior: Is there a connection to international business and cross-cultural research?*. [Online]. Available <http://www.sbaer.uca.edu/research/1999/sribr/995ril59.htm> (2 October 2005).
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M., and MacKenzie, S.B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quality and quantity of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262 – 270.

- Podsakoff, P.M., and MacKenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3), 351 – 363.
- Schnake, M., and Dumler, M.P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial Issues*, 9(2), 216 – 229.
- Schutz, D.P., and Schutz, S.E. (1994). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organization psychology*. New York: Macmillan.
- Simoni, P., Larrabee, J., Birkhimer, T., Mott, C., and Gladden, S. (2004). Influence of interpretive styles of stress resiliency on registered nurse empowerment. *Nursing Administration Quarterly*, 28(3), 221 – 224.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- \_\_\_\_\_. (1996). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: John Wiley & Son Inc.
- Starwood. (2005). *Company overview*. [Online]. Available <http://www.starwoodhotels.com> (11 October 2005).
- The Ohio State University. (No date). *Fostering resilience in children*. [Online]. Available [http://ohioline.osu.edu/b875/b875\\_1.html](http://ohioline.osu.edu/b875/b875_1.html) (18 September 2005).
- Williams, S., and Shiaw, W.T. (1999). Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions. *Journal of Psychology*, 133(6), 656 – 668.