

บรรณานุกรม

- กวิน อำไพพงษ์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความผูกพันในอาชีพ ความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในอาชีพของครูในโรงเรียนเอกชน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรภา ศรีสันติโรจน์. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด. 2552. เกี่ยวกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการ กองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.uobam.co.th> (25 ก.ค. 2552)
- ปราชญา กล้าผจญ และอัปสรศรี พลอดเปลี่ยว. 2544. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารการศึกษา. พิมพ์ ครั้งที่ 3 .กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คุณ อัมรานนท์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ดวงฤทัย อุปมา. 2547. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความรู้สึกเป็นส่วน หนึ่งของงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และ ประสาน หอมพูล. 2538. จิตวิทยาเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิงอักษร
- ผศ. ดร. เรืองชัย หมื่นชนะ. 2538. จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์.
- สมาคมบริษัทจัดการลงทุน. 2552. บริษัทจัดการลงทุนในประเทศไทย จำนวน และส่วนแบ่ง การตลาด. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.aimc.or.th> (25 ก.ค. 2552)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.). บริษัทจัดการกองทุน [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sec.or.th> (25 ก.ค. 2552)

- ศูนย์รวบรวมข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์.การมุ่งเน้นสนองตอบต่อลูกค้า. 2009.[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.siamhrm.com/?name=hr&file=read&max=100> (25 ก.ค. 2552)
- Anderson, E., Oliver, R.L. 1987. **Perspective on behaviour-based versus outcome based sales force control systems.** *Journal of Marketing* 4: 76-88.
- Bandura, A. 1977. **Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.** *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. 1995. **Self-efficacy in changing societies.** New York : Cambridge University Press.
- Boles, J.S., Babin, B.J., Brashear, T.G. & Brooks, C. 2001. **An examination of the relationships between retail work environments: Salesperson selling-orientation customer-orientation and job performance.** *Journal of Marketing Theory and Practice* 9, 1-13.
- Brown, T. J. 1995. **The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self- and Supervisor Performance Ratings.** [*Journal of Marketing Research*](#), 39, 1: 176-224.
- Brown, T. J., Mowen, J.C., 2001. **The consequences of service worker customer orientation : job satisfaction, commitment and performance.** Working paper, Kansas State University.
- Deshpande, R., Farley, J.U., Webster, Jr., F. 1993. **Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms : a quadrad analysis.** *Journal of Marketing*, 57, 23-27.
- Donovan, D. Todd. 2001. **Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors.** *Journal of Marketing*, 68, 1; 12-33.
- Dimitrades, Z. 1988. **Work commitment and individual success among Greek managers ,** unpublished PhD dissertation, The London School of Economics and Political Science, University of London, London.
- Dietz, J., Pugh, S.D., Wiley, J.W. 2004. **Service Climate Effects on Customer Attitudes: An Examination of Boundary Conditions.** *Academy of Management Journal*, 47, 1, 81-92.

- Fromm, B., & Schlesinger, L. 1993. **The real heroes of business and not a CEO among them.** New York: Currency/Doubleday.
- Gronroos, C. 2007. **Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition.** Helsinki: Swedish School of Economics.
- Ivancevich, J. M. and Mattleson, H. T. 1990. **Organization behavior and management.** Boston : Richard D Irwin.
- Jerusalem , M., and Schwarzer, R. 1992. **Self-efficacy as a resource factor in stress appraisal processes.** Self-efficacy: Thought control of action. Washington DC.,USA:Hemisphere, 195-213.
- Jex, Steve M. and Gudanowski, David M. 1992. **Efficacy Beliefs and Work Stress : An Exploratory Study.** Journal of Organizational Behavior, September, 509-518.
- Jaworski, B. & Kohli, A. 1993. **Market orientation: Antecedents and consequences.** Journal of Marketing 57, 53-70.
- Johnson, J.W. 1996. **Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction.** Personnel Psychology, 49 , 831 -851.
- Stephen ,R.G. J. 1992.**Was there a Hawthorne effect?** The American Journal of Sociology, Vol. 98, No. 3, 451-468.
- Kelly, Scott W. 1992. **Developing customer orientation among service employees.** Journal of the Academy of Marketing Science, 20, 27 – 36.
- King, R. 1965. **The marketing concept.** Science in marketing , New York: John Wiley & Sons. 70-97
- Kohli, A.K. and Jaworski,B.J. 1990. **Market orientation: The contract, research propositions and managerial implications.** Journal of Marketing. Vol. 54, No. 2, 1-18.
- Kotler,P.,Bowen, J., & Makens,J. 1996. **Marketing for hospitality and tourism.** Upper Saddle River,New Jersey: Prentice-Hall.
- Levitt, T. 1960. **The industrialization of service.** Harvard Business Review, Vol. 38, No. 5, pp. 41-52
- Lodahl, T.M. and Kejner, M.M. 1965. **The definition and measurement of job involvement** ,Journal of Applied Psychology,Vol.49 ,24-33.

- Low, G.S., Cravens, D.W., Grant, K., Moncrief, W.C. 2001. **Antecedents and consequences of salesperson burnout**. *European Journal of Marketing* 35,587-611.
- Martin, F., Jeffrey, K. 2008. **The Effect Of Self-Efficacy And Adaptability On Salesperson Orientation And Customer Orientation And On Job Performance And Customer Satisfaction**. *Journal of Business & Economics Research*, November, 2008, 6, 11.
- McKitterick, J. 1957. **What is the marketing thought and action ?**. *American Marketing Association*, Chicago, IL, 71-82.
- Morrison, E.W. 1996. **Organizational Citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality**. *Human Resource Management*, Vol.35, No.4 , 493-512.
- Mrugank, T., Ashwin, J. 2005. **Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model**. *Journal of Business Research*, 58, 584– 592.
- Narver, J.C. and Slater, S.F. 1990. **The effect of market orientation on business profitability**. *Journal of Marketing*. Vol. 54, No. 4. 20-35.
- Noor, N.A.M., Muhamad, A. 2005. **Individual Factors that Predict Customer Orientation Behaviour of Malaysian Life Insurance Agents**. *Journal of Pengurusan* 24, 125-149.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian. 1974. **Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians**. *Journal of Applied Psychology*, 59, 604.
- Raisa, Y. 2005. **Implementing A Customer Orientation In An Industrial Context**. Monash University, ANZMAC 2005 Conference: Strategic Marketing and Market Orientation.
- Saleh, S. D. and Hosek, J. (1976). **Measurement of job and work involvement**. *Journal of Applied Psychology*. 67, 3; 341-349.
- Saxe, R., Weitz, B.A. 1982. **The SOCO scale: a measure of the customer orientation of salespeople**. *Journal of Marketing Research*, 19, 343 – 351.
- Schaufeli, W.B. 2002. **The measurement of engagement and burnout : a two sample confirmatory factor analytic approach**. *Journal of Happiness Studies*. 3, 2; 71-92.
- Schneider, B., Bowen, D. 1995. **Winning the service game**. Boston Harvard Business School Press.

- Schneider, B., White, S., Paul, M.C. 1998. **Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality: Test of a Causal Model.** Journal of Applied Psychology Volume 83, 2, 150–163.
- Schneider, B., Bowen, D.E., Erhart, M.G., Holcombe, K.M. 2000. **The Climate for service evolution of a construct in Ashkanasy.** Handbook of Organizational Culture and Climate, Sage, Thousand Oake, CA, 21-36.
- Schwarzer, R. 1998. **General perceived self-efficacy in 14 cultures.** Self efficacy assessment. [online].available:<http://userpage.fu-berlin.de/health/world14.htm> (25 October 2009)
- Snyder, M. Gangestad, S. 1986. **On the nature of self-monitoring: matters of assessment, matters of validity.** Journal of Personality and Social Psychology 51: 125-139.
- Solnet, D., Paulsen, N. 2004. **Service Climate, Employee Identification and Customer Outcomes in Hotel Property Rebranding.** University of Queensland, Australia, 8.
- Steers, R. M., Porter, L. 1991. **Motivation and Work Behavior.** 5th ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Stock, R.M. and Hoyer, W.D. 2002. **Leadership style as driver of salespeople's customer orientation.** Journal of Market-Focused Management. Vol. 5, No. 4, pp. 355-376.
- Thomas, T., Clearfield, F. 2004. **Factors Influencing Employees' Evaluation of the Role of Customer Orientation in Service Delivery Following Reorganization: The Case of Natural Resources Conservation Service (NRCS).** Proceedings of the 2004 RSS Annual Meeting Sacramento, California, August 12-15.
- Thomas, R.W., Soutar, G.N., Ryan, M.M. 2001. **The selling orientation-customer orientation (SOCO) scale: A proposed short form.** The Journal of Personal Selling & Sales Management 21: 63-69.
- Vroom, V. H. 1962. **Work and motivation.** New York : Wiley.
- Webster, F.E., Jr. 1988. **The rediscovery of the marketing concept.** Business Horizons. Vol. 31, No. 3, 29-39.
- Zoe, S.D. 2007. **The Influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey.** Employee Relations, 29, 5 : 469-491.