

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกรัตน์ สุชะตุงคะ. 2540. คู่มือจิตวิทยาคลินิก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เมดิคัล มีเดีย.

_____. 2545. จิตวิทยาคลินิก: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: เมดิคัล มีเดีย.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2543. คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กวี ศรีเวศร. 2544. วิธีวัดค่าบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์-EQ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

กองบรรณาธิการ บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด. 2544. พัฒนาบุคลิกภาพเสริมสร้างเชาวน์ปัญญา
เชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ (E.Q.) เชาวน์ปัญญาในการแก้ปัญหา (A.Q.) เชาวน์ปัญญาในการ
สร้างสรรค์ (C.Q.) เชาวน์ปัญญา (I.Q.). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมี
บุ๊คส์ จำกัด.

โครงการบริหารวิชาบูรณาการ หมวดศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2544. ศิลปะการ
ดำเนินชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น
จำกัด.

โครงการ เสือดำ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของ
หัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จารุพรรณ จวนสา. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง องค์ประกอบ
ทางบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดภาค
นครหลวง 6 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. 2543. ผลของบุคลิกภาพและเขาวน้อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลียว กลั้ววงษ์, นาวาอากาศตรี. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์ ความถนัด บุคลิกภาพ และเขาวน้อารมณ์กับผลการฝึกบินกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชสรัด เต็งพงศธร. 2541. พฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงาน บริษัท โรงงานทอผ้า กรุงเทพ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุตินทร สุदानนท์. 2539. การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินทร วังษ์สวัสดิ์. 2543. ภาวะผู้นำ การจัดการกับความขัดแย้ง และเขาวน้อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวนจิตร ชูระทอง. 2544. เขาวน้อารมณ์ เขาวน้อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณุชนา เอื้อสิริมนต์. 2544. เขาวน้อารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทงงค์ เกษทรัพย์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระวุฒิ ล้อมพงษ์พิพัฒน์. 2544. เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานขายตามแบบบุคลิกภาพของไมเยอร์ บริกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิคม ระวีอัน. 2547. **FOCUSER BY DQ: CUSTOMER SERVICE IN FOCUS. NO.3.**
OCTOBER – NOVEMBER: 3.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). 2546. ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิพาดา เทวกุล, ม.ล. 2544. การคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์: ศิลปะการดำเนินชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทเท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2537. **คู่มือปฏิบัติงาน.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- _____. 2542. **คู่มือพนักงาน.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- _____. 2547. **รายงานประจำปีงบประมาณ 2547.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ม.ป.ป. จรรยาบรรณการบินไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- ปณยา ทองเหลือง. 2544. การปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เอกโก้ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณี สุวรรณทิพย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราณี เสนีย์, ร้อยตำรวจหญิง. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหน็ดเหนื่อย พฤติกรรมเผชิญความเครียดกับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยมะเร็งเต้านมระยะสุดท้าย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปองฤทธิ์ โชตะยากฤต. 2543. ทิศทางการจัดสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผู้จัดการรายสัปดาห์. 2548. กรุงเทพมหานคร: 18 มีนาคม 2548.
- พรพรรณ พงศ์สุพัฒน์. 2542. ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มติชน. 2548. กรุงเทพมหานคร: 10 กุมภาพันธ์ 2548: หน้า 20.

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตนาวดี นนท์ปฏิมากุล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผล การปฏิบัติงานของพนักงานดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รอง รัตน์พล. 2545. สภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา สรีวัฒน์. 2545. สุขวิทยาจิตและการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.

วรางคณา ทิมวัฒนา. 2536. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัท การบินไทย จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

วสิษฐ์ กิตติกุล. 2547. เปิดใจ EVP (DA) ฝ่ายบริการลูกค้าท่านแรกของการบินไทย: CUSTOMER SERVICE IN FOCUS. NO.1 JUNE – JULY: 1.

วิทยา นาควัชระ. 2543. อยู่อย่างสง่า. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์ พรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2541. เขาวนอารมณ์: ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. (บทความ)

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542. **เขavnัอารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.**

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2544. **บุคลิกภาพ:จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. 2546. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

หมอชาวบ้าน.

ศิริประภา พึ่งพงษ์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพบุคลิกภาพ**

สุขภาพจิต กับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในสนามกอล์ฟ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริกร อักษรดี. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียด**

**ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ
ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริพร ประโยค. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ**

**ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณี
ศึกษา บริษัท ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2547. **การบินไทยสายการบินแห่งชาติ.**

กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (อัดสำเนา)

สถิต วงศ์สรรค. 2540. **การพัฒนาบุคลิกภาพ.** กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

- สมชาติ กิจรรรยง. 2521. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: หจก. เอช – เอ็น การพิมพ์.
- สมหวัง มาเพชร. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมฤดี เขียรฉาย. 2544. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรม การเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรวิศ ผลภายี. 2545. **การศึกษาสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพเขาวนอารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกูด จุลศิริ. 2533. **การศึกษารูปแบบพฤติกรรมและการแก้ปัญหาของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. 2545. **ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายสุณีย์ ศุกรเดมิย์. 2543. **ศึกษาเปรียบเทียบเขาวนปัญญาอารมณ์ของ วิศวกร ครู นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทน์อม. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป**. ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟ็องฟ้าพริ้นติ้ง จำกัด.

สุดาจันทร์ บุญยชัยเชียร. 2543. บุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุกับพฤติกรรม การเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานระดับปฏิบัติการหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุบิน ชิวปรีชา, นาวาอากาศเอก. ม.ป.ป. จะทำอะไรกับผู้ใช้โดยสารก่อนก้าวร้าว. วารสาร สหสมาคมเวชศาสตร์การบินแห่งประเทศไทย. 4 (9): 5-6.

สุเทพ เทียนสี. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความ ตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน:ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ ผดุงจันทร์, ร.ต.อ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพกับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการ สายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ ตระการวิจิตร. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและสุขภาพจิต ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2544. TG UPDATE ข่าวสารเพื่อ พนักงานการบินไทย 2000. กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

อรศิริ หงษา. 2544. เชาว์อารมณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารยา ด่านพานิช. 2542. การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของเยาวชนผู้กระทำผิดชายและหญิงในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. 2544. **สร้าง EQ ให้ลูกคุณ**. กรุงเทพมหานคร: ชันดีการพิมพ์.

Bar On, R.A. 1998. **Psychology**. (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Bell, J. 1977. Stressful life events and coping methods in mental illness and wellness behavior. **Nursing Research**. 26 (March – April) : 136-141.

Carver, C.S., M.F. Scheir, and J.K. Weintraub. 1989. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. **Journal of Personality and Social Psychology**. 56: 257-283.

Cohen, F. and R.S.Lazarus. 1979. **Coping with stresses of illness**. Cited G.C. Stone, F. Cohen, & N. E. Adler (Eds.). **Health psychology-a handbook: Theories, applications, and challenges of a psychological approach to the health care system**. San Francisco: Jossey-Bass.

Cherniss, C. 2000. **Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters**. (online). Available:http://www.eiconsortium.org/research/what_is_emotional_intelligence.htm

Costa and McCrae. 1992. **An Introduction to the Five – Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). Available: <http://www.Centacs.com/quick-ptl.htm>.

Eysenck, H.J. 1970. **Fact and Fiction in Psychology**. (4 th ed.). Harmondswort: Penguin Books.

Flight Documentation Service Department (OR). 1993. **PASSENGER SERVICE MANUAL:**
Bangkok. Thai Airways International Public Co. Ltd.

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

_____. 1998. **Working with Emotional Intelligence.** New York: Bantam Books.

Jalowico, A. and P. Marjorice. 1981. Stress and coping in hypertensive and emergency room patients. **Nursing Research.** 30 (January – February): 10-15.

Vernon, H and D.M. Warburton. 1977. **Human Stress and Cognition.** New York: John Wiley and Sons Ltd.

Hillgard, E. R. 1965. **Introduction to Psychology.** New York: Harcourt Barce and World Inc.

Hjelle, L.A and D.J. Ziegler. 1992. **Personality Theories.** Singapore: McGraw-Hill, Inc.

Hurtz, G.M. and J.J. Donovan. 2000. Personality and job performance: the big five revisited. **Journal of Applied Psychology.** 85(6): 869-879.

Lazarus, H.J. 1970. **Fact and Fiction in Psychology.** (4th ed). Harmondswort: Penguin books.

Lazarus, R. S. 1976. **Patterns of Adjustment.** (3rd ed). Tokyo: McGraw – Hill Kogakusha Ltd.

Lazarus, R.S. and S. Folkman. 1984. **Stress, Appraisal, and Coping.** New York: Springer Publishing Company.

- Lazarus, R. 1991. **Emotion and Adaptation**. New York: Oxford University Press.
- Merlevede, P.E. 1998. “7 lessons in Emotional Intelligence”. **Introduction to the Book “EQ”** (On line). Available: [http : //users.pandora.be/merlevede/eqe 7Eqi.htm](http://users.pandora.be/merlevede/eqe7Eqi.htm).
- Miner, J.B. 1992. Personality Process Including Emotional Stress. **Industrial Organizational Psychology**. Singapore: McGraw – Hill, Inc.
- Monat, A. and R.S.Lazarus. 1977. **Stress and Coping**. New York: Columbia University Press.
- Parasuman, S., and M.A. Cleek. 1984. Coping behaviors and managers” affective reactions to role stressors. **Journal of Vocational Behavior**. 24: 179–193.
- Parkes, K.R. 1990. “Coping negative affectivity, and the work environment: additive and interactors of mental health. **Journal of Applied Psychology**, 75: 399 – 409.
- Ray, C., J. Lindop and S. Gilson. 1982. “The Concept of Coping”. **Psychological Medicine**, 12: 385.
- Hein, S. 2005. “The Mayer – Salovey Academic Definition”: **Definition of Emotional Intelligence** (on line). Available: [http : //eqi.org/eidefs.htm](http://eqi.org/eidefs.htm).
- Salovey, P. 1997. “What’s your emotional intelligence quotient?” In Salovey and D. Sluyter (Eds.). **Emotional Development and Emotional Intelligence**. New York:Basic Books.
- Tett, R.P., D.N. Jackson and M. Rothstein. 1991. Personality measures as predictors of job performance: a meta-analytic review. **Personnel Psychology**. 44(4): 742.

Thai Airways International Public Company Limited. 1991. **OQ Training Memorandum**

75 (June): 1-2.

_____. 2002. **'Passenger Service Manual'. Cabin Crew – Training Text and Reference Handbook.** Bangkok: Thai Airways International Public Co. Ltd.

Thai Airways International Public Company Limited. 2005. **Qualification of Cabin Attendants.**

(On line). Available: http://www.Thaiairways.com/About_thai/Public_Information/Information/Flight_Attendant_Qualifications_training_th.htm.

Vorakorn. 2005. CABIN CREW STATUS / AUG' 05. **Inflight Service Cabin Attendants**

Administration Department (QV). Bangkok: Thai Airways International Public Co., Ltd. (Mimeographed)

Wilson, L.O. 1997. Highlights of emotional intelligence: excerpts and comments from daniel

goleman. **Journal of Inside out, Outside in** (Online). Available: <http://www.uwsp.edu/education/lwilson/Learning/emot.htm>