

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. (2542). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง
รัตนา ศิริพานิช. (2548). *การทดสอบและการวัดผลทางจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: สาขาจิตวิทยา
โรงพยาบาลจิตเวช จ.จ.ก.
วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์(EQ)ดัชนีชี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอกซ์เพอร์เน็ท จำกัด.
สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บริษัทสยามเอดดูเคชั่น.

บทความ

- จิรัฐม ศิริรัตนบัลลังค์. (2537). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางด้าน
การตลาด. *เอกสารจุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 38(8), 167-178.
จุฑาทิพย์ นันทวินิตย์. (2550). การพัฒนาโปรแกรมการสอนแบบอิงความสามารถสำหรับ
พยาบาลผ่าตัด. *เอกสารการพัฒนาศักยภาพแบบอิงความสามารถสำหรับ
พยาบาลผ่าตัด*, 2(1), 1-4.
จุฑาภรณ์ งามรสสุตร. (2549). *คู่มือแผนกการพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลศิริราช. เอกสาร
ประกอบการทำงาน*, 2(1), 46- 58.
ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้า. *วารสารการตลาดสำหรับลูกค้า*, 7
(54), 1-10.
ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 9(19), 58-66.
วิภาดา คุณาวิทิตกุล. (2540) . การรับรองคุณภาพในองค์การที่ให้บริการสุขภาพ : การบริการ
พยาบาล. *เอกสารการประชุมวิชาการประจำปี 2540 ทิศทางการให้บริการพยาบาลสู่
ทศวรรษหน้า* ,6(18), 4-8.
วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 1(1), 12-13.
วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. *เอกสารโครงการสนับสนุนเทคนิค*

- อุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 4(1), 1-8.
- สุภาพ อื้ออารีย์.(2541). การพยาบาลในห้องผ่าตัด : จากการส่งเครื่องมือสู่การพยาบาลแบบองค์รวม. วารสารพยาบาลรามาธิบดี 4, 4(2), 204 -211.
- อนูวัติ ศุภชุตติกุล. (2536) . การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อการอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ. สารความหวัง : ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐในวาระครบรอบ 60 ปี ของ นายแพทย์ บุญยงค์ วงศ์รักมิตร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศิริราช.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

- จิรพันธุ์ คำโสภา. (2544). ผลของการพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ผ่านการอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จุฑารัตน์ กมลศรีจักร. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชื้อชาติ อาชีพ กับ พฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยการุณย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). ผลของบุคลิกภาพและเชื้อชาติอากรมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ชวนจิตร ฤทธิ์ทอง. (2544). เชื้อชาติ อาชีพ เชื้อชาติอากรมณ์ และ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นิชมณ ทองแก้ว. (2545). ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี มัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- ทัศนวรรณ บุญอนันต์. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และคุณภาพของการให้บริการ: กรณีศึกษา พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด.งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.*
- ทัศนีย์ ทองรักศรี. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน การได้รับการ เสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาบริหารการ พยาบาล.*
- ทิพย์สุดา เผือกสกนธ์. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพแบบ มาคီอาเวลเลียน และจริยธรรมในการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ.*
- นฤมล อาษาไกรสร. (2545). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่ รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- นารีรัตน์ รูปงาม. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูล ป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และวัฒนธรรมคุณภาพบริการกับ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรับที่เข้าร่วมโครงการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาบริหารการพยาบาล.*
- พนิดา ทองเงา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- พนิดา รัตนไพโรจน์. (2542). *ผลของการใช้โปรแกรมเสริมสร้างอำนาจต่อการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการ*

ทำงานเป็นทีมและเจตคติต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกทีมการพยาบาล. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล.

พรรณี ตระกูลชัย. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์กับผลการ
ปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ
ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

เพ็ญนภา หิรัญรัตนพงศ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเชือ
ในปัจจุบันควบคุม กับความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาบริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป
จำกัด(มหาชน).*งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ภัทรวรรณ ปิ่นแก้ว. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
ความรู้สึกรู้สึกคุณค่าในตนเอง และผลการปฏิบัติงาน โดยมีบุคลิกภาพแบบเชือใน
ปัจจัยควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา
และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมแห่ง
หนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์,
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ลักขณา แพทยานันท์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม
และ ความผาสุกทางจิตวิญญาณ กับ ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล
วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.

วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์. (2548). *เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงาน ในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง.*
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ ,
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร. (2548). *ผลกระทบต่อดุลยภาพและคุณลักษณะเชิงโครงสร้างสังคมที่
มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.

- สรวิศ ผลภาษี. (2545). *การศึกษาสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพ*
เชาวน์อารมณ์ และ ประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า:
กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ.
- สุจิตา ชญาแก้ว. (2548). *ความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และ อัตรา*
การขาดงาน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุมาลัย ประจวบอารีย์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมใน*
หน่วยงาน กับ ประสิทธิภาพของงานของพยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลผ่าตัด
โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะ
พยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาบริหารการพยาบาลและองค์การ.
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. (2545). *ผลของความรู้สึกลึกซึ้งในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มี*
ต่อคุณภาพของการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง2. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Books

- BarOn. (1997). *BarOn emotional quotient of inventory: A measure emotional*
intelligence. Toronto: Multi-Health System.
- Cherniss and D. Goleman. (2001). *The emotionally Intelligence in workplace.* San
 Francisco: Jossey-Bass.
- Clutterbuck, D., and Kernaghan, S. (1994). *The power of empowerment : Release the*
hidden talents of your employee. London : Kagan Page.
- Cooper, R.K. and Sawap, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership*
and Organization. New York : Penguin Putnam.
- Fitzsimmons, J. A. and M. J. (1994). *Service Management for Competitive Advantage.*
 New York: McGraw-Hill Inc.

- Goleman, Daniel. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ* . New York : Bantam Book.
- Goleman, Daniel. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Book.
- Gronroos, Christian. (2000). *Service Management and Marketing* .12th ed. England :John Wiley&Sons,Ltd.
- Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T. (1999). *Organizational Behavior and Management*. Boston: McGraw-Hill.
- Kanter, Rosabeth Moss. (1977). *Men and Woman of the Corporatoin* . New York: Basic Books, Inc.
- Kanter, R. M. (1997). *On the Frontiers of Management*. New York : Haward Business Review.
- Kinlaw, D.C. (1995). *The practice of empowerment : Making the most of human competence*. Hampshire: Grower.
- Kotler, Peter. (2000). *Marketing Management*. 2nd ed. New.Jercy.:Prentice Hall.
- Lawshe, C. H. (1975). *Principle of Personel Testing*.N.Y. : McGraw-Hil.l
- Mayer, D., Salovey, P.(1990). *What is emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Parasuraman.A ; Ze ithaml,Valarie A.; and Berry, Leonard L. (1990). *Dilivering Quality Service : Balancing Customer perceptions and expectation*. London : The Free Press.
- Spreitzer, G. M. (2007). *The Handbook of Organization Behavior*. 12th ed. New York : Sage Publication.
- Webter. (1988). *Webter"s New Universal Dictionary in English language*. New York : Webter Inter Press.
- Yanane, Taro. (1973). *Statistics- An Introductory Analysis*. 3nd ed.Tokyo : Harpa international Edition.
- Yulk, G. (2002). *Leadership in Organization*. Upper Saddle River, NJ:Prentice Prentice Hall Inc.

Research and Articles

- Akerjordet, K., and Sverinsson, E. (2008). Emotionally intelligence nurse leadership: A literature review study. *Journal of Nursing Management*. 16: 565 - 577.
- Bagozzi, R.P. (2003) . Positive and Negative emotion in organization :Positive organizational scholarship. *Foundation of new discipline*. 2: 176 -193.
- Byron Stock. (1999). Emotion Intelligence : Getting to the Heart of Performance” *American Society for Training & Development*. 2: 15 - 26.
- Chandler, G.E. (1992). The Source and Process of Empowerment. *Nursing Administration Quarterly*. 16: 65 - 71.
- Christo, B., and Gerhard, M. (1995). A Causal model to evaluate the relationships among supervision, role stress,organizational commitment and internal service quality. *European Journal of maketing*. 29: 23 -42.
- Conger, J.A ., and Kanungo, R.N. (1988). The Empowerment Process: Integration Theory and Practice. *Acadamy of Management Review*. 13 : 471-482.
- Cook, C., and Thompson, B. (2000). Reliability and Vadility of SERVQUAL scores used to evaluate perception of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*. 26: 248 -258.
- Corsun, D.V. and Enz, C.A. (1999). Predicting Psychological empowerment among service workers : The Effect of support – based relationship. *Human Relationship*. 52: 205 -224.
- Forrester, R. (2000). Empowerment : Rejuvenating a potent idea. *Academy of Management Executive*. 14: 67-80.
- Fullford, M.D., and Enz, C.A. (1995). The Impact of Empowerment on Service employee. *Journal of Management*. 7: 161-175.
- Gibson, C.H.A. (1991). Concept analysis of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*. 16: 354 -361.
- Gilbert, D., and Wong, K.C. (2002). Passenger expectations and airline service: A Hong Kong based study. *Tourism Management*. 24: 519 -532.

- Goodale, J.R., et al. (1997). Analysis the impact of Service Provider Empowerment on Perception of Service Quality inside an Organization. *Journal of Quality Management*. 2: 191-215.
- Hawks, J.H. (1992). Empowerment in Nursing Education : Concept Analysis and Application to Philosophy, Learning, and Instruction. *Journal of Advanced Nursing*. 17: 609 -618.
- Heinzelman, S. (1994). Collaborative Management : Revitazing an OR . *Nursing Management*. 25: 48 - 58.
- Karia, N. and Asaari, M. (2006). The effects of total quality management practice on employees" work-related attitude". *The TQM Magazine*. 18: 30 - 43.
- Kasim, M.N., and Bojei, J. (2002). Service Quality : Gap in the Malaysian telemarketing industry. *Journal of Business Research*. 55: 845 - 52.
- Klakovich, M.D. (1996). Registered Nurse Empowerment : Model Testing and Implication for Nurse. *Administrators*.6: 29 - 35.
- Lam,T., and Zhang,Q.H. (1988).Service Quality of travel agents : The case of travel agents in Hong Kong. *Tourism Management*. 20: 341 - 349.
- Lewis, R.C., and Booms, B.H. (1998). Emerging perspectives on service marketing Chicago:American Marketing. *The Marketing aspects of service quality Association*. 23: 333 - 336.
- Laschinger, H.K.S. (2001). Promoting Nurse' Health : Effect of Empowerment on Job Strain And Work Satisfaction .*Nursing Economics*. 19: 42 - 53.
- Laschinger, H.N.S . (1996). A Thoretical Approach to Studying Work Empowerment in Nursing : A Review of Studies Testing Kanter's theory of Strutural Power in Organization. *Nursing Administration Quarterly* . 20: 25 - 41.
- Lucas, Victoria, Spence Laschinger, Heather and K.; Wong, Carola. (2008). The impact of emotional intelligence leadership on staff nurse empowerment: the moderatingeffect of span of control. *Journal of Nursing Management*. 16: 964 - 973.
- Marie, M.L., and Alison M.D. (2006). Links between service climate,employee

- commitment and employees' service quality capability. *Managing Service Quality*. 16 : 460 - 47.
- Michales B. Davida. (1994). Home Health Nursing: Toward a Professional Practice Model. *Nursing Management*. 25: 68 - 72.
- Mishra, A.K., Larsen, H.H., and Spritzer, G.M. (1998). Explaining how service respond to downsizing: The role of trust, empowerment, justice, and work redesign. *Academy of Management Review*. 23: 567 - 588.
- Parasuraman A ; Zeithaml, Valarie A. ; and Berry, Leonard L. (1998). Communication and control process in the delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*. 2 : 36 - 37.
- Parasuraman. A ; Zeithaml, Valarie A.; and Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of S Service Quality AND Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49: 41 - 50.
- Randolph, W.A. Navigating. (1995). The journey to empowerment. *Organization Dynamics*. 23: 19 - 50.
- Rodwell, C, M. (1996). An Analysis of the Concept Empowerment . *Journal of Advanced Nursing Science*. 23 : 305 - 313.
- Schneider, Benjamin, Wheeler, Jill K. and Cox, Jonathan F. (1992). A Passion for Service: Using Content Analysis to Explicate Service Climate Themes. *Journal of Applied Psychology*. 77: 705 - 716.
- Schneider, Benjamin; Bowen and David E. (1985). Employee and Customer Perception of Service in Banks: Replication and Extension. *Journal of Applied Psychology*. 70: 423 - 433.
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological Empowerment in the workplace: Dimension, Measurement, and Validation." *Academy of Management Journal*. 36: 1442 - 1465.
- Spreitzer, G.M.; Kizilos, M.A. and Nason , S.W. (1997). A Dimensional Analysis of the Relationship Between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction, and Strain. *Journal of Management*. 23 : 483 - 504.

- Susskind, Alex M., Kacmar, K.Michele., and Borchgrevink, Carl. (2003). Customer service Provides' Attitude a Relating to Customer Service and Customer Satisfaction in the Customer-Server Exchange. *Journal of Appliend Psychoogy*. 88: 179 -187.
- Tebbit, B.V. (1993). Demystifying Organization Empowerment. *Journal of Nursing Administration*. 23: 18 - 23.
- Thomas, K.W. and Velthouse , B.A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An Intrpretative Model of Intrinsic Task Motivation. *Acadamy of Management Review*. 15: 666 - 681.
- Wilson, B. and Laschinger, H.K.S. (1994). Staff Nurse Perception of Job Empowerment and Organization Commitment . *Journal of Nursing Administration*. 24: 39 - 47.

Other Materials

- Chin Fen Hsu. (2008). The study of Emotional Intelligence,Relatsonship Quality and Job Satifaction : Exsamples of the Customer Service Representative.Retrieved October 16, 2008, from <http://www.etd-0912106-144217.html>
- Lee. Pamela Chandler. (2005). Cognition and affect in leader behavior:The effect of Spiriturity, Psychological empowerment,and Emotional intelligence on the motivation to lead . Retrieved November 3, 2008 , from <http://www.proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did= 982790521>
- Naeem, Saif and Khalil.(2008). Emotional Intelligence and its Impact on Service Quality An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector. Retrieved November 3, 2008, from http://www.Cluteinstute.com/Program/Las_Vagus_2008/Article%20132