

บรรณานุกรม

หนังสือ

ก.สินศักดิ์ สุวรรณโชติ. “ความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสงขลานครินทร์”. กรุงเทพมหานคร : วารสารวิชาการ กรมสุขภาพจิต, มกราคม 2547.

ชูทิพย์ ปานปรีชา. “จิตเป็นเหตุ.” กรุงเทพมหานคร : คลินิกสุขภาพ, 2544.

ชาญชัย อาจินสมอาจารย์ . ความฉลาดทางอารมณ์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : K & P BOOKS, 2547.

ทศพร ประเสริฐสุข. ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1,2542

เทอดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ คำถาม-คำตอบ และกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มติชน, 2545.

ธนิกันต์ มาชะศิริานนท์. ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ ฉลาดใช้ EQ.กรุงเทพมหานคร:เอ็กซ์เปอร์เน็ท,2548.

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. รายงานวิจัย การพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544.

ลักขณา สรวิวัฒน์. สุขภาพจิตและการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร :ไอเดียเนสต์, 2545

วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. “การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน”. กรุงเทพมหานคร : วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 ,สิงหาคม 2542.

วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย. เขาวนั้ฮารมณั้ (EQ) ดัชนีที่วัดความสุขและความสำเร้จของชีวิต.

กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ้กซเพอร์เน้ท จำกัด, 2542.

ศรึเรื้อน แก้วกัังวาล. จิตวิทยาเด็กพิเศษ แนวคิดสมัยใหม่ . กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สตอลทซ์, พอล จี. แพลและเรียบเรียงโดย ธีระศักดิ์ กำบรณารักษ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. AQ อี้ดเกิน

พีกัด. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอ้กซเพอร์เน้ท จำกัด, 2548.

สมิต สั้ชญกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร :บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน,

2542.

เอกสารอื่น ๆ

กฤตিকা หล่อวัฒนวงศั. “การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เขาวนั้ฮารมณั้ตามแนวคิดโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขาย ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณทิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

จิรพันธุ์ คำโสภา. “ผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อบริการที่เป็นเลิศ: ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ผ่านกรอบบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์มหาบัณทิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เขาวนั้ฮารมณั้ กับพฤติกรรมจริยธรรมในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณทิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. “ผลของบุคลิกภาพและเซวาร์นอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

เฉลิมพล พลวัน. “ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการจังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ชวนจิตร ฐระทอง. “เซวาร์นปัญญา เซวาร์นอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ณิชนัน จันทรทองแก้ว. “ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ณุชนา เอื้อสิริมนต์. “เซวาร์นอารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ธานินทร์ สุวงศ์วาร. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ธีรดา เนียมมอยู่. “การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดงานวิจัย ศูนย์ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

นฤมล อาษาไกรสร. “การรับรู้บรรยายกาตองค์การและคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

พรวิณี ตระกูลชัย. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเซาว์นอารมณกับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

พระมหานิพนธ์ สุขอ้วน. “สมาธิตามหลักพระพุทธศาสนากับความฉลาดทางอารมณ์ของเยาวชนกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

เพียงพนอ เปลียนดวง. “การศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลกระทบต่อระดับเซาว์นอารมณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2444.

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์. “เซาว์นอารมณ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้าอุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงาน ในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ศรัณย์ กอสนาน. “การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางอารมณที่มีต่อสถานภาพการทำงานของเกส้ชกรชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สมชาย ไข้วพันธุ์. “การสนองความต้องการของชุมชนโดยรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่อำเภอ นราธิวาส” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

สรวิศ ผลภาณี. “การศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพ เซาว์น อารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สายสุณีย์ ศุภรเดมิย์. “ศึกษาเปรียบเทียบเซาว์นปัญญากับเซาว์นอารมณ์ของซีคเกอร์ ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

สุดารัตน์ หนูหอม. “อิทธิพลของเซาว์นอารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดของพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

สุธิดา ชญาแก้ว. “ความสัมพันธ์ของเซาว์นอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาด งาน: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

สุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร. “ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การและการจัดการองค์การที่มีต่อคุณภาพ ในการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

อมิรดี ปราสาททรัพย์. “ผลของความรู้อีจมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง2.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

อัญชลี เหล่าธิตีพงศ์. “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2524

Books

Goleman, Daniel. Emotional Intelligence : Why it can matter more than IQ. New York : Bantam Book, 1995.

Goleman, Daniel.Working with Emotional Intelligence.New York: Bantam Books, 1998

Articles

Cook , S.W.,and Heppner,P.P.,”A Psychometric Study of Three Coping Measures.”
Educational and Psychological Measurement , Vol.57 ,No.6 ,1997

Hurtz, G. M., and Donovan, J. J. “Personality and Job Performance : The Big Five Revisited.” Journal of Applied Psychology 85 (2000) : 869-879.

