

บรรณานุกรม

หนังสือ

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนาแนวทางการวางแผน การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร : สยามศิลป์การพิมพ์, 2531.

คำนวน ประสมผล. สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ, 2547.

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์. การฝึกอบรมในลักษณะระบบ ในเอกสารการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานฝึกอบรมรุ่นที่ 19 : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536 .

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536.

ชาญ สวัสดิ์สาลี. คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดทำดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ., 2539.

दनัย เทียนพุด. การติดตามผลการพัฒนา ในเอกสารการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องเทคนิคและ เครื่องมือในการทำแผนฝึกอบรมบุคลากร. กรุงเทพมหานคร : ซีวีตธุรกิจ, 2536 .

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.

เทอดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : มติชน, 2545 .

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ครั้งที่ 1
กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, 2546.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะ
กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล : รายงานการวิจัยกองการเงิน
และบัญชีกองทุน สำนักงานประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร, 2535.

วิทยา ด้านธำรงกุล. บริการบ้านใจ . กรุงเทพมหานคร : มติชน, 2545 .

วิน เชื้อโพธิ์หัก. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสไตร์,
2537.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เขาวน้ออารมณ์ ดั่งนี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพมหานคร:
เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิสิทธิ์วัฒนา, 2539.

สมคิด บางโม. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์, 2538.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ . กรุงเทพมหานคร : สายธาร, 2543 .

สุภาพจิต,กรม. คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี : โรงพิมพ์ชุมนุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่ง
ประเทศไทย, 2543 .

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์. การประเมินผลการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคคล . กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.

เอกสารอื่นๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ ครั้งที่ 6 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. การบริหารการฝึกอบรม ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 7-15. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2533.

ธเนศ ต่วนชะเอม. รายงานวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ รุ่นที่ 1-35 ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร, 2534 .

เจิงลักษณะน์ โรจนพันธ์. เทคนิคการฝึกอบรม : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร, 2539.

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. เอกสารประกอบคำสอนวิชาเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรม . ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วิทยานิพนธ์

กนกนุช วสุธาร์ตน์. “ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์แห่งตน สำหรับนักศึกษาพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

กัลยาณี พรหมทอง. “ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาว์นอารมณ์ กับพฤติกรรม จริยธรรมในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยเกื้อกาณ์.”

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2546.

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. “ ผลของบุคลิกภาพและเชาว์นอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการ รับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.”

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ชวนจิตร ฐะทอง. “เชาว์นปัญญา เชาว์นอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2544.

ช่อเพชร เบ้าเงิน. “ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการ ตระหนักรู้ตนเอง ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด สมุทรสาคร. ” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

ชญญา บัวประเสริฐ. “ ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ โรงเรียนมัธยมกะสันพิทยา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร .” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

ชีวันนัท พิษสะกะ. “การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุข และความสำเร็จในการทำงาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ , 2544.

ณัฐวุฒิ เพ็ชรพรหมศร. “การติดตามผลการฝึกอบรมของนักศึกษา หลักสูตรนักปกครองระดับสูง
วิทยาลัยการปกครอง รุ่น 25 26 และ 27.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

ณุชนา เชื้อสิริมนต์. “เขาวนอารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ธานินทร์ สว่างศ์วาร. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์. “ประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง รุ่นที่19
ประจำปี พ.ศ. 2545 ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

นฤมล อาษาไกรสร. “การรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับ
ฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2545.

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

นุกูล ธรรมจง. “บรรณนิทัศน์เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร.” สารนิพนธ์
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

นุปกรณ์ จันทราปกรณ์. “การติดตามผลโครงการฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ประมินทร์ สิริโชคก. “การพัฒนาบริการของคลินิกอาชีวเวชกรรม : กรณีศึกษาผู้รับบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ประภาพร สุขุมวิริยกุล. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , 2544.

ประไพพรรณ พวงราษฎร์. “ผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สาขาบางกะปิ. ” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2547.

ปริญญา บัวทอง. “ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต. ” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

เปรมวดี คุณเดช. “ การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล .” วิทยานิพนธ์ดุขฎฐิบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2540.

พรรณี ตระกูลชัย. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

พิมลมาศ จีณะวัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ ความเครียดและพฤติกรรมการจัดการกับความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ.” งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2546.

ไพรินทร์ ทองภาพ. “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

ภูเพชร ลีเลิศ. “ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ : กรณีศึกษาตำรวจภูธรอำเภอชุมพวง จังหวัดศรีสะเกษ .” ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

มนทกานต์ งามสง่า. “ลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับชาวน์อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร.” งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

มนทยา พะนุชนม์. “ การประเมินผลโปรแกรมปฏิสัมพันธ์พนักงานของบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2539.

วรรณวดี พูลพอกสิน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

วรรรัตน์ หวังเลิศสกุลชัย. “ ความคาดหวังและการได้รับบริการของธนาคารออมสิน กรณีศึกษาธนาคารออมสินศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

วทีญญ สุวรรณเศรษฐ. “การรับรู้ระดับความสำคัญและความสามารถที่มีอยู่ด้านความฉลาดทาง
อารมณ์ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการ
บัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ , 2545 .

วชิรา คิดการ. “ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตาม แนว
คิดโธมัส – คิลแมนน์ : กรณีศึกษาพยาบาลปฏิบัติการ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วน
บุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2547.

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

ศิริพงษ์ เสาภายน. “ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการจัดการกับ
ความขัดแย้งของตำรวจชุมชน . ” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ , 2545.

ศุภณัยน์ ภูศิริ. “การพัฒนาด้านเขาวนอารมณ์ของบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม.” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษากการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ , 2544.

สมหญิง พ่วงลาภหลาย. “ การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของ
พนักงานธนาคารออมสิน. ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

สาธิตา เมธนาวิน. “องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล.”
วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ , 2545.

สายสุนีย์ ศุกรเตมีย์. “ศึกษาเปรียบเทียบเขาวนับัญญัติกับเขาวนัอารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ , 2542.

สุดารัตน์ หนูหอม. “อิทธิพลของเขาวนัอารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2544.

สุดารัตน์ สุนะกุล. “การติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมยุทธศาสตร์การพัฒนา ตนเอง เพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพของสำนักส่งเสริมการศึกษาและบริการ สังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย , 2531.

อรริมา ทินกร ณ อยุธยา. “การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรเข้า ทำงาน: กรณีศึกษา องค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย.” สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนาบริหาร ศาสตร์ , 2547.

อรัญญา วันกิ่ง. “ ผลของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการ อารมณ์ของตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม จังหวัด บุรีรัมย์. ” ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.

อภิรดี ปราสาททรัพย์. “ ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อ คุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 .” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2545 .

อัมพร พิพิธเจริญพร. “ลักษณะบุคลิกภาพแบบ The Big Five พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน : กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2545.

โอภาส กิจกำแหง. “การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา.” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2548.

บทความ

นิตยา ศรีจำนง. “การใช้ IQ EQ และ MQ กับความสุขในชีวิตด้านการเรียนและการทำงาน” วารสารวิทยาลัยคริสเตียน 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2543) : 18-27.

ทศพร ประเสริฐสุข. “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม 2542) : 19-35.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. “คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม 2542) : 15-17.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. “เชาวน์อารมณ์ (Emotion Intelligence) กับการทำงาน” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (กรกฎาคม-ธันวาคม 2544) : 14-23

วิลาศ ชั่ววัลลี. “การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 1 (สิงหาคม 2542) : 37-52.

สินีนารถ กอหะสุวรรณ. “การกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลียที่มีต่อกรอบงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพ.” บริหารคน (กันยายน – พฤศจิกายน 2540) : 46-51

Books

Cooper,R.K. & Sawaf,A.Executive EQ : Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. New York : Penguin Putnam,1997.

Goleman,Daniel. Emotional Intelligence. London : Bloomsbury Publishing Plc, 1996.

Goleman, Daniel. Working with Emotional Intelligence. London : Clays Ltd, St Ives plc., 1998.

Goleman,Daniel. Working with Emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 1999.

Lawshe , C.H. Principle of Personnel Testing. N.Y. : McGraw – Hill , 1975 .

Parasuraman. A.; Zeithaml , Valarie A.; and Berry,Leonard L. Delivering Quality Service : Balancing Customer perceptions and expectations. London : The Free Press,1990

Yamane , Taro. Statistics-An Introduction Analysis. Second Edition. Tokyo : John Weatherhill. Inc.,1970.

Research , Articles and Other Materials

Bitner , M.J., Booms, B.H., and Tetreault, M.S. “ The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents.” Journal of Marketing . 54 (January 1990) : 71-84

Bitner , M.J., Booms, B.H., and Mohr, L.A. “ Critical Service Encounters : The Employee’s Viewpoint.” Journal of Marketing 58 (October 1994) : 95-106

Byron Stock. "Emotional Intelligence : Getting to the Heart of Performance" American Society for Training & Development (1999) : 15-26

Cherniss,Cary. "Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations."
http://www.eiconsortium.org/business_case_of_ei.doc.2000.

Schneider , Benjamin ; White , Susan S., and Paul , Michelle C. " Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality : Test of a Casual Model." Journal of Applied Psychology. 83 (1998) : 150-183

Sosik,M.,and John,J. " Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance." Group & Organization Management. 24 (September 1999) : 367.