ตารางที่ 31 สรุปผลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้า

√ = ตัวแปรอิสระมีผลต่ออารมณ์ขณะทำงาน

ตัวแปรอิสระ	การแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด					การแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้				ปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้
	โดยรวม	การแสดงอารมณ์ทางบวก	การแสดงอารมณ์ทางลบ	การแสดงความเห็นอกเห็นใจ	**การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า**	โดยรวม	การแสดงอารมณ์เป็นกลาง	การควบคุมอารมณ์	การควบคุมการติดต่อ	**ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์**
1. เพศ	-	√	-	-	-	-	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. สถานภาพสมรส	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ประสบการณ์ในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. อายุงานในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
การรับรู้บรรยากาศองค์การ										
1. มิติโครงสร้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-
2. มิติมาตรฐาน	-	√	-	-	-	-	-	-	-	-
3. มิติรับผิดชอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. มิติเห็นคุณค่า		-	-	-	-	-	-	√	-	-
5. มิติสนับสนุน	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-
6. มิติผูกพัน	-	√	-	-	-	-	-	-	√	-
บุคลิกภาพ										
1. ด้านแสดงตัว-เก็บตัว	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-
2. ด้านหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√