

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความคาบเกี่ยวระหว่างมิติของ SERVQUAL และมิติเดิมที่ใช้ ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้น.....	58
2.2 แสดงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วไปแบ่งตามช่วงอายุ.....	65
2.3 แสดงความฉลาดทางอารมณ์ของคนทั่วไปในแต่ละองค์ประกอบด้านที่ แตกต่างกันโดยแบ่งตามเพศ.....	67
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์.....	92
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด..	93
3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.....	95
4.1 แสดงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน.....	99
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของ ความฉลาดทางอารมณ์.....	100
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด.....	100
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.....	101
4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพของ การให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.....	101
4.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพ ของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.....	103
4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด.....	104
4.8 แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายคุณภาพ ของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน.....	106
4.9 แสดงสมการทำนายคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	106
5.1 แสดงสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน.....	108