

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบของเขาวนั้ อารมณั้ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	11
2.2 แสดงองค์ประกอบของเขาวนั้ อารมณั้ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	13
3.1 แสดงค่าความเชื่อกันของแบบวัดเขาวนั้ อารมณั้	60
3.2 แสดงค่าความเชื่อกันของแบบวัดคุณภาพการให้บริกาารของพนักงาน	60
3.3 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	62
4.1 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแจกแจงคะแนน เขาวนั้ อารมณั้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้ารับการอบรม.....	67
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแจกแจงคะแนนคุณภาพ การให้บริกาารกลุ่มของตัวอย่างก่อนเข้ารับการอบรม	69
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแจกแจงคะแนน เขาวนั้ อารมณั้ของกลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรม	71
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแจกแจงคะแนนคุณภาพ การให้บริกาารของกลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรม	73
4.6 แสดงการเปรียบเทียบเขาวนั้ อารมณั้ของพนักงาน ก่อนและหลังฝึกอบรม	75
4.7 แสดงการเปรียบเทียบเขาวนั้ อารมณั้ของพนักงาน ด้านการตระหนักรู้ในตนเองก่อนและหลังฝึกอบรม	76
4.8 แสดงการเปรียบเทียบเขาวนั้ อารมณั้ของพนักงาน ด้านการจัดระเบียบอารมณั้ของตนเองก่อนและหลังฝึกอบรม	76
4.9 แสดงการเปรียบเทียบเขาวนั้ อารมณั้ของพนักงาน ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองก่อนและหลังฝึกอบรม	77
4.10 แสดงการเปรียบเทียบเขาวนั้ อารมณั้ของพนักงาน ด้านการเห็นอกเห็นใจก่อนและหลังฝึกอบรม	78

4.11	แสดงการเปรียบเทียบเซาว์นอาร์มณข์ของพนักงน ด้านทักษะทางสังคมาก่อนและหลังฝีกอบรม	78
4.12	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ก่อนและหลังฝีกอบรม	79
4.13	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ด้านรูปธรรมที่ปรากฏก่อนและหลังฝีกอบรม	80
4.14	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการก่อนและหลังฝีกอบรม.....	81
4.15	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการก่อนและหลังฝีกอบรม	82
4.16	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการก่อนและหลังฝีกอบรม	83
4.17	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของพนักงน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการก่อนและหลังฝีกอบรม	84
4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเซาว์นอาร์มณข์และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงน(ก่อนการฝีกอบรม).....	85
4.19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเซาว์นอาร์มณข์และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงน(หลังการฝีกอบรม).....	86
4.20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	88
5.1	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	91