

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับงานวิจัย.....	9
ความหมายของเชาวน์อารมณ์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์.....	11
ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน.....	29
ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา.....	39
ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน.....	40
ความหมายของการบริการ.....	42

ความหมายของคุณภาพบริการ.....	43
ลักษณะเฉพาะของงานบริการ.....	44
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
เหตุผลในการตั้งสมมติฐานและสมมติฐานการวิจัย.....	64
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	70
 3.วิธีการวิจัย.....	 71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	73
แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
 4.ผลการวิจัย.....	 86
การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	86
การวิเคราะห์ระดับเชาวน์อารมณ์.....	90
การวิเคราะห์ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา.....	91
การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ.....	92
การทดสอบสมมติฐาน.....	93
 5.สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	 100
สรุปผลการวิจัย.....	101
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	102

อภิปรายผล.....	105
ปัญหาที่พบในการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ.....	117
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	119
รายการอ้างอิง.....	120
ภาคผนวก	
ก. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	130
ข. ตารางแสดงค่าความตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น.....	
ของแบบสอบถาม.....	132
ค. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถาม.....	149
ง. แบบสอบถามฉบับจริง.....	160
ประวัติการศึกษา.....	174