

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
2. แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	7
แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี	8
แนวคิดเกี่ยวกับความสุข	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
สรุปผลการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย.....	28

3. วิธีการวิจัย.....	31
ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	31
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4. ผลการวิจัย	45
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	46
การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	46
การวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงาน	50
การวิเคราะห์ระดับความสุขของพนักงาน	52
การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน	53
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน	54
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	66
ข้อเสนอแนะ	73
ภาคผนวก.....	79
ก. สถิติต่างๆที่ใช้ในการวิจัย	80
ข. ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน.....	81

ค. ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนกและ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ แบบสอบถาม วัดความสุขและแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ.....	82
ง. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	90
จ. ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	102
บรรณานุกรม	104
ประวัติการศึกษา.....	112