

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	11
ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด.....	22
รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด.....	23
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียด.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน.....	82

3. วิธีการวิจัย.....	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	88
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	90
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
4. ผลการวิจัย.....	98
ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	99
ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	101
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	102
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ 3.....	104
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ 4.....	105
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผลการวิจัย.....	107
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	117
ภาคผนวก.....	119
ก. การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามทั้งฉบับ.....	120
ข. แบบสอบถามฉบับที่นำไปเก็บกลุ่มตัวอย่างจริง.....	136
บรรณานุกรม.....	149
ประวัติการศึกษา.....	155