

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง .....	(7)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	5
2 ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง .....	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเซวาร์นอาร์มณ .....	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	23
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม .....	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซวาร์นอาร์มณ .....	38
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ .....	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม .....	47
สมมติฐานการวิจัย .....	48

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4	ผลการวิจัย .....	64
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	64
	ส่วนที่ 2 การประเมินเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานก่อนเข้ารับการฝึกอบรม.....	67
	ส่วนที่ 3 การประเมินเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานหลังเข้ารับการฝึกอบรม .....	71
	ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน .....	75
5.	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	90
	สรุปผลการวิจัย.....	90
	อภิปรายผลการวิจัย.....	92
	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับผิดชอบในงานฝึกอบรม.....	101
	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัย .....	102
ภาคผนวก		
	ก. ตารางแสดงค่าอัตราส่วนของความตรงตามเนื้อหา .....	105
	ข. ตารางแสดงค่าความถี่การจำแนกของแบบสอบถาม.....	120
	ค. แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	127

บรรณานุกรม .....	145
ประวัติการศึกษา.....	157