

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหานำศึกษา	5
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 9
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้	22
ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล	26
แนวคิดเรื่องการเลือกสรรของผู้รับสาร	27
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35

3. ระเบียบวิธีศึกษา	37
รูปแบบการศึกษา	37
ลักษณะประชากรที่ใช้ในกลุ่มตัวอย่าง	37
กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	37
วิธีสุ่มตัวอย่าง.....	38
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	40
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	43
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	45
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความรู้เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ ของสาขา (Good Customer Service).....	49
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการ ให้บริการของสาขา (Good Customer Service)	54
ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับการรับรู้ของพนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของ สาขา (Good Customer Service).....	58
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของ พนักงานต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service).....	59

5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการศึกษา.....	93
อภิปรายผลการศึกษา	100
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	104
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	106
ภาคผนวก.....	108
บรรณานุกรม	115
ประวัติการศึกษา.....	120