

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 สาขานาครกรุงเทพมหานครในเขตภาคกลาง.....	38
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ	45
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ.....	45
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา	46
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	46
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับตำแหน่ง	47
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่.....	47
4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสังกัด.....	48
4.9 จำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งรับรู้ข้อมูล	49
4.10 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้วัตถุประสงค์โครงการ	50
4.11 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการผ่าน สื่อบุคคล.....	51
4.12 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการผ่าน สื่อเฉพาะกิจ.....	51
4.13 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้การให้บริการโครงการผ่าน สื่ออินเทอร์เน็ต	52
4.14 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการ มาตรฐานการให้บริการ	52
4.15 จำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	53
4.16 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐาน การให้บริการ.....	53
4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติของ พนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐาน.....	54

4.18	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	56
4.19	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามโครงการ.....	58
4.20	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบ การดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	59
4.21	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับการรับรู้องค์ประกอบ การดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	60
4.22	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับการรับรู้ องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	61
4.23	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับการรับรู้ องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	62
4.24	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับการรับรู้ องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	63
4.25	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับการรับรู้ องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	64
4.26	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับการรับรู้ องค์ประกอบการดำเนินการโครงการมาตรฐานการให้บริการ	65
4.27	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูล เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	66
4.28	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูล เกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	67
4.29	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับความถี่ ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	68
4.30	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	69
4.31	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	70
4.32	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับความถี่ ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	71

4.33	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	72
4.34	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	73
4.35	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	74
4.36	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	75
4.37	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	76
4.38	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	77
4.39	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	78
4.40	ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐานการให้บริการ.....	79
4.41	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีเพศต่างกัน	80
4.42	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีอายุต่างกัน.....	81
4.43	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน.....	81
4.44	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	82

4.45	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	82
4.46	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน	83
4.47	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน	83
4.48	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน	84
4.49	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน	85
4.50	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน	86
4.51	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน	86
4.52	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน.....	87
4.53	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) ของ พนักงานที่มีอายุต่างกัน.....	87

4.54	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	88
4.55	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน	89
4.56	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน	90
4.57	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงานที่ มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน	91
4.58	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อโครงการ มาตรฐานการให้บริการของสาขา (Good Customer Service) กับพนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	92
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้องค์ประกอบการดำเนินการโครงการ มาตรฐานการให้บริการ	95
5.2	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการมาตรฐาน การให้บริการ	96
5.3	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้กลุ่มเป้าหมายของโครงการมาตรฐาน การให้บริการ	97
5.4	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ โครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา	98

- 5.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์
และไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงาน
ที่มีต่อโครงการมาตรฐานการให้บริการของสาขา..... 99

