

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(13)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
ปัญหานำการศึกษา	4
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร	10
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและรับบริการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	24

ทฤษฎีผลกระทบอันจำกัดของสื่อมวลชน	27
ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	33
รูปแบบการศึกษา	33
ประชากร	33
กลุ่มตัวอย่าง	34
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	41
4. ผลการศึกษา	42
ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการเปิดรับสื่อการให้บริการธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	46
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	48
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	51
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	55
ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	61
ส่วนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	108

5. สรุป และข้อเสนอแนะ.....	114
สรุปผลการศึกษา	115
อภิปรายผลการศึกษา.....	121
ข้อเสนอแนะ	129
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	130
ภาคผนวก.....	131
บรรณานุกรม	141
ประวัติการศึกษา.....	145