

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
มูลเหตุจูงใจในการศึกษา.....	5
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	8
ขอบเขตของการศึกษา.....	8
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดการพัฒนางานบริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	20
แผนการปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550.....	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33

3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	34
วิธีการศึกษา.....	34
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การนำเสนอผลการศึกษา.....	38
4. ผลการศึกษา.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	39
ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ.....	44
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้ บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย.....	52
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปร.....	65
ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา.....	94
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการศึกษา.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	111
ภาคผนวก.....	112

บรรณานุกรม..... 121

ประวัติการศึกษา..... 124

