

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน.....	8
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย..	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากร.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4 ผลของการวิจัย.....	55
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	58

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	63
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะ ของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเครื่องมือวิจัย.....	95
หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย.....	100
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	101
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	105
ประวัติผู้วิจัย.....	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 56
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน..... 58
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านบุคลิกภาพ..... 59
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านมนุษยสัมพันธ์..... 60
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านทักษะการบริการ..... 61
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับที่ ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความรู้..... 62
4.7	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุ..... 63
4.8	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ..... 65
4.9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม วุฒิทางการศึกษา..... 66
4.10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เมื่อจำแนกตาม สาขาที่จบการศึกษา..... 67

4.11	ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	69
------	--	----

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ ธุรกิจตามทัศนะของผู้จัดการศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	3
2.1 ทศนคติเชิงบวกในการทำงาน.....	30
2.2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.....	46