

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขานนโชนา เชียงใหม่

สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤศจิกายน 2548

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน)
สาขานนโชนา เชียงใหม่

สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤศจิกายน 2548

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่

สุวรรณ ตั้งชิวะสมบัติ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ

.....กรรมการ

อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง

.....กรรมการ

อาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved
11 พฤศจิกายน 2548
© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือจาก
รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชสถานติ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์เรนัส
เสริมบุญสร้าง กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสนอ
ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนได้ช่วยกรุณาตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่อง จนการค้นคว้าแบบ
อิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้า
แบบอิสระ ตลอดจนให้คำแนะนำ ในการจัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้
กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดระยะเวลา
ที่ได้ศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวก
จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของผู้ศึกษาประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา EX- MBA รุ่น4 ทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาและเสนอข้อ
คิดเห็น ที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและทีมงาน ที่ได้ให้ความ
ช่วยเหลือ ในการรวบรวมเก็บข้อมูล

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจ คอยให้การสนับสนุน
และส่งเสริมให้การศึกษาสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายนี้ผู้เขียนหวังว่าผลการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ (ธนาคารพาณิชย์) ต่อไป

สุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ