

ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก
จังหวัดเชียงใหม่

พิพัฒน์ จารุจินดา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2550

ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก
จังหวัดเชียงใหม่

พิพัฒน์ จารุจินดา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2550

ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก


จังหวัดเชียงใหม่

พิพัฒน์ จารุจินดา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา


ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รศ. ฐนศ ศรีวิชัยคำพันธ์


.....กรรมการ

อาจารย์ ดร. ไพรัช กาญจนการุณ


.....กรรมการ
ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตร

29 สิงหาคม 2550

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ชนศ ศรีวิชัยคำพันธ์ ซึ่งเป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.ไพรัชกาญจนการุณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต พันธมิตร กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้คำแนะนำให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมถึง การตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ให้ข้อเสนอแนะ และวิธีการนำเสนอ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนการ ค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบของพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ นำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์มาถ่ายทอด ให้กับผู้เขียนจนกระทั่ง สำเร็จการศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ต่างๆ จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้ให้สำเร็จลุล่วงลงได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้จัดการเขต ผู้จัดการสาขาและเพื่อนๆ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาช่างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ และท่านลูกค้าผู้มาใช้บริการที่สาขา ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมรุ่น ปริญญาโทภาคพิเศษรุ่น 11 ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือให้ คำแนะนำในขณะที่กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าแบบอิสระ จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลง ได้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อผู้ล่วงลับ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่ห่วงใยเป็นกำลังใจ ตลอดมา ทำให้มี โอกาสศึกษาหาความรู้จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้สมความตั้งใจ

สุดท้ายนี้ผู้เขียนคาดหวังว่าผลของการศึกษานี้ คงจะเป็นประโยชน์ไม่มากก็น้อยต่อ วิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากส่วนหนึ่งส่วนใดของการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีข้อผิดพลาด ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ผู้เขียนขออภัย และกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย