

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
จังหวัดลำปาง

นริศรี จักรอิศราพงศ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2550

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ
จังหวัดลำปาง

นริศรี จักรอิศราพงศ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2550

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ

จังหวัดลำปาง

นริศรี จักรอิศราพงศ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ไพรัช กาญจนการุณ

ประธานกรรมการ

อ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ

รศ. ธเนศ

ศรีวิชัยคำพันธ์

กรรมการ

ผศ. ดร. นิลิต พันธมิตร

กรรมการ

29 สิงหาคม 2550

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จาก ท่านอาจารย์ ดร.ไพรัช กาญจนการุณ ซึ่งเป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ธนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต พันธมิตร กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษารวมถึงการตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ให้ข้อเสนอแนะ และวิธีการนำเสนอ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ นำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์มาถ่ายทอด ให้กับผู้เขียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่กรุณาให้คำแนะนำต่างๆ จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้ให้สำเร็จลุล่วงลงได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้จัดการเขตลำปาง ผู้จัดการสาขาในเขต เพื่อนพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น ปริญญาโทภาคพิเศษรุ่น 11 ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำในขณะที่กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าแบบอิสระ ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้

สุดท้ายนี้ผู้เขียนคาดหวังว่าผลของการศึกษานี้ จะมีเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากส่วนหนึ่งส่วนใดของการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีข้อผิดพลาด ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ผู้เขียนขอน้อมรับ และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย