

ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

สิทธิชัย แจ่มพลอย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2550

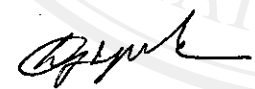
ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร


สิทธิชัย แจ็งพลอย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤกษ์กันนท์


.....กรรมการ
อาจารย์เอก บุญเจือ


.....กรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์

16 พฤษภาคม 2550

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์เอก บุญเจือ กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย และผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้มีการพัฒนาวิชาความรู้ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาครทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ และต้องขอขอบคุณเพื่อน ๆ พนักงานสาขาในจังหวัดสมุทรสาครทุกท่านที่ช่วยเหลือแจกจ่าย รวบรวมแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขา

ขอขอบพระคุณ รุ่งพี โดยเฉพาคุณศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช และคณะ ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการเรียนและการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ รุ่น 5 ทุก ๆ ท่าน ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่เป็นแรงบันดาลใจ และเป็นกำลังใจในการศึกษาครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจศึกษาต่อไป และหากมีข้อบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้

สิทธิชัย แจ่มพลอย