

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)



เกตุจรินทร์ รัตนารณีสกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2552

ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)



เกตุจรินทร์ รัตนารณ์สกุล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2552



ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

เกตุฉรินทร์ รัตนกรณีสกุล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ ราชทานดี

.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร. สังคม สุวรรณรัตน์

๓๑ พฤษภาคม 2552

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา จเรียงประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชสถานติ ประธานคณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์ดร.สังคม สุวรรณรัตน์ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ขอขอบพระคุณธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุญาตให้ศึกษาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ขอขอบพระคุณ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้บังคับบัญชา พี่ๆ เพื่อนๆ ศูนย์บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท Ex-MBA รุ่น 7 ที่คอยให้คำปรึกษา ขอขอบคุณครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณพ่อ คุณแม่ และพี่สาว ผู้คอยเป็นกำลังใจและช่วยเหลือตลอดเวลา ด้วยความรักและจริงใจตลอดมา ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะมีประโยชน์สำหรับหน่วยงาน ตลอดจนผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป