

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ  
ร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่



พริณ สันกลกิจ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ตุลาคม 2553

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ  
ร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2553

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ  
ร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่

พรีณ สันกลกิจ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

..... น.ส. น. ประธานกรรมการ

..... อ.ดร. อธิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา

รองศาสตราจารย์พิกุล โต้สุวรรณ

อาจารย์ ดร.อธิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา

..... อ.ดร. อธิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา กรรมการ

อาจารย์ ดร.อธิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา

..... อ.ดร. ศรัณญา กันตะบุตร กรรมการ

อาจารย์ ดร.ศรัณญา กันตะบุตร

22 ตุลาคม 2553

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. อติศักดิ์ ชีรานูพัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำให้ออกคิดเห็น และช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้าแบบอิสระในทุกขั้นตอนตลอดจนให้กำลังใจ และเอาใจใส่แก่ผู้ศึกษาตลอดมาผู้ศึกษาผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งขอกราบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณลูกค้าของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส จำนวน 110 คนที่ได้ให้ความร่วมมือ และสละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนๆ นักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารรุ่น EX-MBA 9 ที่เป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณงามความดี และสิ่งที่มีประโยชน์ซึ่งเกิดจากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ ขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จครั้งนี้

พิรุณ สันกลกิจ