

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21

ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า



สมบูรณ์ ทองรัตน์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

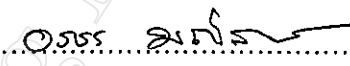
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2546

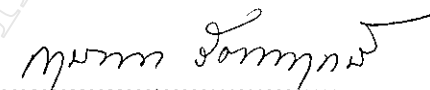
ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21
ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า


สมบูรณ์ ทองรัตน์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.......... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

.......... กรรมการ
รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤษย์

.......... กรรมการ
อาจารย์วรรณีย์ สายประเสริฐ

9 พฤษภาคม 2546

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ต่อโครงการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ในครั้งนี้สำเร็จและลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพฤกษ์ อาจารย์บรรณีย์ สายประเสริฐ กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา คำชี้แนะและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ นำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์มาถ่ายทอด ทำให้ทุกชั่วโมงในการศึกษามีคุณค่ายิ่ง และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อแก่ผู้เขียนทุกด้านมาด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาธนาคารกสิกรไทยทุกท่าน โดยเฉพาะคุณสุรศักดิ์ ทรัพย์พิศาล อดีตผู้จัดการเขต 21 ผู้ซึ่งผลักดันและจูงประกายให้ผู้เขียนได้เข้ามาศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณวสุชลักษณ์ เสียมภักดี ผู้จัดการเขต 21 คนปัจจุบัน ที่ให้การสนับสนุน แนะนำ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา และให้คำแนะนำข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อนพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต 21 ทุกคนที่สละเวลาในการรอตอบแบบสอบถาม คุณอารยะ ลายประวัติน ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และที่ลืมไม่ได้คือคุณ โอบาร เขาเลิศโสภณ ผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน ผู้ซึ่งให้กำลังใจ เป็นที่ปรึกษา และเป็นเพื่อนร่วมศึกษา ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องของการเดินทางไปศึกษาตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ - คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่ห่วงใย เป็นกำลังใจตลอดมา พร้อมทั้งให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจ ตลอดระยะเวลาของการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนต้องขออภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกสิกรไทย ที่ซึ่งผู้เขียนภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมทำงานในองค์กรแห่งนี้และให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนผู้สนใจจะใช้ค้นคว้าหาความรู้ต่อไป

สมบูรณ์ ทองรัตน์