

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่



ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

กรกฎาคม 2548

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by บัณฑิตวิทยาลัย  
Chiang Mai University

All rights reserved

กรกฎาคม 2548



ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชสาณติ

กรรมการ

อาจารย์เรณีส เสริมบุญสร้าง

กรรมการ

อาจารย์สุจรรพันธ์ สุวรรณพันธ์

12 กรกฎาคม 2548

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์เรณัส เสริมบุญสร้าง กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสนอ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนได้ช่วยกรุณาตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่อง จนการค้นคว้าแบบ อิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุวรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการ ค้นคว้าแบบอิสระ ตลอดจนให้คำแนะนำ ในการจัดทำรายงานการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดระยะเวลา ที่ได้ศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวก จน กระทั่งการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของผู้ศึกษาประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา EX-MBA รุ่น 4 ทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาและเสนอข้อคิด เห็น ที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและทีมงาน ที่ได้ให้ความ ช่วยเหลือ ในการรวบรวมเก็บข้อมูล

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ ๆ รวมถึงผู้ที่ไม่อาจกล่าวนามได้ทั้งหมดใน ที่นี้และขอขอบคุณ คุณนงนุช ชื่นจิตต์ศิริ รวมทั้งลูก ภณ ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจ คอยให้การ สนับสนุน และส่งเสริมให้การศึกษาสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายนี้ผู้เขียนหวังว่าผลการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ (ธนาคารพาณิชย์) ต่อไป