

การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน  
สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

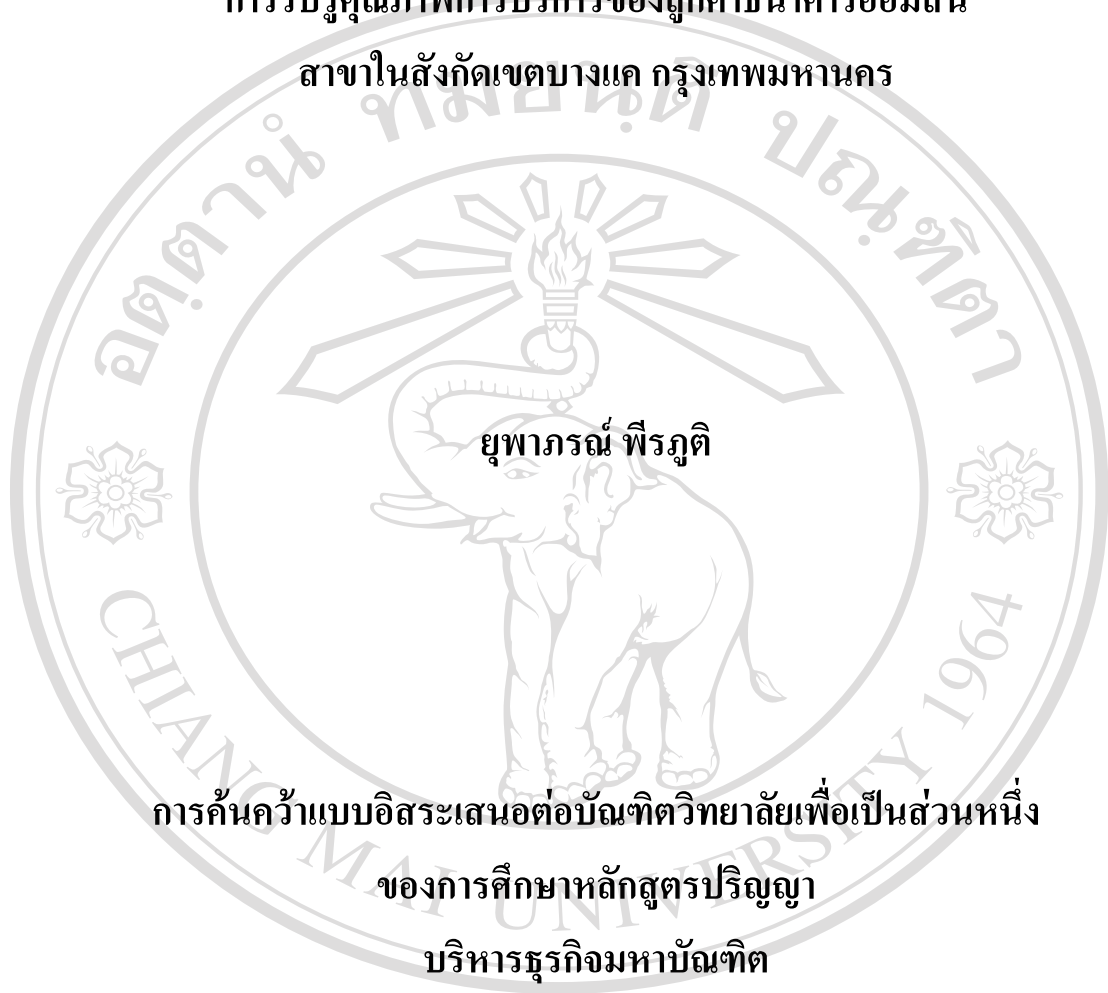
Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรกฎาคม 2551

การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน  
สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร



ยุพารักษ์ พิรุณี

การค้นคว้าแบบอิสระเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรกฎาคม 2551



การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน  
สาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ยุพารักษ์ พิรุณฤติ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

*วิวัฒน์ ภูเจริญไพศาล* .....กรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ ภูเจริญไพศาล

.....กรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรเกียรติ นวรัตน์ ณ อุซซา

*ณัฐกมล กลั่นกลิ่น* .....กรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved  
28 กรกฎาคม 2551  
© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และการอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร คุุเจริญไพศาล ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน กรรมกรที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จ สมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระที่ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลสำคัญของนักศึกษาที่ช่วยเหลือ สละเวลา เมตตา และให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ และ ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างยิ่ง ที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษา และให้กำลังใจผู้ศึกษามาโดยตลอด ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จ สมบูรณ์ด้วยดี

และขอขอบพระคุณลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ ที่สนใจที่จะศึกษาต่อไป