

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรม
ของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

จรัญชัย กรเกษตรมหาชัย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรม

ของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

จรัญชัย กรเทศมหาชัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

อุดมการณ์ ทมยันต์ ปณฺหฺฑิตา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ
บริษัท เบนซ์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด

จรัญชัย กรเคอุมหาชัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

.....
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ชวภณ สิงห์เจริญ

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

29 มิถุนายน 2555

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและให้การอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภรณ์ และรองศาสตราจารย์ชวณ สิंहจัญญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจทานแก้ไข จนการค้นคว้าแบบอิสระ เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์วันิสรา สุวรรณมงคล ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ให้คำปรึกษาตรวจทาน คอยติดตามความคืบหน้าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บริษัท แบล็คคอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลาช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ EX-MBA 10 ทุกท่านที่ให้กำลังใจและคอยให้คำปรึกษา และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบคุณครอบครัว ทรเกตุมหาชัย ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจ ในระหว่างการศึกษาและค้นคว้ามาโดยตลอด

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ คงเป็นประโยชน์ต่อ บริษัท แบล็คคอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด เพื่อนำไปพัฒนาการบริการฝึกอบรมของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจในการอ้างอิงความรู้ต่อไป

จรัญชัย ทรเกตุมหาชัย