

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พรพีไล โนจา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

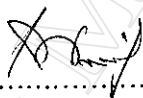
กันยายน 2544

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พรพิไล โนจา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



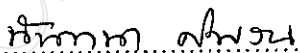
.....ประธานกรรมการ

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข



.....กรรมการ

อาจารย์วรรณิช สายประเสริฐ



.....กรรมการ

อาจารย์นันทนา คำนวน

21 กันยายน 2544

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จาก อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบุญ-  
พูนสุข ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์วรรณัย สายประเสริฐ ที่ปรึกษาการ  
ค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบ  
อิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์นันทนา คำนวน ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบการค้นคว้า  
แบบอิสระ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ ถนนสุเทพ  
ช้างคลาน สี่แยกสนามบิน เชียงใหม่ และช่างสิงห์ ที่อนุญาตให้ผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยว  
กับธนาคารฯ ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบ  
แบบสอบถามครั้งนี้ รวมทั้งพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขาที่ให้ความช่วย  
เหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก  
ในการใช้เครื่องมือ และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ รวมทั้งพี่ชายและสมาชิกในครอบครัว ที่ได้ให้  
ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อ  
บกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจที่จะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระบบคิวต่อไป

พรพิไล โนจา