

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้
บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมษายน 2551

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้
บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี



สมชาย ขวัญชัยศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมษายน 2551

ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้
บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

สมชาย ขวัญชัยศักดิ์ดา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

..... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

..... กรรมการ

อาจารย์วิสุทธร จิตอารี

..... กรรมการ
รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกันนัท

9 เมษายน 2551

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์เอก บุญเจือ และอาจารย์วิสูตร จิตอารี กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ตลอดจนได้ช่วยกรุณาตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องจนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวก จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของผู้ศึกษาประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติพี่น้อง รวมถึงผู้ที่ไม่อาจกล่าวนามได้ทั้งหมดในที่นี้ และขอขอบคุณคุณ โขมิตา ขวัญชัยศักดิ์ดา รวมทั้งลูกคช.พัชพล ขวัญชัยศักดิ์ดา ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจ คอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกคน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งลูกค้าผู้ประกอบการทุกท่านสำหรับความร่วมมืออันดี ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา EX-MBA รุ่น 5 ทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาและเสนอข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้เขียนหวังว่าผลการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ (ธนาคารพาณิชย์) หรือผู้ที่สนใจทั่วไปที่จะทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว