

ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า  
ในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย

อภิวัฒน์ จันกัน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2553

ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า  
ในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย

อภิวัฒน์ จันกัน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2553



ผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า  
ในจังหวัดลำปางกับตราสินค้าธนาคารกรุงไทย

อภิวัฒน์ จันทัน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตลาด

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....

ประธานกรรมการ

.....

รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

.....

กรรมการ

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

.....

กรรมการ

อาจารย์สุพจน์ กุลปราค์ทอง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

16 สิงหาคม 2553

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความเมตตา และความอนุเคราะห์ของ อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อชี้แนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมุมมองที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์ และอาจารย์สุพจน์ กุลปรารค์ทอง ที่กรุณามาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ และได้ให้คำแนะนำอันมีค่ายิ่งต่อการค้นคว้าแบบอิสระนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของโครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานทั้งในการเรียน การทำวิจัย และการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่คอยเอื้อเฟื้อ และอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาด้านเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการทำวิจัย รวมทั้งกำลังใจ การช่วยเหลือ เกื้อกูล ตลอดจนประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเชิงวิชาการ และเชิงความคิดจากเพื่อนๆ MBA (Marketing) รุ่นที่ 3 ที่ดีเสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณทุกกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย และกำลังใจจากครอบครัว ที่เป็นแรงผลักดันและกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นพยายามจนก่อให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้จะสามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ต่อไป