

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ประสงค์ วงศ์กิจศักดิ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2552

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ประสงค์ วงศ์กิจศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2552



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ประสงค์ วงศ์กิจศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

.....กรรมการ

ดร. ศันสนา สิริตาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

23 กันยายน 2552

Copyright © by © ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

All rights reserved

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล ประธานคณะกรรมการสอบ การค้นคว้าแบบอิสระ และ ดร.ศันสนา สิริตาม กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกๆ ท่าน ที่ให้คำแนะนำ เป็นกำลังใจในการศึกษา จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้สำเร็จ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะมีประโยชน์สำหรับหน่วยงานและ องค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประสงค์ วงศ์กิจศักดิ์ดา