

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิชาญดา เมืองพิล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
กันยายน 2551

พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิชาญดา เมืองพิล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
กันยายน 2551  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์      พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
โดย                                      นางสาววิษญาดา เมืองพิล  
สาขา                                      บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม                ดร.บุญเสริม นาคภิบาล

---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี)

.....กรรมการ

(ดร.บุญเสริม นาคภิบาล)

.....กรรมการ

(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี

(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ เทียรทอง)

กันยายน พ.ศ. 2551

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.บุญเสริม นาคภิบาล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปรียญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

วิชาดา เมืองพิล