



การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์
เพื่อวัดระดับความสำคัญของมิติเชิงคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ

โดย

นายปองพล รุ่งรัตน์ธวัชชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2552

การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์
เพื่อวัดระดับความสำคัญของมิติเชิงคุณภาพการให้บริการ
กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและสมุทรปราการ

โดย

นายปองพล รุ่งรัตน์ธวัชชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2552

An Application of Analytical Hierarchy Process Technique
to Prioritize SERVQUAL Dimensions
Case Study of Thai Commercial Banks in Bangkok and Samutprakarn

By

Mister Pongpol Rungrattawatchai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Technology Management
College of Innovation
Thammasat University
2009