

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร
อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รณกร วรรณะพงษ์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2555

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร
อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รณกร วรรณะพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2555

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

รณกร วรรณพงษ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ





.....ประธานกรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ดร.เรียงชัย ต้นสุชาติ

อ.ดร.อนัสปรีดิ์ ไชยวรรณ





.....กรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อ.ดร.อนัสปรีดิ์ ไชยวรรณ

อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล

.....กรรมการ

อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล

2 มีนาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาของ อ.ดร.อนันต์ปรีช ไชยวรรณ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการค้นคว้า อีกทั้งให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือใน ทุกๆด้านเป็นอย่างดี รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็น อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รวมทั้ง อ.ดร.ชัชวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำ ในด้านต่างๆที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้นให้การค้นคว้า แบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ นำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์มาถ่ายทอดให้ผู้เขียน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของ คณะเศรษฐศาสตร์ทุกฝ่ายที่คอยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ และติดต่อประสานงานในด้าน ต่างๆด้วยดีมาตลอด

ขอขอบพระคุณผู้จัดการเขต ผู้จัดการสาขา และพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ และ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งท่านลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาทุกท่าน ที่ สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อนๆ ปริญญาโท หลักสูตร 1 ปี รุ่นที่ 9 สำหรับกำลังใจ และการสนับสนุนเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมถึงพี่ๆ เพื่อนๆ สำหรับคำแนะนำและการช่วยเหลือ ในทุกๆด้านเป็นอย่างดี

สุดท้ายผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์แก่งานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจ และหากมีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอภัยเป็นอย่างสูงและ ขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้แต่เพียงผู้เดียว