

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน  
Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ในกรุงเทพมหานคร

จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2549

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่าน  
Laser Zone ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ในกรุงเทพมหานคร

จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2549

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าสินค้า หรือบริการผ่าน  
Laser Zone ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ในกรุงเทพมหานคร

จิตตานุช บำเหน็จพันธ์ุ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์



.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มาลีมาส สิทธิสมบัติ



.....กรรมการ

อาจารย์วิสุทธร จิตอารี

พฤษภาคม 2549

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลีมาส สิทธิสมบัติ และอาจารย์วิสุทธร จิตอารี กรรมการการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ให้กำลังใจ และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ Ex-MBA รุ่น 4 (สมุทรสาคร) ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ตลอดจนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้คงมีประโยชน์บ้างไม่มากก็น้อย สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจที่จะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านเครื่องอัตโนมัติต่อไป

จิตตานุช บำเหน็จพันธุ์