

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร
ทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปฏิภาณ สว่างเมฆ

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2553

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร
ทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปฏิภาณ สว่างเมฆ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2553

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร
ทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปฏิภาณ สว่างเมฆ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.วัน โอสถทัศน์กุล

ประธานกรรมการ

อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล

กรรมการ

ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

กรรมการ

รศ.ดร.วินัส ฤาชัย

กรรมการ

รศ.วัชรวิ พฤทธิกันนท์

20 พฤษภาคม 2553

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัส ฤชาชัย ประชานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน อย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.รสริน โอสถานันต์กุล ประธานกรรมการ และ รองศาสตราจารย์วัชรีย์ พฤกษ์นิกันนที กรรมการ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชชัย ชูสุวรรณ ในการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์รับเชิญทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดจนแง่คิดในด้านต่าง ๆ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุด คณะเศรษฐศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ที่ได้ให้โอกาสและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดมาจนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 15 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดระยะเวลาการศึกษานาน ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่งานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอขอบพระคุณให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน และในส่วน of ความผิดพลาดหรือความบกพร่องต่าง ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ปฎิภาณ สว่างเมฆ