

ชื่อภาคินพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย นางปณณดา พงษ์สิงห์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ศ. ดร. เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ 2) ผศ. จุ๊ศแก้ว ศรีสด 3) ดร. จริยา กลิ่นจันทร์ ปีการศึกษา 2550 จำนวน 79 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ระบบ JUST PAY บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบJUSTPAYของบริษัททีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าผ่านระบบ JUST PAY แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....*ปณณดา พงษ์สิงห์*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....*[ลายมือ]* 2.....*[ลายมือ]* 3.....*[ลายมือ]*

Term paper title Consumers' Satisfaction Towards JUST PAY Payment Service of TOT Public Company Limited in Pathum Thani Province.

Researcher Mrs. Punada Pongsing Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Research Advisor 1) Prof. Dr. Raywatra Chatrivisit 2) Asst.Prof. Taskeow Srisod 3) Dr. Jariya Klinjan. Academic Year: 2007. 79 pp. Key word: Satisfaction, JUST PAY, TOT Public Company Limited.

Abstract

The purposes of this research aimed to study the service user satisfaction towards JUST PAY payment service of TOT public company limited in Pathum Thani province, and to compare the service user satisfaction towards JUST PAY payment service of TOT public company limited in Pathum Thani province, classified by personality factors. The 400 samples in this research were consumers of TOT public company limited in Pathum Thani province, using the simple random sampling technique. The questionnaire was research tool. The statistical data analysis were by percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The research results were found that the service user satisfaction towards JUST PAY payment service of TOT public company limited in Pathum Thani province over all were at high level. The comparison results of the service user satisfaction towards JUST PAY payment service of TOT public company limited in Pathum Thani province, classified by personality factors showed that service users with different sex had satisfaction towards JUST PAY payment service with statistical difference at significance level of 0.01, but those with different age, education level, career, and monthly income had satisfaction with no statistical difference.

Student's signature Punmada Pongsing

Term paper Advisors' signature 1. [Signature] 2. [Signature] 3. [Signature]