

## สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)	
กิตติกรรมประกาศ	(5)	
สารบัญ	(7)	
สารบัญตาราง	(9)	
สารบัญภาพ	(13)	
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	สมมติฐานของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	4
	นิยามศัพท์	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
	แนวความคิดหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ	15
	ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	18
	ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ JUST PAY	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>29</b>
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	31
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>33</b>
	สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
	ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลตอบแบบสอบถาม	35
	ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่า สินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	39
	ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่า สินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	45
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>	<b>59</b>
	สรุปผลการวิจัย	61
	อภิปรายผล	65
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	68
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>69</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>71</b>
	แบบสอบถาม	73
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>		<b>79</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ	35
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ	35
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	36
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ	36
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านประเภทการมาใช้บริการ	38
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านช่วงเวลามาใช้บริการ	38
4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านการเคยมาใช้บริการ	39
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน	40
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านระบบการให้บริการ	41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากร	42
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	43
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ	44
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ จำแนกตามเพศ	45
4.15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ จำแนกตามอายุ	47
4.16	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามเพศ	49
4.17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4.18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ จำแนกตามอาชีพ	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ด้านหัวใจบริการสู่ความสำเร็จ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
4.20	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
4.21	แสดงการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	องค์ประกอบของ V-SERVE	16