

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	9
แหล่งข้อมูลที่ใช้	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการศึกษา	43
อภิปรายผลการศึกษา	48
ข้อค้นพบ	51
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	62
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายการที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ ที่ทำการ ไปรษณีย์	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในเดือนที่ผ่านมา	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ทำกรไปรษณีย์ที่ใช้บริการ	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเหตุผลในการใช้บริการ	18
10	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านราคา	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านบุคคล	23
15	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทาง ไปรษณีย์ค่อปัจจัยด้านกระบวนการ	25

17	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
18	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	28
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	31
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา	32
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายบริการ	33
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล	36
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	39
26	แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่ใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านไปรษณีย์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	40