

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมาย คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตร ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่มารับบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตร ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี จำนวน 200 คน หาค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.8778 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ความถี่ ร้อยละ การทดสอบค่าที(t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางสถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.20 มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ 58.00 และรับจ้างร้อยละ 32.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.50 โดยมีวัตถุประสงค์ของการมารับบริการแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรเพื่อใช้ในกิจการส่วนตัว ร้อยละ 49.00 โดยวิธีการแลกหลายชนิดราคา ร้อยละ 56.00 และจะใช้บริการตั้งแต่ 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมืองไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ร้อยละ 43.00 และไม่คาดหวังอะไรในการมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 36.50

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

This research aims to 1) study the public satisfaction in the coin and banknote exchange service of Saraburi Provincial Office of the General Comptroller, and 2) compare the public satisfaction in the coin and banknote exchange service of Saraburi Provincial Office of the General Comptroller with the different personal characteristics. The 200 samples were people using the service mentioned before. The reliability value of the instrument was .8778. the data was analyzed by a ready-made program to calculate frequency, percentage, t-test, F-test, and Fisher's LSD.

The findings indicated that:

1. general information of the respondents: most were males at 56.20 percent, of these 58 percent were aged 36-50. 32.50 percent were employees. Most of them graduated with bachelor's degree (39.50 percent). Their purpose in using the exchange was for private use only (49 percent) with various denominations (56 percent), and average use 6 times per month (37 percent). Most of them lived in urban areas and didn't have to pay for their traveling (43 percent) 36.50 percent had little interest in using the service.
2. the public satisfaction in the coin and banknote exchange service of Saraburi Provincial Office of the General Comptroller overall was rated at a high level, when considering each individual aspect, most aspects were rated at a high level, with only the product or service aspect rated at the highest level.
3. the people with different, personal characteristics, i.e. sex, age, occupation and educational level, made no difference to the satisfaction with the service mentioned above with statistical significance at a level of .05.