

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่าง จึงใช้สูตรยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 15 - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2552 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีระดับค่าความเชื่อมั่น 0.9845 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติทดสอบที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคล รองลงมาเป็นด้านการให้บริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The purposes of the thesis were to 1) study the satisfaction of the customers toward pawn shops in municipal Nongkhae, Saraburi province, and 2) compare the satisfaction of the customers toward pawn shops in municipal Nongkhae, Saraburi province classified by sex, age, marital status, education, occupation, and average income per month. The sample group was 384 customers in Muang district, Lopburi province by A questionnaire concerning job satisfaction with the reliability of 0.9845 was used. The gathered data was analyzed by a ready - made program to calculate percentage, mean, Standard Deviation, t - test, F - test, and One - Way Analysis of Variance and Fisher's Least Significant Difference : LSD Method.

The research results were as follows :

1. The satisfaction of the customers toward pawn shops in municipal Nongkhae, Saraburi province overall were rated at a high level. With respect to individual aspects of the study, factors affecting was also rated ranged in descending order : personnel, services, technology, product and image factors from level.

2. The comparison results of the satisfaction of the customers toward pawn shops in municipal Nongkhae, Saraburi province. there was found to be no statistical significant difference at the level of 0.05 in sex ; for age level it was difference with statistical significance at the level of 0.05 ; for status, education, occupation and average income per month, it was different with statistical significance at the level of 0.001.