

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยในบทนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะโดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวนทั้งสิ้น 9,737 คน (สถานธนาอนุบาลเทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี, 2550, หน้า 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) ใช้สูตรการคำนวณขนาดของประชากรของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน กำหนดไว้กำหนดให้มี ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานธนานุ บาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 15 - 30 มิถุนายน พ.ศ. 2552

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภท ปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดเพื่อ แสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 - 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการเข้าใช้บริการ สถานธนานุบาล นำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตาราง ประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 5 ด้านนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ พื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ กำหนดไว้ มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| 5 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี มาก |
| 3 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี น้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี น้อยที่สุด |

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3.3 สร้างแบบสอบถามและนำไปให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบแก้ไขสำนวน ภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

3.4 ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ซึ่งผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ

+1	แทน	สอดคล้อง
0	แทน	ไม่แน่ใจ
-1	แทน	ไม่สอดคล้อง

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวรรีย์ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 243)

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าที่ได้คือ 0.9845 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

3.6 นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

4. การวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อความแปลความหมายของข้อมูลมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี และนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

4.3 ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one - way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปลักษณะสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

ประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.30 อายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.20 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.60 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.70 ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.60 ประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.10 ระยะเวลาเฉลี่ยระหว่างรอใช้บริการ 11-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 53.60 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการทั้งหมดไม่เกิน 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 50.50 ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 14.01-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.90 ช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการวันที่ 21-วันสิ้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 36.50 สิทธิภพนำมาจำหน่าย ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 47.60 ระยะเวลาที่มาส่งดอกเบี้ยเงินรับจำนำต่ำกว่า 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 59.90 ระยะเวลาที่มาไถ่ถอนสิทธิภพ ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.10 ความต้องการทางการเงินในแต่ละครั้ง 5,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.50 และโอกาสพิเศษที่มาใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเปิดเทอม คิดเป็นร้อยละ 47.40

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคล รองลงมาเป็นด้านการให้บริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สินทรัพย์ที่นำมาจำหน่ายมีความเหมาะสมกับจำนวนเงินที่ได้รับ รองลงมาเป็นการคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ และมีการลดดอกเบี้ยรับจำหน่ายเมื่อสำนักงาน จสท. ประกาศ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความเหมาะสมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและเงินต้นเป็นไปตามจริง

2.2 ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานธนาอนุบาลมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี รองลงมาเป็นสถานธนาอนุบาลมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และสถานธนาอนุบาลมีความน่าเชื่อถือ และภาพพจน์ที่ดี ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานธนาอนุบาลมีการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัยและสวยงาม

2.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นมีระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระบบข้อมูลของสินค้าที่รับจำหน่ายที่ช่วยในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเมื่อสำนักงาน จสท.ประกาศลดดอกเบี้ย รองลงมาเป็นที่ให้บริการเงินค้ำดอกเบี้ยและเงินต้น และระยะเวลาที่รอในการมาติดต่อขอรับบริการในชั้นตอนต่างๆ เป็นที่พอใจ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จ

2.5 ด้านบุคคล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรอบรู้ ความชำนาญ สามารถดู

สินทรัพย์ ได้อย่างถูกต้อง รองลงมาเป็นสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านเทคโนโลยี และด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2.2 ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ

กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี กลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2.3 ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กับกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.2.4 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี และกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านภาพลักษณ์ ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่ สถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3.2 ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สถานภาพโสด กับ

สถานภาพแยกกันอยู่ สถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3.4 ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง สถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.3.5 ด้านบุคคล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส สถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง สถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ ด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่วนในด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 5 ด้าน ดังนี้

3.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาดำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาปริญญาตรี กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ การศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.5.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.5.2 ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ กับ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพข้าราชการ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อาชีพข้าราชการ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5.4 ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ กับอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5.5 ด้านบุคคล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.5.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และส่วนในด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.6.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6.2 ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้ 10,000-20,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6.4 ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้ 10,000-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6.5 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท รายได้ 10,000-20,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท กับรายได้มากกว่า 30,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผล

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมา อภิปรายผลดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคล

รองลงมาเป็นด้านการให้บริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สินทรัพย์ที่นำมาจำหน่ายมีความเหมาะสมกับจำนวนเงินที่ได้รับ รองลงมาเป็นการคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าสถานบันการเงินอื่นๆ และมีการลดดอกเบี้ยรับจำหน่ายเมื่อสำนักงาน จสท. ประกาศ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความเหมาะสมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและเงินต้นเป็นไปตามจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย อุปพงศ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ด้านภาพลักษณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานธนาอนุบาลมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี รองลงมาเป็นสถานธนาอนุบาลมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และสถานธนาอนุบาลมีความน่าเชื่อถือ และภาพพจน์ที่ดี ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานธนาอนุบาลมีการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัยและสวยงาม สอดคล้องกับแนวคิดของมานิต รัตนสุวรรณ (2551, พฤศจิกายน 14) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นความประทับใจในสิ่งที่รู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือคนใดคนหนึ่ง หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง จะเรียกว่า ชื่อเสียงก็ได้

3. ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นมีระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระบบข้อมูลของสินค้าที่รับจำหน่ายที่ช่วยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิกีพีเตีย (2551, ตุลาคม 16) กล่าวว่า เทคโนโลยีหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ

4. ด้านการให้บริการลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

เมื่อสำนักงาน จสท.ประกาศลดดอกเบี้ย รองลงมาเป็นที่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าดอกเบี้ยและเงินต้น และระยะเวลาที่รอในการมาติดต่อขอรับบริการในขั้นตอนต่างๆ เป็นที่พอใจ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 76) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้ไม่เป็นที่ประทับใจลูกค้า

5. ด้านบุคคล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรอบรู้ ความชำนาญ สามารถดูสินทรัพย์ได้อย่างถูกต้อง รองลงมาเป็นที่สามารถให้คำแนะนำต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษามีปัจจัย ด้านบุคลากร ด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ

สรุปได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคล รองลงมาเป็นที่ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงในการให้บริการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการวางแผน การจัดการในการให้บริการ และกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและการบริการให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบล
หนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง**

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบล
หนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีประเด็นที่ควร
นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครี มีศิริ (2545, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารออมสิน สังกัดภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า
การให้บริการสินเชื่อระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่
แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2551, ตุลาคม 11) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.001 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2551, ตุลาคม 11) ได้ทำการศึกษา
เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในเขต
กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ
สมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลไม่แตกต่าง
กัน

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อุปพงษ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัย
ทางการตลาดของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มี
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัด
สระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อุปพงษ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2551, ตุลาคม 11) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเหมาะสมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและเงินต้นเป็นไปตามจริง ดังนั้น ผู้บริหารสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับความเหมาะสมในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและเงินต้น โดยการกำหนดนโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้มีความเหมาะสมกับสินทรัพย์ที่นำมาจำนำและดอกเบี้ยที่เรียกเก็บ

1.2 ด้านภาพลักษณ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานธนาอนุบาลมีการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัย และสวยงาม ดังนั้น ผู้บริหารสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัย และสวยงาม เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใช้บริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

1.3 ด้านเทคโนโลยี จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบข้อมูลของสินค้าที่รับจำนำที่ช่วยในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค

จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการจัดเก็บระบบข้อมูลของสินค้าที่รับจำหน่าย เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

1.4 ด้านการให้บริการลูกค้า จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จ ดังนั้น ผู้บริหารสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการมากขึ้น

1.5 ด้านบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้บริหารสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ โดยอาจจะมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ที่มีสภาพทั่วไปแตกต่างจากเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ทราบว่ามีความแตกต่างจากเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี หรือไม่

2. ควรวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เพราะจะทำให้ทราบว่าพนักงานของสถานธนาอนุบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรวิจัยโดยขยายมิติของปัจจัยให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อที่จะให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขวางขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น