

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาบาล
เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี

ศิริรัตน์ สาริกานนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

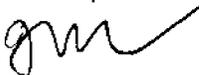
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี เสนอโดย นางสาวศิริรัตน์ สาริกานนท์
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

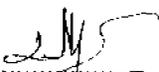

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 17 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ดร.จิราวรรณ สมหวัง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลินี ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.วิโรจน์รัตน์ ตรีเนตร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาสินี ศิริโกศาภิรมย์ ดร. เพ็ญภา ศรีเงินดี
ชื่อนักศึกษา	ศิริรัตน์ สาริกานนท์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

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 จึงใช้สูตรยามาเน่ (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

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thesis Title The satisfaction of the customers toward pawn shops in municipal Nongkhae, Saraburi province.

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Sutasinee Siriphokapirom
Dr. Penpha Srinugedee

Name Sirirud Sarikanon

Concentration Business Administration

Academic Year 2009

ABSTRACT

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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี คิริโกศาภิรมย์ และ ดร.เพ็ญภา ศิริเงินดี ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินิตา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม ดร.จิรวรรณ สมหวัง นายสมศักดิ์ โพธิ์งาม และนายสุรสร แก้วสุริยาภรณ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ทุกๆ ท่าน

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ศิริรัตน์ สาริกานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้เกี่ยวกับสถานธนาอนุบาล.....	9
ประวัติสถานธนาอนุบาล.....	9
วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานธนาอนุบาล.....	10
นโยบายการดำเนินงานของสถานธนาอนุบาล.....	10
นโยบายหลักที่สำคัญในการดำเนินงาน.....	13
การดำเนินกิจการของสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค.....	14
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
ความหมายของความพึงพอใจ.....	16
การวัดความพึงพอใจ.....	17
ลักษณะของความพึงพอใจ.....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	22
ความหมายของการบริการ.....	22
ลักษณะของการบริการ.....	23
องค์ประกอบของการบริการ.....	25
ประเภทของการบริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริโภคและพฤติกรรมผู้บริโภค.....	27
ความหมายของผู้บริโภค.....	27
ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภค.....	28

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ลักษณะเบื้องต้นของพฤติกรรมผู้บริโภค.....	28
การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค.....	29
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	31
กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	34
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานนันทนาการ.....	36
ด้านผลิตภัณฑ์.....	36
ด้านภาพลักษณ์.....	41
ด้านเทคโนโลยี.....	46
ด้านการให้บริการลูกค้า.....	48
ด้านบุคคล.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
งานวิจัยในประเทศ.....	55
งานวิจัยต่างประเทศ.....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	60
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	105
สมมติฐานการวิจัย.....	105
วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	108

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
อภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะ.....	120
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก.....	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	135
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	137
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	143

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงบัญชีทรัพย์สินรับจํานำสถานธนานุบาลเทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ปี 2547-2549.....	14
ตาราง 2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสเตอร์ที่มีต่อความสัมพันธ์ต่อการอาชีพ.....	20
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี.....	68
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนานุบาลของประชาชนที่มาใช้บริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี.....	70
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์.....	73
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพลักษณ์.....	74
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเทคโนโลยี.....	74
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการลูกค้า.....	75
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคคล.....	77
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม.....	78
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ.....	79
ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนานุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ.....	81

	หน้า
ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านภาพรวม จำแนกตามอาชีพ.....	99
ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาล ตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	100
ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	101
ตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านภาพลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	101
ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	102
ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านการให้บริการ ลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
ตาราง 42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานธนาอนุบาล เทศบาลตำบลหนองแค จังหวัดสระบุรีเป็นรายคู่ ในด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	104

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 รูปแบบพฤติกรรมการณ์ซื้อของผู้บริโภค.....	31
ภาพ 3 ขั้นตอนกระบวนการซื้อ.....	33
ภาพ 4 แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	35
ภาพ 5 แสดงลักษณะของภาพลักษณ์.....	42

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี