

**คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา**
**Service Quality of Pakchong Municipality Pawn Shops, Pakchong District, Nakhon
Ratchasima Province**

ธมน เครือเนตร¹ อุมาวรรณ วาทกิจ² รุ่งนภา กิตติลาภ³

ThamonKruenet¹ Umawan Wathakit² Rungnapa Kittilap³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

³อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วันที่รับบทความ (Received) 23 ก.พ. 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 10 เม.ย. 2562

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 เม.ย. 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ t - test, one-way ANOVA และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจําหน่าย สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, สถานธนาณูปาล

Abstract

This research study aimed : (1) to study the customers' behavior in using services, (2) to study the quality of services and (3) to compare the quality of services of each pawnshop in Pakchong Municipality, Pakchong District, Nakhon Ratchasima province. The sampling groups were 400 people who used the services at the pawnshops in Pakchong Municipality. The data were collected by questionnaire. The statistics using to analyze data were T-test, one-way ANOVA and descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation. The results of this research revealed that: most of the participants pawned their gold

ornaments. The reason they chose to use the pawnshops service was because of the uncomplicated procedures. The satisfaction on quality of services, in general, total was at the highest level. Comparing the satisfaction based on the information of the customers showed that the differences of gender, age, status, level of education, occupation, and monthly income did not affect their satisfaction. Participants with different numbers of family members had their satisfaction on reliability aspect and responding to customers' needs aspect at differently with statistical significance at 0.05 level.

Keywords : Satisfaction, Service Quality, Pawnshops

บทนำ

การรับจำนำในประเทศไทยมีความเป็นมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยและผู้ประสบปัญหาทางการเงิน เพื่อบรรเทาปัญหาทางการเงินเฉพาะหน้าในช่วงขาดแคลนเงินหมุนเวียนที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพหรือประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำด้วยการนำสิ่งของมาจำนำไว้กับผู้รับจำนำและรับเงินจากผู้รับจำนำเป็นการประกันการชำระหนี้ (สำนักงานธนานุเคราะห์, 2561) สถานธนานุบาลเป็นโรงรับจำนำที่บริหารจัดการโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกิจการที่อำนวยความสะดวกให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนจึงเป็นที่พึ่งยามยากของประชาชนที่ได้รับการยอมรับและมีบทบาทที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

โรงรับจำนำอยู่ในการดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรียกว่า “สถานธนานุบาล” มีจำนวน 238 แห่ง และโรงรับจำนำของเอกชน มีจำนวน 418 แห่ง โดยมีเงินหมุนเวียนในระบบกว่า 2,000 ล้านบาทต่อปี ผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำมากกว่าร้อยละ 50 คือ ผู้มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 12 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 38 เป็นกลุ่มอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ อาชีพพ่อค้าแม่ค้า นักเรียน นักศึกษา อาชีพค้าขาย และอาชีพอื่นๆ รวมถึงมีผู้จำนำรายใหญ่ ในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการ SMEs เริ่มมาใช้บริการ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต เนื่องจากนำทรัพย์สินไปไว้ที่ธนาคารแล้วกลายเป็นหนี้ NPL อีกทั้งต้องใช้เงินเร่งด่วนเพื่อนำไปหมุนจ่ายเป็นค่าแรง จึงทำให้อัตราการเติบโตของโรงรับจำนำมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานธนานุเคราะห์, 2561) และจากข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รายงานว่าการดำเนินงานกิจการของสถานธนานุบาล ปี 2560 มีผู้ใช้บริการจำนวน 5,313,191 ราย มีรายได้ 3,233,550,569 บาท โดยเป็นกำไรสุทธิสูงถึง 2,075,822,690 บาท (สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2561)

จากความต้องการด้านการเงินของประชาชนส่งผลให้โรงรับจำนำอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีคู่แข่งที่เป็นโรงรับจำนำเอกชนมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยคำนึงถึงการบริหารเชิงธุรกิจและสงเคราะห์เป็นสำคัญควบคู่กันไปและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้วยการเป็นสถาบันรับจำนำที่ให้บริการด้วยความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการที่ดี องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จากการที่องค์กรภาครัฐได้ปรับกระบวนการทัศน์ใน

การบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการที่รัฐจัดให้กลายมาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพการประเมินคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือ เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน เพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555)

สถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง ตั้งอยู่เลขที่ 489 ถนนมิตรภาพตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นโรงรับจำนำที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอปากช่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันจะส่งผลให้มีแนวโน้มของการมาใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น (สถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง, 2561)

จากเหตุผลดังกล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญที่จะการศึกษาความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่องเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Gronroos, 2007) ซึ่งเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในการวัดคุณภาพการให้บริการ คือ SERVQUAL ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ (Parasuraman et al., 1988)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผล ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การ ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

5. ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรืองฤทธิ์ มณีพันธุ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสถานธนาบาล อบต.พลูตาหลวง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และรายด้านพบว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการและเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบการและผู้ไร้แรงงาน โดยพึงพอใจอันดับแรก คือ การที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่พอเพียงต่อการให้บริการ อันดับรองลงมา คือ สถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ

เพ็ญทิพย์ ฤทธิ์เดช (2552) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกทรัพย์สินจำนำ คือ จำนวนเงินที่ต้องการกู้ ทรัพย์สินจำนำส่วนใหญ่ที่ผู้บริการนิยมไปจำนำ คือ ทอง/นาฬิกา/เพชร/เงิน ทั้งนี้ เงินที่ได้จากการจำนำส่วนใหญ่จะนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

นัตยา อภิศักดิ์มนตรี (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน บริการที่เลือกใช้ คือ การจำนำ เหตุผลที่ใช้บริการเพราะดอกเบี้ยต่ำ ใช้บริการเพื่อนำไปลงทุน ความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน เวลาที่ใช้บริการ 10.00 - 11.00 น. ระยะเวลาที่ใช้บริการ 6 - 10 นาที ชนิดของสิ่งหาริมทรัพย์ที่นำมาจำนำได้แก่ ทองคำ เพชร พลอย นาฬิกา มูลค่าของสิ่งหาริมทรัพย์ที่นำมาจำนำมากกว่า 10,000 บาท วงเงินที่ได้รับจากการจำนำมากกว่า 10,000 บาท ตัดสินใจในการใช้บริการด้วยตนเอง การใช้บริการโรงรับจำนำของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีระดับการใช้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุจิรา สันติวิวัฒน์พงศ์ (2559) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ

XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการโรงรับจำนำเพราะมีความสะดวกรวดเร็ว เคยใช้บริการมาแล้ว 2-3 ครั้ง โดยใช้บริการด้านจำนำทรัพย์สิน เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนมากชำระดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าร้อยละ 2 และมีการตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะมีราคาถูก ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่เคยมาใช้บริการกับสถานนันทนาการเทศบาลเมืองปากช่อง จำนวน 400 ราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) กับผู้ใช้บริการในช่วงวันที่ 1-30 กันยายน 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดตอบเอง มี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนคนในครอบครัวระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ สินทรัพย์ที่ใช้ในการจำนำ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาและระยะเวลาที่ใช้บริการ วงเงินที่ได้รับจากการจำนำต่อครั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสิ่งที่ต้องการให้สถานนันทนาการเทศบาลเมืองปากช่องปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยประยุกต์จาก SERVQUAL จำนวน 29 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบ โดยเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) เท่ากับ 0.84

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามอัตราภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

4.21 – 5.00 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึงพึงพอใจมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึงพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติเชิงอนุมานเพื่อเปรียบเทียบประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าสถิติด้วยค่า t - test และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 3 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ด้วยค่าสถิติด้วยค่า F - test และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 40.25 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.75 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 48.25 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท ร้อยละ 67.00 และมีสมาชิกในครัวเรือน 3 - 4 คน ร้อยละ 61.25

2. พฤติกรรมการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่องพบว่า พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการการจำนำ ร้อยละ 97.25 โดยมีการใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 43.50 ส่วนใหญ่นำสินทรัพย์ไปจำนำ คือทองคำ ร้อยละ 83.25 เหตุผลที่เลือกใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่องเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ร้อยละ 80.25 ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงในช่วงปลายเดือน และเทศกาลต่างๆ ร้อยละ 31.25 เวลา 08.30-12.00 น. ร้อยละ 73.25 ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยในการใช้บริการ 6-10 นาที ร้อยละ 62.50 โดยส่วนใหญ่ได้รับวงเงินจากการรับจำนำ 8,001-10,000 บาท ร้อยละ 32.50 และทำการตัดสินใจใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่องด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 61.75

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.33$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.29$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.28$) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.27$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X}=4.20$) ซึ่งมีความพึงพอใจระดับมาก

4. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.71	2	0.85	1.95	0.14
	ภายในกลุ่ม	173.53	397	0.44		
	รวม	175.24	399			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.83	2	1.91	4.68	0.01*
	ภายในกลุ่ม	162.25	397	0.41		
	รวม	166.08	399			
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.05	2	1.52	3.58	0.03*
	ภายในกลุ่ม	169.01	397	0.43		
	รวม	172.06	399			
ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.12	2	1.06	2.36	0.10
	ภายในกลุ่ม	178.04	397	0.45		
	รวม	180.16	399			
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.89	2	0.45	1.03	0.36
	ภายในกลุ่ม	171.62	397	0.43		
	รวม	172.52	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.17	2	1.09	2.79	0.06
	ภายในกลุ่ม	154.85	397	0.39		
	รวม	157.02	399			

* p-value $\leq$.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน กับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 2-3)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัด นครราชสีมา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

จำนวนสมาชิกในครอบครัว				
	$\bar{x}$	1 - 2 คน	3 - 4 คน	5 ขึ้นไป
		4.19	4.37	4.50
1 - 2 คน	4.19	-	0.18	0.31*
3 - 4 คน	4.37	-	-	0.14
5 ขึ้นไป	4.50	-	-	-

* p-value $\leq .05$

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัด นครราชสีมา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

จำนวนสมาชิกในครอบครัว				
	$\bar{x}$	1 - 2 คน	3 - 4 คน	5 ขึ้นไป
		4.19	4.37	4.50
1 - 2 คน	4.17	-	0.13	0.31*
3 - 4 คน	4.30	-	-	0.18
5 ขึ้นไป	4.48	-	-	-

* p-value $\leq .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส โดยมีสมาชิกในครัวเรือน 3 - 4 คน สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 9,000 บาท สอดคล้องกับการวิจัยของ นาดยา อภิศักดิ์มนตรี (2553) และรุจิรา สันติวิวัฒนาพงศ์ (2559) พบว่า ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีสถานภาพสมรส จากพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากซ่อง พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการการจำนำ โดยมีการใช้บริการ 2 ครั้ง สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ในการจำนำ คือทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน โดยใช้บริการในช่วงปลายเดือนและเทศกาลต่างๆ เวลา 08.30-12.00 น. ระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยในการใช้บริการ 6-10 นาที โดยได้รับวงเงินจากการรับจำนำ 8,001-10,000 บาท และทำการตัดสินใจใช้บริการสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากซ่องด้วยตนเองมากที่สุดสอดคล้องกับการวิจัยของ รุจิรา สันติวิวัฒนาพงศ์ (2559) พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการรับจำนำมาแล้ว 2-3 ครั้ง และสอดคล้องกับเพ็ญทิพย์ ฤทธิ์เดช (2552) พบว่า สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ในการจำนำ คือ ทองคำ

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ นาทยา อภิศักดิ์มนตรี (2553) และเรืองฤทธิ์ มณีพันธุ์ (2552) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงรับจำนำ มีความพึงพอใจในระดับมาก

จากการเปรียบเทียบคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-4 คน ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไปมีความจำเป็นในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันแล้วมาใช้บริการบ่อยครั้ง จึงทำให้มีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงกว่าและแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-4 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาทยา อภิศักดิ์มนตรี (2553) พบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงรับจำนำ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังนั้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง ควรให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ และให้บริการบัตรคิวเรียงลำดับก่อน-หลัง และการเพิ่มช่องบริการด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
2. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและอุปกรณ์มาใช้ในเกิดประโยชน์ต่อผู้บริการ เช่น การให้ราคารับจำนำ ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายวงเงิน และระยะเวลาการไถ่ถอน
3. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง ควรมีเจ้าหน้าที่ยกของช่วยเหลือลูกค้ามาใช้บริการ
4. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง ควรมีเครื่องดื่มชา กาแฟ รองรับลูกค้า
5. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง ควรมีการจัดทำพื้นที่จอดรถในช่วงบ่ายซึ่งมีการตั้งตลาดเย็นที่กีดขวางการจราจรด้านหน้าสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง
6. สถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่อง ควรให้ความสำคัญกับด้านรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสถานธนาณูปการเทศบาลเมืองปากช่องและผู้ให้บริการที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุมาวรรณ วาทกิจ และ ดร.รุ่งนภา กิตติลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา อภิศักดิ์มนตรี. (2553). *พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- เพ็ญทิพย์ ฤทธิ์เดช. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานธนาณบาลนครราชสีมาในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- รุจิรา สันติวิวัฒน์พงศ์. (2559). *แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ*. (รายงานการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- เรืองฤทธิ์ มณีพันธุ์. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสถานธนาณบาล อบต.พยุหะคีรี จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ทิพย์.
- สถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่อง. (2561). *รายงานประจำปี 2560*. นครราชสีมา : สถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากช่อง.
- สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาณบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2561). *เอกสารประกอบการประชุมผลการดำเนินงานของสถานธนาณบาล*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาณบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานธนาณบาลนครราชสีมา. (2561). *รายงานประจำปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานธนาณบาลนครราชสีมา.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. 3rd ed. Massachusetts: Lexington Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.