

Service Quality of Pawn-Shops under Nakhon Sawan City Municipality, Nakhon Sawan Province

Yupadee Buadaeng¹ Pongsatorn Buadaeng² Nonpawit Srijanthawong³ and
Chanut Kongpracha⁴

Received: January 15, 2023

Revised: March 04, 2023

Accepted: March 25, 2023

Abstract

The objective of this research article was to study the service quality of pawn-shops under Nakhon Sawan City Municipality, Nakhon Sawan Province. It was a quantitative research. The research tool was a questionnaire with a total of 58,327 people who received services at the municipal pawn-shops from 2020-2022. The sample size was determined according to the Taro Yamane formula of 398 people. But the research team asked to use 399 people for equality in distributing questionnaires to those receiving services at 3 pawn-shops under Nakhon Sawan city municipality received a sample group of 133 people each. Statistics used in data analysis were percentages. The research results found that those receiving services at the municipal pawn-shops were highly satisfied with the service quality of the 3 pawn-shops under Nakhon Sawan City Municipality. And there was a promotion to reduce interest rates clearly.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Pawn-Shop

¹⁻⁴ Independent Scholar

Corresponding author, e-mail: smallbest3383@gmail.com, Tel.084-8153325

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ยุพดี บัวแดง¹ พงศธร บัวแดง² นนทบุรีศรี ศรีจันทร์³ และชนุตม์ คงประชา⁴

Received: January 15, 2023

Revised: March 04, 2023

Accepted: March 25, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามกับผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาลของเทศบาลฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2565 จำนวนทั้งสิ้น 58,327 ราย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane จำนวน 398 คน แต่คณะผู้วิจัยขอใช้ 399 คน เพื่อความเท่าเทียมในการแจกแบบสอบถามกับผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาล สังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน 3 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละ 133 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาลของเทศบาลมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ทั้ง 3 แห่งเป็นอย่างมาก และมีการแนะนำโปรโมชันการลดอัตราดอกเบี้ยได้ชัดเจน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, สถานธนานุบาล

บทนำ

การรับจำนำในประเทศไทยมีมาตั้งแต่สมัยโบราณ ปรากฏตามหลักฐานในรัชสมัยพระบรมโกษฐ์แห่งกรุงศรีอยุธยา โดยโปรดให้ตราเป็นพระราชกำหนดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2234

¹⁻⁴ นักวิชาการอิสระ

Corresponding author, e-mail: smallbest3383@gmail.com, Tel.084-8153325

ปรากฏในพระราชกำหนดเก่ากฎ 40 ลงวันอังคาร เดือน 3 ขึ้นค่ำหนึ่ง ปีระกา ตรีศก จุลศักราช 1130 เพื่อควบคุมการรับจำนำ โดยกำหนดให้การรับจำนำกระทำในเวลากลางวัน การให้จำนำกันให้แก่คนที่รู้จักกันดี และในปี พ.ศ. 2411 มีการตราพระราชบัญญัติลงวันศุกร์ เดือนสี่ ขึ้นสอง ค่ำ ปีมะโรง สัมฤทธิ์ศก จุลศักราช 1230 กำหนดไม่ให้เรียกดอกเบี้ยเกินกว่าซังละ 1 บาทต่อ 1 เดือน ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทางราชการเข้าควบคุมการดำเนินกิจการรับจำนำโดยโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำรัตนโกสินทร์ ศก 114 ขึ้น ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2439 กำหนดให้ผู้ที่จะตั้งโรงรับจำนำต้องขออนุญาต มีการกำหนดค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการใช้ใบอนุญาต กำหนดเวลาจำนำ และไถ่ถอน กำหนดให้จัดทำตัวจำนำ และบัญชีไว้เป็นหลักฐาน และกำหนดอัตราดอกเบี้ยจำนำ

ใน พ.ศ. 2480 รัฐบาลได้ออกกฎหมายโรงรับจำนำฉบับใหม่มาใช้บังคับ กำหนดหลักการอนุญาตให้การตั้งโรงรับจำนำต้องกระทำโดยวิธีประมูลทุกระยะเวลา 5 ปี และกำหนดให้ผู้รับจำนำต้องเสียค่าใบอนุญาตเป็นรายเดือน แต่หลักการที่ว่าให้ประมูลตั้งโรงรับจำนำและค่าใบอนุญาตนี้มีให้ใช้บังคับในกรณีที่เทศบาลเป็นผู้รับจำนำ อย่างไรก็ตามแม้ว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้จะมอบบัญญัติในลักษณะเปิดโอกาสให้เทศบาลจัดตั้งโรงรับจำนำได้ก็ตามแต่ก็ไม่ปรากฏว่ามีเทศบาลแห่งใดจัดตั้งโรงรับจำนำขึ้นแต่อย่างใด ตลอดเวลาที่เริ่มมีกิจการรับจำนำขึ้นในประเทศไทยจนถึงปี พ.ศ. 2498 ปรากฏว่ามีเพียงโรงรับจำนำเอกชนเท่านั้นที่เปิดดำเนินการอยู่ โดยทางราชการมีบทบาทในการควบคุม และในปี พ.ศ. 2498 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ จอมพล ป. พิบูลสงคราม ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายจัดตั้งโรงรับจำนำของรัฐเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2498 โดยใช้ชื่อว่า “โรงรับจำนำของรัฐ” ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “สถานธนานุเคราะห์ ขึ้นกับสำนักงานสถานธนานุเคราะห์” ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย (เทศบาลเมืองลำตาเสา, 2565)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 กิจการของสถานธนานุเคราะห์เป็นที่นิยมของประชาชนเป็นอันมากแต่สถานธนานุเคราะห์ก็มีอยู่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น มิได้ขยายไปสู่ภูมิภาค ประชาชนผู้เดือดร้อนขาดสันทนาการเงินในต่างจังหวัดจึงไม่มีโอกาสได้ใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐแต่อย่างใด ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคมีความเจริญมากพอสมควรและประชาชนโดยทั่วไปก็มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการรับจำนำกันดีแล้ว ดังนั้นใน

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2503 ที่ประชุมจึงได้พิจารณาหาทางจัดตั้ง
 โรงรับจำนำในส่วนภูมิภาคขึ้น โดยมีมติให้กระทรวงมหาดไทยรับเรื่องดังกล่าวมาดำเนินการ
 เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่ยากจนจะได้ไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากเอกชนที่จะต้องเสีย
 ดอกเบี้ยในอัตราสูง และยังเป็นประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจรอีกประการหนึ่งด้วย
 และหากกระทรวงมหาดไทย ไม่สามารถจัดตั้งขึ้นเองได้ก็ให้พิจารณาให้เอกชนเข้ามาร่วมทุนหรือ
 เข้าหุ้น โดยกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้จัดการและดำเนินงาน

ในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ 20/2503 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2503 ที่
 ประชุมได้พิจารณาเห็นว่า เดิมเทศบาลหลายแห่งก็ได้คิดที่จะดำเนินการจัดตั้งโรงรับจำนำอยู่
 แล้ว เนื่องจากเทศบาลเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณของตนเองจึง
 สามารถจัดตั้งเองได้ ดังนั้น การมอบหมายให้เทศบาลจัดตั้งโรงรับจำนำก็จะตรงกับเป้าหมายที่
 กฎหมายบัญญัติไว้ โดยในระยะแรกให้ดำเนินการจัดตั้งเป็นการทดลองขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่
 นครสวรรค์ อุตรธานี และหาดใหญ่ก่อน โดยให้ใช้ระเบียบวิธีการปฏิบัติตามที่สถานธนา
 เคารห์ กรมประชาสัมพันธ์ถือปฏิบัติอยู่ ซึ่งที่ประชุมเห็นชอบด้วยกับความเห็นดังกล่าว ผล
 จากมติที่ประชุมกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2503 เทศบาลนครเชียงใหม่จึงได้
 จัดตั้งสถานธนานุบาลขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2503 หลังจากนั้นเทศบาลนคร
 นครสวรรค์ เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครหาดใหญ่ก็ได้จัดตั้งสถานธนานุบาลขึ้น
 ตามลำดับในปี พ.ศ. 2504 ซึ่งต่อมาในสมัยรัฐบาลที่มีนายสัญญา ธรรมศักดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี
 ได้พิจารณาเห็นว่าสถานธนานุบาลเป็นกิจการที่อำนวยการประโยชน์ต่อประชาชนในกรณีที่มี ความ
 จำเป็นเกี่ยวกับการเงินเพื่อยังชีพของครอบครัวได้เป็นอย่างดี แต่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.
 2496 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ที่เทศบาลต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลมิได้กำหนดให้เป็น
 หน้าที่ของเทศบาล ต้องจัดทำกิจการสถานธนานุบาล จึงได้ตราพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่
 7) พ.ศ. 2517 กำหนดหน้าที่ให้เทศบาลเมืองและเทศบาลนครดำเนินการสถานสินเชื่อท้องถิ่น
 ขึ้นภายในกำหนด 3 ปี นับแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2517 และจัดตั้งเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และ
 ปัจจุบัน มีสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 252 แห่ง ใน 75 จังหวัด

สถานธนานุบาล สังกัดสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ทั้ง 3 แห่ง จัดตั้งสถานธ
 นานุบาลแห่งที่ 1 ขึ้นเมื่อวันที่ 21 มกราคม 2504 สถานธนานุบาลแห่งที่ 2 เมื่อวันที่ 6
 มกราคม 2531 และสถานธนานุบาลแห่งที่ 3 เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2543 ในการดำเนินการ

สถานธนานุบาลทั้ง 3 แห่งได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้น เพราะเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการกู้ยืมเงินโดยเสียอัตราดอกเบี้ยต่ำแล้ว ยังสามารถนำผลกำไรจากการดำเนินการส่วนหนึ่งหนุนให้แก่เทศบาลเพื่อนำไปใช้จ่ายในการทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองนับเป็นการคืนกำไรสู่ประชาชนโดยตรงอีกทางหนึ่ง สำหรับการคิดอัตราดอกเบี้ยรับจำนำแยกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. เงินต้นไม่เกิน 5,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 50 สตางค์ต่อเดือน
2. เงินต้นเกิน 5,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาทต่อเดือน
3. เงินต้นเกินกว่า 5,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน

การคิดดอกเบี้ย ถ้าไม่เกิน 15 วันคิดเป็นครึ่งเดือน ถ้าเกิน 15 วันคิดเป็นหนึ่งเดือน โดยมีกำหนดระยะเวลา 4 เดือนกับอีก 30 วัน เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่ประสงค์จะไถ่ถอนคืน ก็ยังสามารถต่อดอกเบี้ยได้ทุกครั้ง นอกจากนี้ยังผ่อนส่งเงินต้นให้น้อยลงเรื่อย ๆ ก็ได้ หรือจะขอเพิ่มเงินต้นอีกก็ได้ถ้าราคาที่ยังไม่เต็มการผ่อนหรือเพิ่มทำได้ทุกวัน วันละกี่ครั้งก็ได้ ส่วนดอกเบี้ยก็จะลดหรือเพิ่มตามเงินต้นทุกครั้ง บรรดาทรัพย์สินรับจำนำที่ครบกำหนด 4 เดือน หากผู้จำนำไม่มาไถ่ถอนหรือส่งดอกเบี้ยเกินกว่า 30 วันนับจากวันที่สถานธนานุบาลจัดส่งบัญชีทรัพย์สินรับจำนำให้ผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ยเป็นเวลาเกินกว่า 4 เดือน (แบบ จ.6) ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต และปิดประกาศ ณ ที่เปิดเผย ในสถานธนานุบาลตามแบบและวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงหรือเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตมิได้สั่งอายัดทรัพย์สินดังกล่าวจะหลุดเป็นสิทธิแก่สถานธนานุบาล

เมื่อสถานธนานุบาลได้ปฏิบัติการถูกต้องครบถ้วนตามความในวรรคก่อนแล้ว สถานธนานุบาลจะนำทรัพย์สินที่หลุดเป็นสิทธิออกประมูลจำหน่ายทุก ๆ วันเสาร์ สำหรับสัปดาห์แรกของเดือนเป็นสถานธนานุบาลแห่งที่ 1 (ตั้งอยู่ในตลาดสดเทศบาล) สัปดาห์ที่สองของเดือนเป็นสถานธนานุบาลแห่งที่ 2 (ตั้งอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์) และสัปดาห์ที่สามของเดือนเป็นสถานธนานุบาลแห่งที่ 3 (ตั้งอยู่หลังศูนย์ท่ารถ บขส.) ให้บริการช่วยเหลือประชาชนด้านบริการ มีการปรับลดดอกเบี้ยตามช่วงระยะเวลาดอนรับเปิดเทอม ช่วงปีใหม่ ช่วงสถานการณ์น้ำท่วม สถานการณ์โควิด ทรัพย์สินส่วนใหญ่ที่ประชาชนนำมาจำพวกทองรูปพรรณ นาก เครื่องประดับเพชรพลอย เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องมือช่าง ฯลฯ โดยมีประชาชนมาใช้บริการจากสถิติย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้ ช่วงปี 2563 ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 66,200 ราย มีทุนหมุนเวียน 1,440

ล้านบาท (เทศบาลนครนครสวรรค์, 2563) ช่วงปี 2564 ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 55,880 ราย มีทุนหมุนเวียน 1,320 ล้านบาท (เทศบาลนครนครสวรรค์, 2564) และช่วงปี 2565 ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 52,900 ราย มีทุนหมุนเวียน 1,317 ล้านบาท (เทศบาลนครนครสวรรค์, 2565)

เนื่องจากกิจการของสถานธนานุบาลเป็นสถาบันการเงินที่นิยมของประชาชนเป็นอันมาก เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนขัดสนทางการเงิน ดอกเบี้ยถูก โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินเอกชน การให้บริการโรงรับจำนำของรัฐ ให้บริการประเภทรับจำนำ ส่งดอกเบี้ย ขอเพิ่มเงินต้น ขอลดเงินต้น ไถ่ถอน จำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำ มีประเภท ทองคำแท่ง ทองคำรูปพรรณ เครื่องประดับเพชรพลอย เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องมือช่าง ฯลฯ ปัจจุบันยอดผู้ใช้บริการลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากมีโรงรับจำนำเอกชน ร้านทอง เกิดขึ้นจำนวนมากเพราะประชาชนบางคนต้องการจำนวนเงินเยอะโดยไม่คำนึงถึงดอกเบี้ย ทำให้ไปใช้บริการกับเอกชน

ปัญหาเนื่องจากอัตราการรับจำนำของสถานธนานุบาลมีการประเมินมูลค่าทรัพย์สินที่น้อยกว่าโรงรับจำนำเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากมีระเบียบทางราชการอนุมัติให้การรับจำนำประเภททองรูปพรรณรับจำนำได้ไม่เกิน 80% และเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถประเมินมูลค่าในอัตราที่สูงเนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ผ่านการใช้งานแล้วจะมีอายุการใช้งานสั้นลงจึงไม่สามารถประเมินมูลค่าตามที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังได้ จึงทำให้ประชาชนหันไปใช้บริการกับโรงรับจำนำเอกชน และอีกปัญหาสำคัญก็คือสถานธนานุบาลของเทศบาลนครนครสวรรค์ มีที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้าน้อย เนื่องจากเป็นย่านการค้า บางแห่งอยู่ในพื้นที่ตลาดสด และบางแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนเมืองซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่จอดรถเป็นปกติอยู่แล้ว

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ที่จากผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-2565 จำนวนทั้งสิ้น 58,327 ราย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane จำนวน 398 คน แต่คณะผู้วิจัยขอ

ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน เพื่อความเท่าเทียมในการแจกแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของสถานธนาบาล ในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จำนวน 3 แห่ง แห่งละ 133 คน ซึ่งใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์หาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ คือ ค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสถานธนาบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - 1.1 รู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่เข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 34.84
 - 1.2 ด้านการให้บริการเป็นไปตามระบบตามขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 35.08
 - 1.3 ด้านให้บริการด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 40.10
 - 1.4 ด้านการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 37.59
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - 2.1 ด้านการติดต่อสะดวกสบายไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 37.59
 - 2.2 ด้านการตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและชัดเจนของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 48.12
 - 2.3 ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 42.60
 - 2.4 เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.11
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - 3.1 การเดินทางมีความสะดวกสบาย มีที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 37.59
 - 3.2 มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 55.13
 - 3.3 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 33.58
 - 3.4 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 50.12
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 - 4.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยสะอาด คิดเป็นร้อยละ 42.60

4.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำโปรโมชั่นการลดอัตราดอกเบี้ยได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 45.11

4.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 38.09

4.4 ท่านมีความพึงพอใจในความสะอาด สะอาดของพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 50.12

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

5.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ครบครันทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 47.36

5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วถึงแม้ไม่มีการร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 37.84

5.3 มีช่องทางที่ง่ายและสะดวก คิดเป็นร้อยละ 35.08

5.4 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก คิดเป็นร้อยละ 40.10

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านให้บริการด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ การให้บริการไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ด้านการตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำ โปรโมชั่นการลดอัตราดอกเบี้ยได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการทั่วถึงแม้ไม่มีการร้องขอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธมน เครือเนตร และคณะ (2562) พบว่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

องค์ความรู้ใหม่

ผู้ใช้บริการของสถานธนานุบาลของเทศบาลมีความพึงพอใจด้านให้บริการด้วยความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการ และการแนะนำโปรโมชั่นการลดอัตราดอกเบี้ยได้ชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ส่งผลให้สถานธนานุบาลในสังกัด

เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เทศบาลนครนครสวรรค์ควรสนับสนุนการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัด ดังนี้

1. จัดหาสถานที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการของสถานธนานุบาลทั้ง 3 แห่ง
2. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายและสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆของเทศบาลนครนครสวรรค์เกี่ยวกับการรับจำนำ ใถ่ถอน การปรับลดดอกเบี้ย และวันจำหน่ายทรัพย์สินหลุดของสถานธนานุบาลทั้ง 3 แห่ง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำนักงานจัดการสถานธนานุบาลเทศบาลควรมีการชักจูงการให้ราคารับจำนำ ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายวงเงิน และระยะเวลาการใถ่ถอน และการจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับพนักงานทุกตำแหน่งเพื่อให้พนักงานทุกตำแหน่งได้พัฒนาเรียนรู้ ข้อกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลนครนครสวรรค์. (2563). ผลการดำเนินงานกิจการสถานธนานุบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปี 2563. (อัดสำเนา)
- เทศบาลนครนครสวรรค์. (2564). ผลการดำเนินงานกิจการสถานธนานุบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปี 2564. (อัดสำเนา)
- เทศบาลนครนครสวรรค์. (2565). ผลการดำเนินงานกิจการสถานธนานุบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ ประจำปี 2565. (อัดสำเนา)

เทศบาลเมืองลำตาเสา. (2565). ประวัติสถานธนานุบาล. เข้าถึงได้จาก <https://lamtasao.go.th/public/list/data/index/menu/1163>

ธมน เครือเนตร และคณะ (2562). คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 9(1), 26-35.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. (รายงานการวิจัย). สำนักวิทยบริการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.