

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนาณูเคราะห์
Service quality satisfaction of the office of the government
pawnshop

ริญญภัทร์ เขจรนันท์¹ ณฐา อภิธาวินวสุ² ปิยะพงศ์ พัดชา³ และยุวรี โชคสวนทรัพย์⁴
Rinyaphat Kecharananta¹, Natha Apithawinwasu², Piyapong Phatcha³
and Yuwaree Choksuansap⁴

Received : January 25, 2022; Revised : April 21, 2022; Accepted : April 23, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนาณูเคราะห์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก และ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากกลุ่มตัวอย่าง 2,163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนาณูเคราะห์ ในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ ราคาการให้บริการ สถานที่การให้บริการ การส่งเสริมการแนะนำ ผู้ให้บริการ

¹คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่; Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Thailand; e-mail : rinmutl@gmail.com

²คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่; Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Thailand; e-mail : natha.api@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา; Faculty of Management Sciences, Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand; e-mail : Piyapong.pha@ru.ac.th

⁴คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต; Faculty of Tourism and Hotel, Dhurakij Pundit University, Thailand; e-mail : yuwaree.cho@gmail.com

สภาพแวดล้อมการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ 2) เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับภาพรวมของความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก ถึง ระดับมากที่สุด โดยมีข้อสังเกต และความคาดหวัง ในเรื่องของการปรับปรุงการบริการ การดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนา ข้อเสนอแนะจากการศึกษา แบ่งออกเป็น ข้อเสนอเชิงนโยบาย และ ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ ในเชิงนโยบาย ควรมีความชัดเจนในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และเป็นเชิงรุก การขับเคลื่อนภารกิจในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนในระดับฐานราก และการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน ส่วนในเชิงบริหารจัดการ ควรมีการทำการตลาดเชิงรุก การปรับปรุงระบบการประมูลทรัพย์สินเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และโปร่งใสในการประมูล ปรับปรุงระบบการจัดการอัตรากำลัง ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับศักยภาพของบุคคล ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดเป้าหมาย แผนงานที่ชัดเจน โดยแผนงานและกิจกรรมควรเกิดจากความต้องการของชุมชนและลูกค้าเป็นหลัก

คำสำคัญ (Keywords) : สำนักงานธนานุเคราะห์, โรงรับจำนำ, ความพึงพอใจ, การให้บริการ

Abstract

This research is an exploratory study. The mixed methods research consists of qualitative research from a sample of 40 people using in-depth interviews and focus groups and the quantitative research from a sample of 2163 people with questionnaires. The purpose of this research are 1) to survey the satisfaction of customers and stakeholders on the service quality of the office of the government pawnshop in 7 main issues: products, price, place, promotion, people, physical environment and process 2) to use the survey results and recommendations to improve policies, guidelines, and activities in response to customers and stakeholders in order to achieve maximum satisfaction.

The results showed that the overall customer satisfaction level is at the highest and the stakeholder satisfaction level is high to the highest with remarks

and expectations in terms of services, operations, and guideline improvement. Recommendations from the study are divided into policy and management. In terms of policy, there should be clarity in strategic formulation, be proactive in providing emergency financial assistance to people and enhancing competitiveness. In terms of management, proactive marketing, auction system improvement to gain trust and transparency, work force analysis improvement according to workload and individual performance, person in charge, goal setting, and a clear roadmap which are primarily based on the needs of the community and customers.

Keywords : office of the government pawnshop, satisfaction, service

บทนำ (Introduction)

ในยามที่ผู้คนประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน สิ่งหนึ่งที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้สะดวกและรวดเร็วที่สุด คือการใช้บริการโรงรับจำนำทั้งของเอกชนหรือรัฐบาล เพราะการแปลงทรัพย์สินเป็นเงินสดสามารถทำได้ทันที ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้โรงรับจำนำมักเป็นที่พึ่งของคนทั่วไปในยามคับขัน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) กำลังแพร่ระบาด สิ่งที่สนับสนุนว่าโรงรับจำนำสามารถบรรเทาการขาดสภาพคล่องทางการเงินของประชาชนทั่วไปได้ ถูกสะท้อนออกมาจากนโยบายของรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของประชาชนในช่วงวิกฤติโควิด โดยการให้โรงรับจำนำของรัฐให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใช้บริการและผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย และงดเก็บดอกเบี้ย 1 เดือน เป็นต้น (มติชนออนไลน์, 2564, ออนไลน์)

สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือ โรงรับจำนำของรัฐ ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี แต่มีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในอดีตสถานธนานุเคราะห์เริ่มก่อตั้งในสมัย ๒๒๖๖ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2498 เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน (รายงานกิจการประจำปีสำนักงานธนานุเคราะห์, 2561, ออนไลน์) มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือประชาชนระดับฐานราก ที่ประสบปัญหาทางการเงินฉุกเฉิน ด้วยการรับจำนำทรัพย์สินด้วยเงินไขและอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมาย

ที่กำหนด จึงมีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ประจำปี 2564 ขึ้น เพื่อนำข้อมูลจากงานสำรวจมาทบทวนและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานธนานุเคราะห์

การดำเนินโครงการ นอกจากจะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ แผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2560 – 2564 แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2564 และแผนแม่บทมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ปีงบประมาณ 2560 - 2564 แล้วนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) หมวดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ
2. เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การกำหนดกรอบแนวคิด

ศึกษาและทำความเข้าใจในบริบทของสำนักงานธนานุเคราะห์ นโยบาย พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแนวทางการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแผนวิสาหกิจ แผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนแม่บทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดจากหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM) เพื่อกำหนดประเด็นและกำหนดเครื่องมือการสำรวจให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ จากนั้นเมื่อได้ผลของการสำรวจทั้งหมด จึงนำมาทบทวนและเสนอเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานธนานุเคราะห์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่กำหนดไว้ในแผนแม่บท การตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานธนานุเคราะห์ จำนวน 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการและผู้บริหารระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า พนักงาน และชุมชน ทั้งนี้ในส่วนของลูกค้า ยังจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าระดับ Premium กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และกลุ่มผู้ประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสำรวจใน 7 ประเด็นหลัก คือ (1) ผลិតภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านการใช้เครื่องมือในการสำรวจ แต่ละกลุ่มประชากรของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การใช้เครื่องมือสำรวจตามแต่ละกลุ่มประชากร

ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ			
	ประชุมกลุ่มย่อย	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก	การใช้แบบสอบถาม	อื่นๆ
ผู้ดูแลกำกับ		√		จากการมอบนโยบาย
ผู้ถือหุ้น		√		จากการมอบนโยบาย
กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	√	√		จากการมอบนโยบาย
คู่ค้า	√	√		ข้อมูลจากระบบ Voice of customer
คู่ความร่วมมือ		√		ข้อมูลจากระบบ Voice of customer
พนักงาน	√	√		ช่องทางการร้องเรียน
ชุมชน	√	√		การประเมินผลการดำเนินงาน
ลูกค้า	√	√	√	ข้อมูลจากระบบ Voice of customer

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงความเป็นตัวแทนในแต่ละประชากร โดยการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนปริมาณของกลุ่มเป้าหมาย ใช้วิธีการกำหนดแบบสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ให้เกิดการกระจายตัวของประชากรที่ใช้บริการสำนักงาน

ธนานุเคราะห์ สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ใช้การกำหนดแบบเจาะจง (Specific sampling) โดยมีรายละเอียดตาม ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มเป้าหมาย จำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	
1. ผู้ดูแลกำกับ	2	
2. ผู้ถือหุ้น	3	
3. กรรมการและผู้บริหารระดับสูง	3	
4. คู่ค้า	3	
5. คู่ความร่วมมือ	2	
6. พนักงาน	10	
7. ชุมชน	2	
8. ลูกค้า	15	
รวม	40	
กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจำหน่าย		
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
a) ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	65,143	398
b) ลูกค้าระดับ Platinum	145	106
c) ลูกค้าระดับ Gold	1,254	303
d) ลูกค้าระดับ Silver	145,564	400
e) ลูกค้าใหม่ (ปี 2563)	330,832	698
f) ลูกค้าประมุขทรัพย์	60	12
g) ผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจำหน่าย	N/A	400
รวม	542,998	2,317

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ

เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการออกแบบเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม รวมถึงการกำหนดขั้นตอนในการสำรวจ กลุ่มประชากรเป้าหมายในการสำรวจ พื้นที่ของการสำรวจข้อมูล การสุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

การใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม แบบสอบถามการใช้บริการของลูกค้าสำนักงานธนาคูเคราะห์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้า จำนวน 1 ชุด

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อสำรวจพฤติกรรม ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้ดูแลกำกับและผู้ถือหุ้น และกลุ่มผู้นำชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลครบถ้วน และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันผลของข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม ในกลุ่มลูกค้าและพนักงาน

การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสำรวจพฤติกรรม ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มลูกค้า และกลุ่มคู่ความร่วมมือ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลครบถ้วน และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันผลของข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,163 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับภาพรวมของความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.81) และผลรวมความพึงพอใจในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ (7) กระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์

แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.81
1.1 มีการรับจํานำทรัพย์สินที่หลากหลาย	4.88
1.2 มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจํานำเหมาะสม	4.79
1.3 วันและเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.82
1.4 ได้วงเงินสูงสุดที่สามารถจํานำได้ในแต่ละครั้งต่อคนเพียงพอต่อความต้องการ	4.77
1.5 เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจํานำคืนได้	4.83
1.6 มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจํานำที่ราคาถูก	4.76
1.7 ทรัพย์สินหลุดจํานำที่นำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี (ถ้าเคยใช้บริการ)	4.88
1.8 สำนักงานธนานุเคราะห์ เป็น (โรงรับจํานำ) ที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.91
2. ด้านราคา	4.78
2.1 ราคาประเมินทรัพย์สินจํานำมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์	4.88
2.2 ราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลมีความยุติธรรม เหมาะสมตามสภาพ	4.65
2.3 ราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจํานำมีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.67
2.4 อัตราดอกเบี้ยในการจํานำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น	4.87
3. ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย	4.78
3.1 มีจำนวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน	4.78
3.2 ที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.89
3.3 สามารถติดต่อสอบถามได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก)	4.65
3.4 มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจําหน่าย)	4.74
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.70
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ	4.86
4.2 มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ	4.75
4.3 มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม	4.69
4.4 มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ	4.75

แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
5. ด้านบุคคล	4.97
5.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี	4.99
5.2 เจ้าหน้าที่ที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.96
5.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.99
5.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน	4.93
5.5 เจ้าหน้าที่มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.96
5.6 เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.89
5.7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ถูกต้อง เช่น การประเมินทรัพย์สิน และการคำนวณดอกเบี้ย	4.95
6. ด้านการสร้างความและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.78
6.1 ตัวอาคารสำนักงานอยู่ในทำเลที่ดี มีป้ายเห็นได้ชัดเจน	4.79
6.2 มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียงไว้บริการ	4.65
6.3 พื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่อึด	4.78
6.4 มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้บริการมั่นใจ	4.80
6.5 โรงรับจำนำมีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ	4.81
6.6 มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ใถ่ถอน)	4.70
6.7 มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับบริการ	4.84
6.8 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์	4.88
6.9 มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.85
7. ด้านกระบวนการ	4.86
7.1 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.76
7.2 มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.87
7.3 มีการขานเรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน	4.89
7.4 มีการตรวจสอบตัวตนโดยใช้บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.77
7.5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการรับจำนำในภาพรวม	4.88
7.6 มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาใถ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ	4.86

แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย \bar{x}
7.7 มีการแจ้งถึงสภาพความพร้อมและข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจํานำ	4.79
7.8 มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ให้บริการ	4.84
7.9 ความรวดเร็วการให้บริการในแต่ละขั้นตอน	4.79
ภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้า	4.81

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์การรับจํานำ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$)

ด้านราคา จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านราคา (ดอกเบี้ย) การรับจํานำของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$)

ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจําหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$)

ด้านส่งเสริมการตลาด จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจําหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$)

ด้านบุคคล จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจําหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.97$)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจําหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$)

ด้านกระบวนการ จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจําหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) ใน 8 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ดูแลกำกับ/ผู้ถือหุ้น (2) กรรมการสำนักงานธนานุเคราะห์ (3) ผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) ผู้นำชุมชน (7) พนักงาน และ (8) ลูกค้า โดยในส่วนของกลุ่มลูกค้าจะนำข้อมูลที่ได้มาเพิ่มเติม ยืนยัน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณมีความถูกต้อง สมบูรณ์

กลุ่มผู้ดูแลกำกับ/ผู้ถือหุ้น ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงการคลัง จากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคง มนุษย์ (พม.) พบว่า มีความพึงพอใจ และความผูกพัน ในระดับดี ทั้งนี้ ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประเด็น

ข้อจำกัด ความท้าทาย ภัยคุกคามที่กำลังเผชิญ ข้อเสนอเชิงนโยบาย แนวทางขับเคลื่อน ความต้องการ คาดหวังที่ต้องการ

กลุ่มกรรมการ และ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง พบว่า ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน ของกรรมการอำนวยการ และผู้บริหารระดับสูง มีระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน ระดับดีมาก โดยมี มุมมองประเด็น ข้อจำกัด ความท้าทาย แนวทางการพัฒนา การขับเคลื่อน และความคาดหวัง

กลุ่มคู่ค้า พบว่ามีระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน ในระดับดี โดยมีมุมมอง ประเด็น ข้อจำกัด ความท้าทาย ภัยคุกคามในฐานะคู่ค้า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการความคาดหวัง

กลุ่มคู่ความร่วมมือ พบว่ามีระดับ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน ในระดับดี โดยมีมุมมองประเด็น ข้อจำกัด ความท้าทาย ภัยคุกคามในฐานะคู่ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการความคาดหวัง

กลุ่มผู้นำชุมชน ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ไปดำเนินงานกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในช่วงปีที่ผ่านมา พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพันต่อ สหค. ในระดับดี โดยมีประเด็นมุมมอง ข้อจำกัด ความท้าทาย ภัยคุกคามของการดำเนินงาน CSR ที่มีต่อชุมชน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการ ความคาดหวัง

กลุ่มพนักงาน บุคลากรของสำนักงานธนานุเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และประชุมกลุ่มย่อย ผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุน และยืนยันผลที่ได้ จากแบบสำรวจระดับความพึงพอใจ และความต้องการของบุคลากร

กลุ่มลูกค้า ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และประชุมกลุ่มย่อย ผู้แทนลูกค้า ผู้ใช้บริการจำนำ เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุน และยืนยันผลที่ได้จากแบบสำรวจระดับความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ภาพรวมความพึงพอใจของของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ธนานุเคราะห์ พบว่าลูกค้า มีระดับความพึงพอใจ ระดับ 4.81 ซึ่งเป็นระดับ “มากที่สุด” โดยสรุปเหตุผลของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์ ได้ดังนี้

ลูกค้ามาใช้บริการจำหน่ายทรัพย์ เมื่อมีความเดือดร้อนทางการเงินฉุกเฉิน รองลงมาเป็นการหยิบยืมจากคนหรือเครือญาติในครอบครัว กรณีไม่ใช้บริการที่สำนักงานธนานุเคราะห์ จะใช้บริการที่โรงรับจำนำ เอกชนแทน รองลงมาเป็นร้านทอง สำหรับเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะให้น้ำหนักจากปัจจัยเดินทางสะดวกใกล้บ้านเป็นหลัก รองลงมาเป็นเลือกจากแหล่งที่เสียดอกเบี้ยต่ำ เหตุผลที่มาใช้บริการที่สำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า เป็นเพราะเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการจำหน่ายไม่ยุ่งยาก มีพนักงานที่มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี มีการประเมินหลักทรัพย์ที่ให้ราคาสูง มีสถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย และมีที่จอดรถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Hamid Tohidi, Mohammad Mehdi Jabbari (2011) ที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ จากปัจจัยสำคัญสองประการ คือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า และมีคุณภาพ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2011) ว่า การดำเนินการบริการให้เป็นที่พึงพอใจ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7Ps) ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ (2) ราคา (3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคคล (6) กระบวนการ และ (7) ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นรากฐานสำคัญ ที่จะทำให้อธุรกิจหรือการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การรับรู้บทบาทของสำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า มีลูกค้าจำนวนร้อยละ 58 มีการรับรู้บทบาทการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ ระดับมากที่สุด และอีกร้อยละ 23 อยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับคู่แข่งได้แก่ สถานธนาภิบาลของกรุงเทพมหานคร และโรงรับจำนำเอกชน เป็นต้น ซึ่งกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจำนำ พบว่า แม้จะไม่เคยใช้บริการ แต่ส่วนใหญ่รับรู้ว่าเป็นสำนักงาน ธนานุเคราะห์ เป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ แต่เนื่องจากสาขาไกลจากบ้านจึงไม่สะดวกในการเดินทางมา และบางส่วนยังไม่มีเวลาไปใช้บริการ และส่วนใหญ่ตอบว่า หากมีโอกาสจะมาใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์

ภาพรวมความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ถึง ระดับดีมาก โดยมีข้อสังเกต และความคาดหวัง ของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน ซึ่งในกลุ่มผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น และผู้บริหารระดับสูง เป็นไปในแนวทางเดียวกับทฤษฎีการลงทุน Becker & Carper (1960) ที่อธิบายถึงบุคคลกับความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุนต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ โดยในกลุ่มนี้มีความคาดหวังในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนในระดับฐานรากเพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมจำหน่าย ที่มีมาตรฐานการจำหน่าย และดูแลการตลาดอย่างเป็นธรรม อีกทั้งยังคาดหวังเรื่องของการพัฒนาความรู้ หรือถ่ายทอดองค์ความรู้สู่พนักงานให้เป็นระบบ

อย่างยั่งยืน ในขณะที่กลุ่มพนักงาน มีความคาดหวังให้องค์กร พัฒนาระบบงานให้ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ มีการจัดการส่งเสริมการขายที่โดนใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานยังคาดหวังว่า องค์กร จะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จหรือ แบบ one stop service เพื่อลด ภาระของลูกค้าในการติดต่อที่สำนักงานสาขา เป็นต้น ส่วนกลุ่มลูกค้า และ กลุ่มผู้นำชุมชน มีความ คาดหวังที่คล้ายกัน คือ ต้องการให้มีการจัดการซื้อจ้าง ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเร่งรัดให้ รวดเร็วขึ้น มีความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะที่กลุ่มลูกค้า มีความเห็นสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับผลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยมีความคาดหวังว่า ต้องการให้สำนักงานธนาฯ เคราะห์มีความหลากหลายการรับทรัพย์สินจำนำให้มากขึ้น ลดอัตราดอกเบี้ย การจำนำวงเงินสูงๆ ลด อัตราดอกเบี้ยในช่วงโรคระบาดวิกฤติโควิด-19 พัฒนาช่องทางการจำนำทางออนไลน์ มีสาขาเพิ่มขึ้น จัดทำการส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ระบบออนไลน์มากขึ้น มีคู่มือ โบรชัวร์แนะนำบริการ จำนำพร้อมเงื่อนไขที่ดูดีสะอาดตา ปรับภาพลักษณ์อาคารภายในและภายนอกให้ดูทันสมัยยิ่งขึ้น และ พัฒนาระบบด้วยการนำเทคโนโลยีมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีความชัดเจนในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และเป็นเชิงรุก การขับเคลื่อน การกิจสำคัญในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนในระดับฐานราก โดยเฉพาะ การบรรเทาความเดือดร้อนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด -19 ที่เป็นวิกฤติของ ชาตินี้ในปัจจุบัน

1.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน โดยการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และ กระบวนการภายใน การนำเทคโนโลยีพร้อมกับการให้บริการที่ประทับใจ การใช้การตลาดเชิง รุก เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

1.3 การผลักดันให้มีการแก้ไข พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ปี พ.ศ. 2505 ในบางประเด็นที่เป็น อุปสรรคการดำเนินงานภายใต้พฤติกรรมของผู้บริโภคและเทคโนโลยียุคดิจิทัล 5.0

1.4 การประกาศจุดยืนของตนเอง (Strategic Position) และแนวทางขับเคลื่อน การ เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม ตามข้อเสนอ และความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม

1.5 การพัฒนาระบบการจัดการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะการกำกับดูแลที่ดี เพื่อยกระดับ การจัดการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้องค์กร มีความ เป็นธรรมาภิบาล ตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ต้องการ

1.6 กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า ควรส่งเสริม การทำการตลาดเชิงรุก โดยเฉพาะการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น การส่งเสริมการขาย ให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ฯลฯ การปรับปรุงระบบการประมูลทรัพย์สินเพื่อสร้างความเชื่อมั่น และโปร่งใสในการประมูล รวมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าของทรัพย์สินได้สิทธิและโอกาสในการซื้อทรัพย์สินของตนเองเป็นลำดับแรก

1.7 กลุ่มบุคลากร ควรปรับปรุงระบบการจัดการอัตรากำลัง ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับศักยภาพของบุคคล ปรับปรุงระบบประเมินผลการดำเนินงานให้มีเป้าหมาย เกณฑ์ประเมินที่ชัดเจน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงาน การปรับหรือกระบวนการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาแทนระบบ Manual ให้มากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินให้สร้างแรงจูงใจให้เพิ่มขึ้น

1.8 กลุ่มคู่ค้า ควรสื่อสารนโยบาย แนวทาง ขั้นตอนการจัดซื้อจ้างของ สธค. รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินงาน (Service Level Agreement: SLA) ในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่คู่ค้า และเกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งควรมีเวที/ช่องทาง พบปะพูดคุย รับทราบปัญหา จากคู่ค้าเพื่อนำปัญหาไปแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

1.9 กลุ่มคู่ความร่วมมือ ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน ที่ชัดเจน และเพิ่มระดับการประสานงานให้มากขึ้น

1.10 กลุ่มชุมชน ควรมีการกำหนดแนวทางการคัดเลือกชุมชนที่จะทำ CSR มีแผนงาน กิจกรรม ที่เกิดจากความต้องการของชุมชน มีระบบการประเมินผลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ สภาพแวดล้อมการควบคุมและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยเจาะลึกถึงรายละเอียดแต่ละประเด็น

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานนโยบายการเงิน ฉบับเดือนธันวาคม 2560. สืบค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2560/n6960t.pdf>
- นาคยา อภิศักดิ์มนตรี. (2553). พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

มติชนออนไลน์. (2564). รบ.ออกโปรแรง ลดดอกเบี้ย 50% โรงรับจำนำสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ,

มติชนออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, จาก

https://www.matichon.co.th/economy/news_2892439

สำนักงานธนานุเคราะห์. (2561). รายงานกิจการประจำปี 2561. กรุงเทพฯ : สำนักงานธนานุเคราะห์.

สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.pawn.co.th/assets/files/a3PfbZwl10072019111752.pdf>

สำนักงานธนานุเคราะห์. (2563). รายงานกิจการประจำปี 2563. กรุงเทพฯ : สำนักงานธนานุเคราะห์.

สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, จาก

<https://www.pawn.co.th/assets/files/V8hoiBFG31032021011818.pdf>

Smart SME. (2563). ผลสำรวจระบุคนไทยส่วนใหญ่ ยังพึ่งโรงรับจำนำและกู้ในระบบเสริมสภาพคล่อง, สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, จาก

<https://www.smartsme.co.th/content/238865>.

Becker & Carper (1960). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment Retrieved Oct 9, 2021, from [researchgate.net/publication/200824578_Side-bet_theory/](https://www.researchgate.net/publication/200824578_Side-bet_theory/).

Hamid Tohidi, Mohammad Mehdi Jabbari. (2011). Service quality evaluating models [Online]. Retrieved Oct 9, 2021, from <https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/>.

Kotler. (2000). Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall.

Kotler and Keller. (2011). Social marketing: Influencing behaviors for good [Online]. Retrieved Oct 10, 2021, from <https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=NCoCYp-/>.

Maslow. (1970). Hierarchy of Needs [Online]. Retrieved Oct 10, 2021, from www.masterclass.com/articles/a-guide-to-the-5-levels-of-maslows-hierarchy-of-needs.

McClelland, D.C. (1961). The Achieving Society. New York : Free Press.

Mullins, L. T. (1985). Management and organisational behaviour. London: Pitman Publishing.

Parsu Parasuraman. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) [Online]. Retrieved Oct 9, 2021 from <https://www.researchgate.net/profile/A-Parsu-Parasuraman-2>.