Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province

Chutima Sripoon, Phakdee Phosing, and Saovalak Kosonkittiumporn
Master of Public Administration Program, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
E-mail: doudo5258@gmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0009-0001-6422-6717
E-mail: eliti_pana@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-1596-9653
E-mail: Saovalakkk@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-0589-2525
Received 13/12/2025 Revised 25/12/2025 Accepted 31/01/2026

Abstract

Background and Aims: Municipal pawnshops are government-regulated institutions that function as accessible and equitable sources of short-term revolving credit, offering interest rates lower than those of private financial institutions. These services play a crucial role in reducing reliance on informal lending sources and alleviating financial hardship among the general population, particularly low-income groups. Therefore, continuous improvement in service quality is essential to ensure operational effectiveness and public trust. The objectives of this study were: (1) to examine the level of service quality of the municipal pawnshop under the jurisdiction of Mahasarakham Municipality, Maha Sarakham Province; (2) to compare the service quality of the municipal pawnshop according to customers' demographic characteristics, including gender, age, educational level, occupation, income, and pawnshop utilization patterns; and (3) to propose guidelines for improving the service quality of the municipal pawnshop under the jurisdiction of Mahasarakham Municipality, Maha Sarakham Province.

Methodology: This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 398 service users of municipal pawnshops under Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province, determined using Yamane's formula. The research instrument was a rating-scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included independent-samples t-tests to compare service quality by gender and pawnshop usage behavior, and one-way ANOVA to examine differences by age, educational level, occupation, and income.

Results: The findings revealed that: (1) the overall level of service quality of municipal pawnshops under Maha Sarakham Municipality was high, (2) perceptions of service quality did not significantly differ by gender, age, educational level, occupation, or income, whereas differences were found based on pawnshop usage behavior at the .05 level of statistical significance, and (3) guidelines for improving service quality comprised five key dimensions: improving physical facilities and adopting digital technologies for convenience, ensuring transparency and standardized operations, providing prompt and customer-oriented services, developing staff knowledge and ethical competence, and delivering services that reflect a

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

deep understanding of customers' needs to enhance organizational image and service efficiency sustainably.

Conclusion: Overall, the service quality of municipal pawnshops under Maha Sarakham Municipality was perceived to be at a high level. While demographic factors such as gender, age, educational level, occupation, and income did not significantly influence perceptions of service quality, pawnshop usage behavior had a significant effect at the .0 5 level. The proposed service quality improvement guidelines emphasize facility and technological enhancement, transparent and standardized operations, responsive and customer-focused service delivery, staff development, and customer-centered service provision, which collectively contribute to improving organizational performance and long-term sustainability.

Keywords: Service Quality; Pawnshops; Maha Sarakham Municipality

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม

ชุติมา ศรีพูล, ภักดี โพธิ์สิงห์ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: สถานธนานุบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งในกำกับดูแลของรัฐซึ่งทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนที่เข้าถึงได้ง่ายเป็นธรรม และมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินภาคเอกชน อันเป็นการลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบและช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจของประชาชน จึงควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการเลือกใช้สถานธนานุบาล (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาน ธนานุบาล ในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสถานธนา นุบาลในสังกัดเทศบาลเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 398 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และการเลือกใช้บริการสถานธนานุบาล ใช้สถิติ t-test และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้สถิติ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย: (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนการเลือกใช้บริการสถาน ธนานุบาล มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) แนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาล ในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อความสะดวก การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน การให้บริการรวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณธรรม และการให้บริการที่เข้าใจลูกค้า เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรอย่างยั่งยืน

สรุปผล: คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ขณะที่การเลือกใช้บริการมีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การปรับปรุงสถานที่และเทคโนโลยี การดำเนินงานที่โปร่งใสและได้มาตรฐาน การบริการที่รวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ และการให้บริการที่เข้าใจผู้ใช้บริการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สถานธนานุบาล; เทศบาลเมืองมหาสารคาม

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

บทนำ

สถานธนานุบาลเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญสำหรับประชาชนในประเทศไทยโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ น้อย หรือไม่มีทางเลือกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลัก เช่น ธนาคารพาณิชย์ การบริการ ของสถานธนานุบาลมุ่งเน้นในการช่วยเหลือประชาชนที่มีความต้องการเงินทุนระยะสั้นโดยการนำทรัพย์สิน มาจำนำ ซึ่งสถานธนานุบาลจะทำการตีราคาทรัพย์สินและให้เงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าแหล่งเงินทุน ที่ไม่เป็นทางการ เช่น การกู้นอกระบบ สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์หรือโรงรับจำนำของรัฐดำเนินภารกิจเกี่ยวกับโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจจัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี แต่มิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในอดีตสถานธนานุเคราะห์ เริ่มก่อตั้งในสมัยฯพณฯ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2498 เพื่อให้ความช่วยเหลือ ทางการเงินด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือประชาชนระดับฐานรากที่ประสบปัญหาทางการเงินฉุกเฉินด้วยการรับจำนำทรัพย์ด้วยเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมาย ที่กำหนด (สำนักงานธนานุเคราะห์, 2561)

คุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การบริการที่มีคุณภาพดีจะสร้างความรู้สึกพึงพอใจ ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดี และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต (Kotler, 2000) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและความจงรักภักดี เมื่อองค์กรสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอจะทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในความสามารถขององค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเสริม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทำให้องค์กรดูเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้าและสาธารณชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าทางธุรกิจ คุณภาพการบริการที่ดีช่วยส่งเสริมความภักดีของลูกค้าและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโดยคุณภาพการบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Rust and Oliver, 1994) สถานธนานุเคราะห์ของรัฐบาล มีทั้งสิ้น 44 สาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ ในปี 2566 สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ 1,187,948 ราย เป็นจำนวนเงิน 20,386.19 ล้านบาท หากเทียบข้อมูลกับปี 2565 ถือว่ามีผู้ใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐ มากขึ้น 2.92% คือ 33,733 ราย และใช้เงินเพิ่มขึ้น 1,150.27 ล้านบาท โดยเฉลี่ย/เดือน จะมีประชาชน เข้าโรงรับจำนำของรัฐ 98,996 ราย โดยมีวงเงินบริการ 1,698.85 ล้านบาท (ไทยรัฐ, 2567)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา การค้า และการบริการของจังหวัดมหาสารคาม ประชากรในเขตเทศบาล มีทั้งกลุ่มนักศึกษา ผู้มีรายได้น้อย และประชาชนทั่วไปที่ต้องพึ่งพาสถานธนานุบาลในการขอเงินกู้ เพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน หรือในสถานการณ์เร่งด่วน ช่วงปี 2567 ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 65,900 ราย สถานธนานุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งเป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล มีเงินทุนหมุนเวียน คงเหลือ 43 ล้านบาท และมีเงินสำรอง จำนวน 80 ล้านบาท เพื่อรองรับประชาชนที่จะมาใช้บริการในช่วงเปิดเทอม และช่วงฤดูกาลที่เกษตรกรเริ่มทำการเพาะปลูก โดยคิดอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ ดังนี้ (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2567) เป็นสถาบันการเงินที่นิยมของประชาชนเป็นอันมาก เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อน ขัดสนทางการเงิน

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

ดอกเบี้ยถูก โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินเอกชน การให้บริการโรงรับ ปัจจุบันยอดผู้ใช้บริการลดลงเรื่อย ๆ เนื่องจากมีโรงรับจำนำเอกชน มีการเปิดให้บริการจำนวนมากขึ้นประกอบกับประชาชนบางกลุ่มมีความต้องการวงเงินมากขึ้นโดยไม่คำนึงถึงดอกเบี้ย ทำให้มีพฤติกรรมไปใช้บริการกับเอกชน จากข้อมูลการให้บริการของสถานธนานุบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ ความไม่ชัดเจนในการตีราคาทรัพย์สิน และการขาดความโปร่งใสในการให้ข้อมูล ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนและความไว้วางใจในบริการ การมีสถานธนานุบาลที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายให้บริการที่โปร่งใส และมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เกิดคำถามว่าคุณภาพ การให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดีเพียงใด (เทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคาม, 2567) จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า งานศึกษาส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นการศึกษาบทบาทหรือประสิทธิภาพของสถานธนานุบาลในภาพรวม หรือศึกษาในระดับประเทศและระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ขณะที่ การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในระดับเทศบาลเมือง โดยเฉพาะการประเมินผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการในเชิงลึกและเป็นระบบ ยังมีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้ งานวิจัยจำนวนมากยังขาดการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในหลายมิติอย่างครบถ้วน เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นมิติสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการในเชิงประสบการณ์ของประชาชน ทำให้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนว่าคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคามมีประสิทธิภาพในระดับใด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงยังขาดแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติที่อิงจากความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการโดยตรง

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการโดยการประเมินในหลายมิติ เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริกา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของสถานธนานุบาลถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในองค์กร นอกจากนี้การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชน ที่เป็นผู้ใช้บริการสามารถนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุบาลสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างมาตรฐานการบริการที่ชัดเจนและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานธนานุบาลอื่น ๆ ที่อยู่ในสังกัดเทศบาลหรือหน่วยงานอื่น ๆ และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสถานธนานุบาลในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้ยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และการเลือกใช้สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาล ในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน การเลือกใช้สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายของคุณภาพบริการ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

Bitner and Hubbert (1994) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจ ในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี

Kotler (1988) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำ ดังกล่าวนั้นอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Matsushita (1989) ได้กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการ คือ สามเสาหลัก ที่อาจแยกออกจากกันได้ องค์ที่ดำเนินธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดี และยิ่งกว่านั้นองค์กรหรือธุรกิจนั้นต้องมีบริการที่ดีด้วยเพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพที่ถึงจุดสูงสุดได้

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ ของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้การบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

2. องค์ประกอบคุณภาพของการบริการ

จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมิติในการประเมิน

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

คุณภาพบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว จึงได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนามาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ มีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, et al., 1990) SERVQUAL เป็นเครื่องมือ สำหรับวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกันแต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner and De Toro, 1992)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้ สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงทีผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจ ว่าจะได้บริการดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน มิติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้งสิ้น 65,900 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 398 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973: 727) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และการเลือกใช้ สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยนำแนวคิด Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013), Parasuraman, et al., (1988), Berry (1988), Higgins (1995), Millet (1954: 12), ติณณภพ ร่มศรี (2563), ปทิดา ยงประเสริฐสุข (2564), ปฐมพงศ์ กุกแก้ว (2563) และธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ (2565) มาเป็นตัวแปร ได้แก่

2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

2.2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า

2.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

2.2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และการเลือกใช้สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นปลายเปิด

แบบสอบถามการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .895

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่าน Google Forms

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert) และนำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาล ในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ จำแนกตามเพศ และและการเลือกใช้สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำใช้สถิติ Independent Samples t-test จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ใช้สถิติ One-Way ANOVA F-test

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

6.6 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.81	0.87	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.66	0.63	มาก	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.71	0.85	มาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.70	0.74	มาก	3
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.64	0.78	มาก	5
โดยรวม	**3.70**	**0.77**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.81) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.71) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.70) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และการเลือกใช้ สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$.	S.D.	$\overline{X}$.	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.87	0.53	3.78	0.62	-.21	.22
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.54	3.84	0.51	-.60	.68
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.58	0.55	3.64	0.45	-1.56	.09
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.51	0.59	3.52	0.45	-1.28	.07

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.72	0.62	3.7	0.48	-1.02	.10
รวม	**3.69**	**0.57**	**3.70**	**0.50**	**-1.10**	**.20**

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	.06	.235	.79
ภายในกลุ่ม	47.34	396	25	-	-
รวม	**47.46**	**398**	**-**	**-**	**-**

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.13	2	0.06	0.20	0.82
ภายในกลุ่ม	114.08	396	0.32	-	-
รวม	**114.20**	**398**	**-**	**-**	**-**

จากตารางที่ 4 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.42	3	0.14	0.568	0.64
ภายในกลุ่ม	47.03	395	0.25	-	-

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
รวม	**47.45**	**398**	**-**	**-**	**-**

จากตารางที่ 5 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีการเลือกใช้บริการ สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	**การเลือกใช้บริการ**				**t**	**Sig.**
	สถานธนานุบาล		**โรงรับจำนำ**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.40	1.11	2.94	1.35	3.433	.001*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.65	0.57	3.01	1.02	6.853	.000*
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.64	0.88	3.53	0.73	1.277	.202
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.37	0.82	3.45	0.69	-.978	.325
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.58	0.55	3.64	0.45	-1.562	.091
รวม	**3.52**	**0.63**	**3.24**	**0.90**	**3.309**	**.001***

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีการเลือกใช้บริการต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาล ในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อความสะดวก การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน การให้บริการรวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณธรรมและการให้บริการที่เข้าใจลูกค้าเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคามมีบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชนในด้านการเงิน อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส การดำเนินงานภายใต้นโยบายของเทศบาลที่มุ่งเน้นบริการเพื่อประชาชน ส่งผลให้บุคลากรของสถานธนานุบาลมีความตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การจัดระบบการ

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

ทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส และมีกระบวนการตรวจสอบภายในที่เข้มงวด ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริม คุณภาพการให้บริการ คือ การพัฒนาทักษะและจิตบริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านการอบรมและการกำกับติดตามจากเทศบาลเมืองมหาสารคามอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์และเข้าใจบริบท ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่วนมากเป็นประชาชนในพื้นที่ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ การให้บริการด้วยความสุภาพ เอื้อเฟื้อ และยืดหยุ่นในกรอบระเบียบ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับดอกเบี้ย การยืดระยะเวลาไถ่ถอน หรือการแนะนำแนวทางแก้ปัญหาทางการเงิน ล้วนช่วยสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพดี บัวแดง (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาลของเทศบาลมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ ทั้ง 3 แห่ง เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพัฒน์ อภัยกาวี (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา คำตัน (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพ การให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ โดยภาพรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญสุดา สุทธิแสน (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และการเลือกใช้ สถานธนานุบาล/โรงรับจำนำ ที่แตกต่างกัน อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ในลักษณะเท่าเทียมกัน โดยสถานธนานุบาล เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีมาตรฐานการบริการและระเบียบการดำเนินงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามขั้นตอนและกฎเกณฑ์เดียวกันแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ ส่งผลให้ลูกค้าทั้งสองกลุ่ม รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในระดับใกล้เคียงกัน อีกทั้งลักษณะของบริการในสถานธนานุบาลเป็นบริการ ที่มีลักษณะทางธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งมีกระบวนการที่เป็นทางการและอิงหลักกฎหมาย เช่น การประเมิน ทรัพย์ การกำหนดวงเงินจำนำ หรือการต่อสัญญาไถ่ถอน ซึ่งล้วนดำเนินการตามมาตรฐานเดียวกัน ที่กำหนดโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม นอกจากนี้ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ผ่านการอบรมด้านจิตบริการ และจรรยาบรรณของบุคลากรภาครัฐ ทำให้มีความตระหนักในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมน เครือเนตร (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุได้รับบริการตามมาตรฐานเดียวกัน โดยลักษณะของการดำเนินงานของสถาน ธนานุบาลเป็นระบบราชการที่มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ลูกค้า ทุกกลุ่มอายุได้รับประสบการณ์การบริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งด้านความรวดเร็ว ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนแต่ละช่วง อายุอาจมีพื้นฐานจากประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของสถานธนานุบาลมีแรงจูงใจในการมาใช้บริการในลักษณะเดียวกัน คือ เพื่อบรรเทาปัญหาทางการเงินระยะสั้น เช่น การจำนำทรัพย์สินเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน จึงมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ของบริการมากกว่าปัจจัยด้านอายุของตนเอง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุบาลมักได้รับการอบรมให้มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความเข้าใจ ในความหลากหลายของผู้ใช้บริการทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นวัยทำงาน วัยผู้สูงอายุ หรือวัยเกษียณ โดยเน้นการสื่อสารอย่างสุภาพและให้เกียรติทุกกลุ่ม ทำให้การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพบริการเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ วงศ์วัฒน์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารของรัฐ พบว่า กลุ่มลูกค้าทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมให้ให้บริการตามมาตรฐานเดียวกัน และให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahmood and Hassan (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าในองค์กรสาธารณะของมาเลเซีย พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่ได้มีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพบริการโดยรวม แต่ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้บริการและความคุ้นชินกับระบบการบริการกลับมีผลมากกว่า

2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ ต่างได้รับบริการภายใต้มาตรฐานและระเบียบเดียวกันของสถานธนานุบาล ซึ่งมีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใส และยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการส่งผลให้ทุกกลุ่มมีการรับรู้คุณภาพการบริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ใช้บริการของสถานธนานุบาล ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักคล้ายกัน คือ การนำทรัพย์สินมาจำนำเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นบริการที่ไม่ซับซ้อนและไม่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคสูง จึงทำให้ระดับการศึกษาของผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการแต่อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ สุขเกษม (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร ขอนแก่น พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้รับการอบรมด้านการให้บริการที่ยึดหลักความเสมอภาคและเน้นความเข้าใจผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen (2024) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการภาครัฐในประเทศเวียดนาม พบว่า ผู้ใช้บริการในระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพไม่แตกต่างกัน เพราะขั้นตอนการบริการของภาครัฐเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับ ดูแล

2.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว อาจเป็นเพราะว่า ผู้มารับบริการของ

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

สถานธนานุบาลไม่ว่าจะมีรายได้มากหรือน้อย ต่างได้รับการบริการในลักษณะเดียวกัน เนื่องจากสถานธนานุบาลเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีระเบียบ มาตรฐาน และหลักเกณฑ์การให้บริการที่ชัดเจน โดยเน้นความเสมอภาค โปร่งใส มีขั้นตอนและอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามระเบียบของเทศบาล ซึ่งไม่ขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มีรายได้น้อยและรายได้ปานกลางต่างได้รับสิทธิ์และเงื่อนไขเดียวกัน เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ย การประเมินทรัพย์ และระยะเวลาการไถ่ถอน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในการรับรู้คุณภาพบริการตามระดับรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ มโนวราภรณ์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่ พบว่า ระดับรายได้ไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอธิบายว่าการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะเป็นบริการเพื่อสาธารณะที่ยึดหลักความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีรายได้เท่าใดก็ตาม จะได้รับการดูแลและให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กาญจนา คำตัน (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ผลการวิจัย พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ที่แตกต่างกัน มีความเห็นคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐหรือเอกชนแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงรับจำนำของรัฐและ ของเอกชนมีลักษณะการบริหารจัดการและนโยบายการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยสถานธนานุบาลของรัฐ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส และมุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชนมากกว่าการแสวงหากำไร ขณะที่โรงรับจำนำเอกชนมักดำเนินการภายใต้แนวคิดเชิงธุรกิจ จึงอาจเน้นความรวดเร็วและผลตอบแทนทางเศรษฐกิจมากกว่า ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ารับรู้ถึงความแตกต่างด้านคุณภาพของการให้บริการในบางมิติโดยเฉพาะในมิติ ของความเอาใจใส่ (Empathy) และความมั่นใจ (Assurance) พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำอย่างสุภาพ เป็นกันเอง และให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการไถ่ถอนหรือการต่อสัญญาอย่างโปร่งใส รวมถึง มีการควบคุมอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมาย จึงทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการมากกว่า โรงรับจำนำเอกชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร พันธุ์ประสิทธิ์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในจังหวัดขอนแก่นระหว่างสถานธนานุบาล ของรัฐและเอกชน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสถานธนานุบาลของรัฐมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าเอกชน โดยเฉพาะในด้าน ความเอาใจใส่ (Empathy) และ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสุภาพ ให้คำแนะนำอย่างโปร่งใส และปฏิบัติตามระเบียบที่ชัดเจน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kassim and Abdullah (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสถาบันการเงินในมาเลเซีย พบว่า ลูกค้าประเมินบริการของหน่วยงานรัฐว่ามีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากกว่าเอกชน โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในมาตรฐานการกำกับดูแลของรัฐ

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6 (6), November-December 2026
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index
Article ID: e296447

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรมีการจัดสรรงบประมาณและบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ กำหนดงบประมาณประจำปีเพื่อการตรวจสอบ บำรุงรักษา และทดแทนอุปกรณ์สำนักงานที่เสื่อมสภาพอย่าง ปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมบริหารข้อมูลลูกค้า เครื่องพิมพ์และเครื่องนับเงินอัตโนมัติเพื่อช่วยลด เวลาในการให้บริการ เพิ่มความถูกต้อง และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เทศบาลเมืองมหาสารคามควรประเมินปริมาณการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา เช่น ช่วงเปิดเทอม หรือเทศกาลสำคัญ ซึ่งมักมีลูกค้าใช้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อวางแผนปรับจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับภาระงานจริง โดยอาจใช้ระบบการบริหารกำลังคนแบบยืดหยุ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในช่วงที่มีความต้องการสูง

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เทศบาลเมืองมหาสารคามควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่การรับลูกค้า การประเมินทรัพย์ไปจนถึงการรับ จ่ายเงิน เพื่อกำจัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดระยะเวลาในการบริการ พร้อมทั้งควรนำระบบคิวอัตโนมัติ หรือระบบจองคิวออนไลน์มาใช้เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบลำดับการให้บริการล่วงหน้าและบริหารเวลา ของตนเองได้ดีขึ้น

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรกำหนดมาตรฐาน การบริการในแต่ละขั้นตอน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การตรวจสอบทรัพย์ และการสื่อสารกับลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกัน และสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ การให้บริการที่เป็นมืออาชีพ เช่น การอบรมเรื่อง มาตรฐานการบริการภาครัฐยุคใหม่ หรือ จิตบริการเชิงบวกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในทุกขั้นตอนของการรับบริการ

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เทศบาลเมืองมหาสาร คามควรพัฒนาทักษะด้านจิตบริการ (Service Mind) และความเข้าใจลูกค้า (Empathy Skills) จัดอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจในสภาพเศรษฐกิจและปัญหาของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจสถานการณ์ ของผู้มารับบริการได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการดูแลเหมือนเป็นคนในครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของพื้นที่ศึกษาให้ครอบคลุมสถานธนานุบาลในเขตเทศบาลอื่น หรือจังหวัดใกล้เคียงเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุป เชิงลึกและแนวทางพัฒนาที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ในระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ

2.2 ควรศึกษาเชิงลึกในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้าและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เข้าใจถึงมิติทางจิตใจ ความคาดหวัง และประสบการณ์จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยเสริมความเข้าใจเชิงลึกต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์ ว่าคุณภาพการบริการในแต่ละมิติส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ความไว้วางใจ และการบอกต่อ ของลูกค้าอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานของสถานธนานุบาล ในระยะยาว

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา คำตัน. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 14*(1), 45–63.

ขวัญสุดา สุทธิแสน. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน. *วารสารการบริหารงานภาครัฐและการพัฒนาท้องถิ่น, 9*(2), 85–102.

จิราภรณ์ วงศ์วัฒน์. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารของรัฐ. *วารสารเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ, 15*(1), 41–59.

ณัฐวุฒิ สุขเกษม. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 8*(1), 97–115.

ติณณภพ ร่มศรี. (2563). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารการบริหารงานภาครัฐ, 8*(2), 45–62.

เทศบาลเมืองมหาสารคาม. (2567). *รายงานข้อมูลการให้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. ผู้แต่ง.

เทศบาลเมืองมหาสารคาม. (2567). *รายงานข้อมูลประชากรและผู้มาใช้บริการสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567*. ผู้แต่ง.

ไทยรัฐ. (2567). โรงรับจำนำของรัฐ 44 แห่ง ช่วยประชาชนกว่า 1.18 ล้านราย เงินสะพัดกว่า 2 หมื่นล้านบาท. *ไทยรัฐออนไลน์*.

ธมน เครือเนตร. (2562). คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐ, 6*(2), 63–80.

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ในยุคนิวนอร์มอลของผู้บริโภคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ, 9*(3), 145–162.

นวพร พันธุ์ประสิทธิ์. (2566). การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลของรัฐและเอกชนในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ, 10*(3), 121–140.

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว. (2563). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 7*(2), 71–88.

ปทิดา ยงประเสริฐสุข. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 13*(1), 89–106.

พีรพัฒน์ อภัยกาวี. (2567). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. *วารสารการบริหารราชการแผ่นดิน, 12*(1), 55–72.

ยุพดี บัวแดง. (2566). คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลในสังกัดเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารการบริหารงานท้องถิ่น, 9*(2), 33–50.

ศุภกิจ มโนวราภรณ์. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. *วารสารการจัดการภาครัฐและนโยบายสาธารณะ, 11*(2), 89–107.

สำนักงานธนานุเคราะห์. (2561). *ประวัติและภารกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์และการดำเนินงานโรงรับจำนำของรัฐ*. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

Berry, L. L. (1988). Service quality: A profit strategy for financial institutions. *Journal of Retail Banking, 10*(3), 35–41.

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447

Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72–94). Sage.

Higgins, J. M. (1995). *The management challenge: An introduction to management* (2nd ed.). Macmillan.

Kassim, N., & Abdullah, A. (2022). Service quality of financial institutions in Malaysia: A comparison between public and private sectors. *Journal of Public Sector Management, 34*(2), 145–160.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). Prentice Hall.

Kotler: (1988). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (6th ed.). Prentice Hall.

Lewis, R. C., & Bloom, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. L. Berry, G. L. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99–107). American Marketing Association.

Mahmood, R., & Hassan, S. (2022). Customers' perceptions of service quality in public organizations: Evidence from Malaysia. *Asian Journal of Public Administration, 44*(1), 67–83.

Matsushita, K. (1989). *The new management philosophy*. New American Library.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.

Nguyen, T., et al. (2024). Effective health communication in the age of social media: Strategies for building trust and engagement. *Journal of Health Communication, 29*(1), 45–60.

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.

Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994). *Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R.T. Rust and R.L. Oliver (Eds.),* Service quality. New directions in theory and practice. Sage Publications.

Tenner, A. R., & De Toro, I. J. (1992). *Total quality management: Three steps to continuous improvement*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Citation:
Sripoon, C., Phosing, P., & Kosonkittiumporn, S. (2026). Service Quality of the Pawnshop Under the Maha Sarakham Municipality, Maha Sarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 6(6), e296447;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2026.e296447