

**แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ  
ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ**  
**GUIDELINES FOR IMPROVING AND DEVELOPING SERVICES QUALITY OF XYZ  
PAWN SHOP MUANG DISTRICT, BUNGAN PROVINCE**

รุจิรดา สันติวิวัฒน์พงษ์<sup>1</sup>  
รัชดาภรณ์ เบญจวิวัฒนานนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษอิสระเรื่องแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ 2) เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เครื่องมือในการศึกษาคือ การใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำจำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการโรงรับจำนำเพราะมีความสะดวกรวดเร็ว เคยใช้บริการมาแล้ว 2-3 ครั้ง โดยใช้บริการด้านจำนำทรัพย์สิน เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักทรัพย์เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนมากชำระดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าร้อยละ 2 และมีการตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะมีราคาถูก ในด้านความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ 3 โครงการ คือ 1) โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน 2) โครงการลดราคาสินค้าหลุดจำนำ 3) โครงการจัดระเบียบพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำ

**คำสำคัญ:** โรงรับจำนำ การให้บริการ การปรับปรุง การพัฒนา

### Abstract

The objectives of independent study on the guidelines for improving and developing services quality of XYZ Pawnshop Muang District, Bungan Province were 1) To study customer behavior and satisfaction of service quality of Pawnshop Muang District, Bungan Province. 2) To provide the guideline to improve and develop the service quality of Pawnshop Muang District, Bungan Province. The research tools is the questionnaires with 400 participants who used to making services at the Pawnshop. A questionnaires were analyzed by quantitative analysis method. The descriptive statistic used in data analysis based on the commutative frequency for percentage, mean, standard deviation This independent study use The result of customer behavior shows that most of respondents choosing to taking service at Pawnshop because the convenience. They get more than 2% of the interest. The respondents taking the pawn service for 2-3 times because they want the money to spend for their routine. The electronic equipment is the most asset that the respondents bring to pawnshop and the made a decision to buy a second hands stuff at pawnshop because a cheaper price. The result of customer satisfaction shows that respondents have satisfaction at product, service and price in level 4. According to the study that can provide 3 guidelines for improve and develop the service quality which were 1) Staff training project 2) Final Sales project 3) VIP parking project

**Keywords:** Pawnshop, Services, Improvement, Development

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
โทรศัพท์ 088-5727245 E-mail: atomz\_z@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

สถาบันทางการเงินมีบทบาทที่สำคัญมากทางเศรษฐกิจของประเทศ สถาบันการเงินมีหน้าที่ระดมเงินออม และการให้สินเชื่อกับประชาชนในรูปแบบของการกู้ยืม องค์ประกอบหนึ่งของสถาบันการเงินก็คือ ใ้รับจำนำ หน้าที่หลักของใ้รับจำนำคือการให้สินเชื่อกับประชาชน โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะนำเครื่องใช้ต่าง ๆ นำมาเป็นหลักทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันในการกู้ยืม ใ้รับจำนำเป็นองค์กรขนาดเล็ก เป็นธุรกิจครอบครัว จึงมีความคล่องตัวของการบริหารมากกว่าธุรกิจในรูปแบบอื่น แต่ด้วยลักษณะของธุรกิจเป็นธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะตัว ที่ผู้บริหารจะต้องอาศัย ทักษะความชำนาญ ความรู้และความสามารถเฉพาะทาง ในเรื่องต่างๆ การบริการของใ้รับจำนำนั้น จะมีตั้งแต่ การรับจำนำ การไถ่ถอน การส่งดอกเบี้ย การเพิ่มต้น การผ่อนเงินต้น และการขายทรัพย์สินหลุดจำนำ โดย ส่วนของด้านรายได้ของทางใ้รับจำนำนั้นจะมาจากดอกเบี้ยที่ประชาชนผู้นำทรัพย์สินมาจำนำต้องจ่ายตามที่ตกลงกันไว้ และรายได้จากการขายทรัพย์สินหลุดจำนำ โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำ มีความเดือดร้อนทางการเงิน มีรายได้ไม่แน่นอน ไม่มีหลักทรัพย์มากพอที่จะกู้ยืมที่สถาบันการเงินอื่น ๆ ดังนั้น ใ้รับจำนำจึงเป็นสถาบันทางเลือกที่สามารถช่วยเหลือผู้ที่ขาดแคลนเงินชั่วคราว เมื่อสังเกตจากระยะเวลาการดำเนินธุรกิจใ้รับจำนำภายในประเทศที่มีระยะเวลาที่ยาวนานและมีการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงจนถึงปัจจุบัน สามารถสะท้อนให้เห็นว่า ในประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยนั้น ประชาชนยังมีความต้องการในการพึ่งพา ใ้รับจำนำอย่างมาก [1]

ในปัจจุบันค่าครองชีพในจังหวัดบึงกาฬมีอัตราสูงขึ้น เนื่องจาก การพัฒนาขึ้นเป็นจังหวัดรวมถึงเศรษฐกิจภายในประเทศ ทำให้ สินค้าต่าง ๆ มีราคาที่สูงขึ้น ความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไป รวมถึงเกษตรกร และคนยากจน จึงมีความเป็นอยู่ที่ลำบากมากขึ้นกว่าในอดีต [2] ทำให้ใ้รับจำนำเป็นตัวช่วยหนึ่งของประชาชนที่ประสบปัญหาทางการเงิน ด้วยความที่ใ้รับจำนำที่จังหวัดบึงกาฬมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของประชาชน ทำให้ธุรกิจนี้ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก จึงมีการจัดทำวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุง ใ้รับจำนำให้มีประสิทธิภาพ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าบริการ ความสะดวก รวดเร็ว การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในใ้รับจำนำ เป็นต้น ซึ่งหากทางใ้รับจำนำทราบแนวทางในการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้แล้วนั้น จะทำให้มีแนวโน้มของการมาใช้บริการที่สูงขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใ้รับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอมืองจังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของใ้รับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอมืองจังหวัดบึงกาฬ

## วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใ้รับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอมืองจังหวัด บึงกาฬ

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใ้รับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอมืองจังหวัดบึงกาฬ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬที่เคยใช้บริการใ้รับจำนำ โดยมีการทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience sampling) ในการ

คำนวณตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้คำนวณจากสูตรของ Yamane, Taro [3] ซึ่งคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ เป็นการถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนคนในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามมีลักษณะปลายปิด และเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงรับจำนำ โดยคำถามจะครอบคลุมในส่วนต่าง ๆ ดังนี้ เคยใช้บริการโรงรับจำนำมากน้อยแค่ไหน ความถี่ในการใช้บริการโรงรับจำนำ เหตุผลในการเลือกเข้าใช้บริการโรงรับจำนำ การทำธุรกรรมในโรงรับจำนำ, ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกัน อัตราดอกเบี้ย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการโรงรับจำนำ การซื้อสินค้าหลุดจำนำ เหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าหลุดจำนำ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามที่ถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทาง ลิเคิร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้านโดยแต่ละข้อความมีคำตอบที่เป็นความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้ การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านสถานที่ ประกอบด้วย ที่ตั้ง ที่จอดรถ การจัดตกแต่งร้าน สถานที่เก็บสินค้าของผู้ใช้บริการ

ด้านการบริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ อัตราดอกเบี้ยที่กำหนด ระยะเวลาในการไถ่ถอน / ต่อคอก การประเมินราคา ความน่าเชื่อถือของ โรงรับจำนำ ความปลอดภัยต่อมิจฉาชีพ

ด้านราคา ประกอบด้วย ความเหมาะสมของราคาสินค้า, ราคาสินค้าถูกกว่าท้องตลาด, ความหลากหลายของระดับราคาสินค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่สามารถเก็บรวบรวมได้ โดยสถิติที่ใช้แบ่งตามแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 3 การวัดระดับการตัดสินใจใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

การหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เป็นการนำผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ มาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้านต่าง ๆ มาประกอบกับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

## ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัด บึงกาฬ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงรับจำนำ จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาคือการใช้แบบสอบถาม และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี และยังเป็นนักเรียนและนักศึกษาอยู่ ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3-4 คน ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานะโสด

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงรับจำนำมาแล้วจำนวน 2-3 ครั้ง โดยจะเข้ามาใช้บริการจำนำทรัพย์สิน โดยทรัพย์สินที่เอามาเป็นหลักทรัพย์ในการจำนำนั้น เป็นทรัพย์สินประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการนำเงินที่ได้จากการจำนำทรัพย์สินไปใช้ในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีดอกเบี้ยที่เคยชำระเป็นจำนวนมากกว่า 2 % เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการโรงรับจำนำแทนการใช้บริการให้เงินกู้ประเภทอื่น ๆ เพราะ มีความสะดวก รวดเร็ว และเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะ มีราคาถูก

ในด้านของการศึกษาระดับความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้เข้ามาใช้บริการนั้น ความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพอใจในการเก็บทรัพย์สินที่มีความปลอดภัยมากที่สุด และความพึงพอใจในด้านราคานั้นพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในราคาสินค้าหลุดจำนำมีความเหมาะสมมากที่สุด

## 2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด บึงกาฬ

ผลจากการศึกษาสิ่งแวดล้อมทั่วไปของโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอ เมือง จังหวัด บึงกาฬพบว่า ด้านการเมือง การปกครอง ส่งผลให้ยอดจำนำสินค้าลดลง เนื่องจากการเมืองมีความไม่แน่นอนทำให้ผู้ใช้บริการไม่สร้างภาระและลดความเสี่ยงในด้านการเงินลง ด้านเศรษฐกิจ ส่งผลด้านบวกจากเศรษฐกิจที่มีความทรุดตัว ราคาผลผลิตทางเกษตรลดลง ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ด้านเทคโนโลยี ส่งผลด้านบวกกับโรงรับจำนำ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสามารถลดความผิดพลาดจากการทำงาน และสามารถตรวจสอบข้อมูลของสินค้าได้ สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลด้านบวก จากสังคมที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมมากขึ้น จึงมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าสูงขึ้น ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลกับโรงรับจำนำในด้านบวก เนื่องจากเป็นแหล่งชุมชนมีที่ตั้งที่เหมาะสม การคมนาคมค่อนข้างสะดวก

ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค พบว่า โรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอ เมือง จังหวัด บึงกาฬ มีจุดแข็ง คือ มีเงินทุนเพียงพอต่อความต้องการ คลังสินค้ามีความปลอดภัย ภาพลักษณ์ ความมั่นคง ชื่อเสียงของโรงรับจำนำมีความน่าเชื่อถือ มีความหลากหลายของประเภททรัพย์สินที่นำมาทำธุรกรรมได้ สถานที่เพียงพอต่อการให้บริการและสามารถให้คำปรึกษากับผู้เข้ามาใช้บริการได้ จุดอ่อนของโรงรับจำนำคือผู้ประกอบการมีความรู้ด้านเทคโนโลยีน้อย ระบบการทำงานยังใช้แรงงานคนแทนการนำเทคโนโลยีเข้ามา มีสินค้าหลุดจำนำค้างสต็อกทำให้สินค้าล้าสมัยและราคาตก สถานที่จัดรถมีค่อนข้างจำกัดและพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ โอกาส คือ เศรษฐกิจทรุดตัว ราคายางพาราตกต่ำ มีการทำธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัยและมีความต้องการเครื่องมือช่าง เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก มีร้านค้าที่รองรับสินค้าหลุดจำนำเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถระบายสินค้าได้ ข้อจำกัดในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ และ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีทำให้คนหันมาสนใจอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ มากขึ้น อุปสรรค คือ การต้องคอยระวังสินค้าที่ขโมยมา การแข่งขันกันในตลาด และ การรองรับความเสี่ยงต่อสินค้าเสื่อมสภาพ

## สรุป

ในการศึกษาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงรับจำนำ จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาคือการใช้แบบสอบถาม และจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี และยังเป็นนักเรียนและนักศึกษาอยู่ ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรี รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท มีสมาชิกในครอบครัวจำนวน 3-4 คน ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานะโสด พฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัด บึงกาฬ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงรับจำนำมาแล้วจำนวน 2-3 ครั้ง โดยจะเข้ามาใช้บริการจำนำทรัพย์สิน โดยทรัพย์สินที่เอามาเป็นหลักทรัพย์ในการจำนำนั้น เป็นทรัพย์สินประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการนำเงินที่ได้จากการจำนำทรัพย์สินไปใช้ในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีดอกเบี้ยที่เคยชำระเป็นจำนวนมากกว่า 2% เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการโรงรับจำนำแทนการใช้บริการให้เงินกู้ประเภทอื่นๆ เพราะ มีความสะดวกรวดเร็ว และเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะ มีราคาถูก ในด้านของการศึกษาระดับความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้เข้ามาใช้บริการนั้น ความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยรวมนั้นอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพอใจในการเก็บทรัพย์สินที่มีความปลอดภัยมากที่สุด และความพึงพอใจในด้านราคานั้นพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในราคาสินค้าหลุดจำนำมีความเหมาะสมมากที่สุด

จากการศึกษาสิ่งแวดล้อมทั่วไปของโรงรับจำนำแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ อำเภอ เมือง จังหวัด บึงกาฬพบว่า จากความไม่แน่นอนของการเมืองประชาชนจึงไม่กล้าใช้จ่ายใช้สอย โรงรับจำนำจึงได้รับผลกระทบจากการที่ผู้ใช้บริการลดลง แต่กลับกันจากเศรษฐกิจที่มีความทรุดตัว ราคาผลผลิตทางเกษตรลดลง ค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้ชาวบ้านหันมาพึ่งโรงรับจำนำมากขึ้น และเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสามารถลดความผิดพลาดจากการทำงาน ในปัจจุบันสังคมที่ให้ความสำคัญกับวัตถุมากขึ้น จึงมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าสูงขึ้น ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลกับโรงรับจำนำในด้านบวก เนื่องจากเป็นแหล่งชุมชนมีที่ตั้งที่เหมาะสม การคมนาคมค่อนข้างสะดวก จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบกับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงด้าน ความสุภาพของพนักงาน ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ความหลากหลายของระดับราคา ความรวดเร็วในการให้บริการและการปรับปรุงพื้นที่สำหรับรอใช้บริการ จากการวิเคราะห์ทางผู้ศึกษาจึงเสนอโครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ 3 โครงการดังนี้ คือ 1) โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน 2) โครงการ Final Sales 3)โครงการจัดระเบียบพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไปว่า ควรจัดสรรเวลาที่มากขึ้นและเพิ่มการสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นชาวบ้านจึงใช้เวลาในการทำความเข้าใจและทำแบบสอบถามนานกว่าปกติ

ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการจัดระบบ ปรับปรุงระบบเกี่ยวกับคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้โรงรับจำนำมีความเป็นระบบระเบียบ และ ลดปัญหาความผิดพลาดของการเช็คสต็อกสินค้าหลุดจำนำ เป็นประโยชน์และเป็นการรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาของท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ ซึ่งได้สละเวลาเพื่อตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง เสนอแนะ ให้ความรู้ในการทำการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด คอยผลักดัน และเชื่อมั่นในตัวของผู้ศึกษา รวมทั้ง เพื่อนๆ และรุ่นพี่ MBA ทุกท่านที่คอยให้ข้อมูล แนวทาง คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนกำลังใจที่ทำให้มีพลังในการทำการศึกษานี้มากขึ้น และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณบุคลากรของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ ที่คอยแนะนำให้ข้อมูล ตั้งแต่เข้ามาศึกษาที่วิทยาลัยแห่งนี้จนกระทั่งรายงานอิสระครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ญัฐภูมิ ธีระนาวิกุล.(2553).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงรับจำนำ เอกชนกรณีศึกษา : บริษัท ประชาณุเคราะห์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [2] สำนักงานจังหวัดบึงกาฬ.(2557).แผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี (2557-2560). ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2557, จาก [www.pdc.go.th/wp-content/.../แผนพัฒนาจังหวัดบึงกาฬ\\_57\\_60\\_ฉบับทบทวน.pdf](http://www.pdc.go.th/wp-content/.../แผนพัฒนาจังหวัดบึงกาฬ_57_60_ฉบับทบทวน.pdf)
- [3] Yamane, Taro. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> rd. London: Longman