

การเมืองกับนโยบายการพัฒนาสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย

อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Politics and Development Policy of the Koh Samui Municipality

Government Pawnshop, Koh Samui District, Surat Thani Province

สังพงศ์ แข่งขัน¹, วาสนา จาตุรัตน์², ธวัชพล ทองอินทรราช³

1 หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 084-745-7783 อีเมล jangsamui@hotmail.com

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 081-693-5199 อีเมล wasana.edu@gmail.com

3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 095-258-9247 อีเมล tuvapon1983@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มารับบริการจำนวน 330 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย 8 คน วิเคราะห์ผล แบ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา พบว่า สถานธนานุบาล เทศบาลนครเกาะสมุยมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่พบ คือ 1) ปัญหาด้านป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้ง 2) ปัญหาด้านการให้บริการกับชาวต่างชาติ 3) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ปัญหาด้านการจัดเก็บสินค้าแบรนด์เนม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนานุบาล คือ 1) ควรเพิ่มป้ายบอกตำแหน่งที่บริเวณตัวอาคารสถานธนานุบาล 2) ควรมีการแปลเอกสารที่สำคัญให้มีอย่างน้อย 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ) พร้อมคู่มือคำอธิบาย 3) ควรมีการสร้างทีมเฉพาะกิจด้านประชาสัมพันธ์ และ 4) ควรมีการดำเนินการจัดอบรมสินค้าแบรนด์เนม พร้อมปรับปรุงสถานที่จัดเก็บให้เหมาะสมมากขึ้น

คำสำคัญ : การเมือง นโยบายการพัฒนา สถานธนานุบาล

Abstract

This research aims to 1) study service quality, problems, and obstacles in the provision of services; 2) compare service quality classified by individual factors; and 3) propose policy guidelines and mechanisms for the development of the Koh Samui Municipality Pawnshop, Koh Samui District, Surat Thani Province. A mixed-method research methodology was employed. The quantitative research gathered data using questionnaires from 330 service recipients. The qualitative research utilized in-depth interviews with eight key informants of Koh Samui Municipality Pawnshop staff. Results were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The quantitative research used inferential statistics. A one-way analysis of variance with an F-test was used. The qualitative research utilized content analysis.

The results show that the Koh Samui Municipality Pawnshop has a high overall service quality. Problems and obstacles encountered in providing services include 1) location signs, 2) service issues with foreigners, 3) public relations issues, and 4) storage issues with brand-name products. A comparison of the service quality of the Koh Samui Municipality Pawnshop by individual factors revealed that different genders, ages, and incomes have different opinions on service quality. Policy guidelines and development mechanisms for the Koh Samui Municipality Pawnshop, Koh Samui District, Surat Thani Province, include 1) adding location signs to the building, 2) translating important documents into at least two languages (Thai and English) with an explanatory manual, 3) establishing a specific public relations team, and 4) providing brand-name product training for staff and improving the storage area.

Keywords : Politics, Development Policy, Government Pawnshop

ความสำคัญของปัญหา

การรับจำนำในประเทศไทยมีมาตั้งแต่สมัยโบราณ ปรากฏตามหลักฐานในรัชสมัย พระบรมโกษฐ์แห่งกรุงศรีอยุธยา โดยโปรดให้ตราเป็นพระราชกำหนดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2234 ปรากฏในพระราชกำหนดเก่ากฎ 40 ลงวันอังคาร เดือน 3 ขึ้นค่ำหนึ่ง ปีระกา ตรีศก จุลศักราช 1130 เพื่อควบคุมการรับจำนำ โดยกำหนดให้การรับจำนำกระทำในเวลากลางวัน การให้จำนำ กันให้แก่คนที่รู้จักกันดี และในปี พ.ศ. 2411 มีการตราพระราชบัญญัติลงวันศุกร์ เดือนสี่ ขึ้นสอง ค่ำ ปีมะโรง สัมฤทธิ์ศก จุลศักราช 1230 กำหนดไม่ให้เรียกดอกเบี้ยเกินกว่าชั่งละ 1 บาทต่อ 1 เดือน ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทางราชการเข้าควบคุม การดำเนินกิจการรับจำนำโดยโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำรัตนโกสินทร์ ศก 114 ขึ้น ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2439 กำหนดให้ผู้ที่จะตั้งโรงรับจำนำต้องขอ อนุญาต มีการกำหนดค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการใช้ใบอนุญาต กำหนดเวลาจำนำ และไถ่ถอน กำหนดให้จัดทำตัวจำนำ และบัญชีไว้เป็นหลักฐาน และกำหนดอัตราดอกเบี้ยจำนำ

ใน พ.ศ.2480 รัฐบาลได้ออกกฎหมายโรงรับจำนำฉบับใหม่มาใช้บังคับ กำหนด หลักการอนุญาตให้การตั้งโรงรับจำนำต้องกระทำโดยวิธีประมูลทุกระยะเวลา 5 ปี และ กำหนดให้ผู้รับจำนำต้องเสียค่าใบอนุญาตเป็น

รายเดือน แต่หลักการที่ว่าให้ประมูลตั้งโรงรับ จำนำและค่าใบอนุญาตนี้ มิให้ใช้บังคับในกรณีที่เทศบาลเป็นผู้รับจำนำ อย่างไรก็ตามแม้ว่า พระราชบัญญัติฉบับนี้จะมิบัญญัติในลักษณะเปิดโอกาสให้เทศบาลจัดตั้งโรงรับจำนำได้ก็ตาม แต่ก็ไม่ปรากฏว่ามีเทศบาลแห่งใดจัดตั้งโรงรับจำนำขึ้นแต่อย่างใด ตลอดเวลาที่เริ่มมีกิจการรับจำนำขึ้นในประเทศไทยจนถึงปี พ.ศ.2498 ปรากฏว่ามีเพียงโรงรับจำนำเอกชนเท่านั้น ที่เปิดดำเนินการกิจการอยู่ โดยทางราชการมิพบบาทในการควบคุมและในปี พ.ศ. 2498 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ จอมพล ป. พิบูลสงคราม ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายจัดตั้งโรงรับจำนำของรัฐเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2498 โดยใช้ชื่อย่อว่า “โรงรับจำนำของรัฐ” ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “สถานธนานุเคราะห์ ขึ้นกับ สำนักงานสถานธนานุเคราะห์” ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 กิจการของสถานธนานุเคราะห์เป็นที่นิยมของประชาชนเป็น อันมากแต่สถานธนานุเคราะห์ก็มีอยู่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น มิได้ขยายไปสู่ภูมิภาค ประชาชนผู้เดือดร้อนขัดสนทางการเงินในต่างจังหวัดจึงไม่มีโอกาสได้ใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐแต่อย่างใด ต่อมารัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่า จังหวัดต่างๆ ในส่วนภูมิภาคมีความเจริญมากพอสมควรและประชาชนโดยทั่วไปก็มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการรับจำนำกันดีแล้ว ดังนั้นในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2503 ที่ประชุมจึงได้พิจารณาหาทางจัดตั้ง โรงรับจำนำในส่วนภูมิภาคขึ้น โดยมีมติให้กระทรวงมหาดไทยรับเรื่องดังกล่าวมาดำเนินการ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่ยากจนจะได้ไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากเอกชนที่จะต้องเสีย ดอกเบี้ยในอัตราสูง และยังเป็นประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจรอีกประการหนึ่งด้วย และหากกระทรวงมหาดไทย ไม่สามารถจัดตั้งขึ้นเองได้ก็ให้พิจารณาให้เอกชนเข้ามาร่วมทุนหรือเข้าหุ้น โดยกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้จัดการและดำเนินงาน

ในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ 20/2503 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2503 ที่ ประชุมได้พิจารณาเห็นว่า เดิมเทศบาลหลายแห่งก็ได้คิดที่จะดำเนินการจัดตั้งโรงรับจำนำอยู่แล้ว เนื่องจากเทศบาลเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณของตนเองจึง สามารถจัดตั้งเองได้ ดังนั้น การมอบหมายให้เทศบาลจัดตั้งโรงรับจำนำก็จะตรงกับเป้าหมายที่ กฎหมายบัญญัติไว้ โดยในระยะแรกให้ดำเนินการจัดตั้งเป็นการทดลองขึ้นที่จังหวัด เชียงใหม่ นครสวรรค์ อุตรธานี และหาดใหญ่ก่อน โดยให้ใช้ระเบียบวิธีการปฏิบัติตามที่สถานธนานุ เคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ถือปฏิบัติอยู่ ซึ่งที่ประชุมเห็นชอบด้วยกับความเห็นดังกล่าว ผลจากมติที่ประชุม กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2503 เทศบาลนครเชียงใหม่จึงได้ จัดตั้งสถานธนานุบาลขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2503 หลังจากนั้นเทศบาลนครนครสวรรค์ เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครหาดใหญ่ก็ได้จัดตั้งสถานธนานุบาลขึ้น ตามลำดับในปี พ.ศ. 2504 ซึ่งต่อมาในสมัยรัฐบาลที่มีนายสัญญา ธรรมศักดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาเห็นว่าสถานธนานุบาลเป็นกิจการที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนในกรณีที่มี ความจำเป็นเกี่ยวกับการเงินเพื่อยังชีพของครอบครัวได้เป็นอย่างดี แต่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดหน้าที่ที่เทศบาลต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลมิได้กำหนดให้เป็น หน้าที่ของเทศบาล ต้องจัดทำกิจการสถานธนานุบาล จึงได้ตราพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2517 กำหนดหน้าที่ให้เทศบาลเมืองและเทศบาลนครดำเนินการสถานธนานุบาลขึ้น ภายในกำหนด 3 ปี นับแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2517 และจัดตั้งเพิ่มมากขึ้นเรื่อย และปัจจุบันมีสถานธนานุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น 252 แห่ง ใน 75 จังหวัด (สถานธนานุบาลเทศบาลนครหาดใหญ่, 2566)

ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้นมิมีโรงรับจำนำที่ดำเนินการโดยรัฐมีอยู่ 6 แห่ง โรงรับจำนำที่ดำเนินการโดยเอกชนมีอยู่ 7 แห่ง ทรัพย์สินที่รับจำนำที่เหมือนกันทั้งในโรงรับจำนำของรัฐและโรงรับจำนำของเอกชนได้แก่ ทองคำ-นาฬิกา-เพชร-พลอย นาฬิกา ของแบรนด์เนม เครื่องมือช่าง เครื่องใช้ไฟฟ้า ทรัพย์สินที่รับจำนำไม่ได้ ได้แก่ ทรัพย์สินที่มีเล่ม

ทะเบียนทรัพย์สินของรัฐ เช่น รถจักรยานยนต์ โฉนดที่ดิน ฯลฯ โดยแต่ละรูปแบบมีอัตราดอกเบี้ยไม่เกินกำหนดตามพระราชบัญญัติ ไร่รับจำนำ พ.ศ. 2505 มาตรา 17 ห้ามมิให้ผู้รับจำนำเรียกหรือรับดอกเบี้ยเกินอัตรา ดังต่อไปนี้ 1) เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท ร้อยละ 2 ต่อเดือน 2) เงินต้นส่วนที่เกิน 2,000 บาท ร้อยละ 1.25 ต่อเดือน

ในพื้นที่เขตเทศบาลนครเกาะสมุยมีไร่รับจำนำของรัฐซึ่งเป็นไร่รับจำนำที่เป็นไร่รับจำนำเปิดใหม่และเปิดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2563 คือ สถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย ควบคุมและกำกับดูแลมีระเบียบทางราชการอนุมัติโดยเทศบาลนครเกาะสมุยและสำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (จ.ส.ท.) เวลาเปิดทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลาทำการ 08.00-16.00 น. หยุดทำการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการเฝ้าสังเกตของผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย พบว่าอาชีพของผู้มาใช้บริการ แบ่งเป็น 1) พนักงานในธุรกิจโรงแรม 2) ผู้ประกอบการทั่วไป 3) ผู้รับเหมา นายช่างอิสระ 4) ชาวต่างชาติที่เข้าประเทศชั่วคราว 5) แรงงานต่างชาติ และทรัพย์สินที่มาจำนำแบ่งเป็น 1) ทองคำ 96.5%-ทองคำ 2) เครื่องประดับเพชร-พลอย 3) เครื่องมือช่าง 4) โน้ตบุ๊ก-โทรทัศน์ 5) เครื่องใช้ไฟฟ้า โดยในปัจจุบันพบว่าอัตราการใช้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการเพิ่มจำนวนของสถานประกอบการรับจำนำภาคเอกชนและร้านทองในพื้นที่ ซึ่งมีความสามารถในการให้เงินที่สูงกว่า

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาการรับจำนำของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุยมีการประเมินมูลค่าทรัพย์สินที่น้อยกว่าไร่รับจำนำเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากมีระเบียบทางราชการอนุมัติให้การรับจำนำประเภท ทองรูปพรรณรับจำนำได้ไม่เกิน 80% และเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถประเมินมูลค่าในอัตราที่สูง เนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ผ่านการใช้งานแล้วจะมีอายุการใช้งานสั้นลง จึงไม่สามารถประเมินมูลค่าตามที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังได้ จึงทำให้ประชาชนหันไปใช้บริการกับไร่รับจำนำเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาลในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 จำนวนทั้งสิ้น 1,793 ราย (สถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย, 2567) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane พบว่า จะต้องได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 327.04 คน จึงสามารถประมาณค่าร้อยละที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างอีก 6 คน รวมทั้งหมด 330 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 8 คน 2) เจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 4 ราย โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (purposive selection) ผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย 1) สถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย 2) สถานธนานุบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สถานธนานุบาลระดับเขตที่ 42) และ 3) เทศบาลนครเกาะสมุย

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่วิจัย คือ ประชาชนผู้ใช้บริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการเก็บข้อมูล และทดลองใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ และคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่สถานธนานุบาลในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 จำนวน 330 คน และ 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย โดยเก็บข้อมูลจากตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 8 คน รายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการที่สถานธนาบาลในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 จำนวนทั้งสิ้น 1,793 ราย (สถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ +5 พบว่าจะต้องได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 324.04 คน จึงสามารถประมาณค่าร้อยละที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างอีก 2 คน รวมทั้งหมด 330 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ต้องการทราบถึง พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ และคุณภาพการบริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) ท่านเคยใช้บริการโรงรับจำนำมาก่อนหรือไม่ 2) ท่านใช้บริการโรงรับจำนำประเภทใดบ่อยที่สุด 3) ท่านใช้บริการในโรงรับจำนำแบบใดมากที่สุด 4) ท่านมักใช้บริการโรงรับจำนำช่วงเวลาใด 5) ใครเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำของท่าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละเท่าๆ กัน คือ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2551)

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยเริ่มจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ทำแบบสอบถามทั้งหมด โดยแบ่งเป็น

1. ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย

2. ประชาชนที่เคยมาใช้บริการบริการของสถานธนาบาลเทศบาลนครเกาะสมุย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Forms

โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจนได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 330 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

หลังจากเก็บข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ตามวิธีการวิจัยทางสถิติ และดำเนินการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) คือ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อนำเสนอข้อมูลในตารางสรุปผลการศึกษารวมไป และพฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลในตารางสรุปผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย
3. สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยสถิติ F-test หากพบความแตกต่างจะทดสอบ รายคู่โดยใช้สถิติ LSD แล้วนำเสนอข้อมูลรูปแบบตารางประกอบความเรียง

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย คือ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 8 คน

- 2) เจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานสถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำนวน 4 ราย โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (purposive selection) ผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย 1) สถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย 2) สถานธนาถบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สถานธนาถบาลระดับเขตที่ 42) และ 3) เทศบาลนครเกาะสมุย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย

1. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ 1 ข้อ
2. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจได้ 1 ข้อ
3. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 1 ข้อ
4. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 1 ข้อ
5. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยทำการติดต่อประสานล่วงหน้าให้ผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) สถานธนาถบาลเทศบาลนครเกาะสมุย 2) สถานธนาถบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สถานธนาถบาลระดับเขตที่ 42) และ 3) เทศบาลนครเกาะสมุย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นประสานงานเพื่อทำการนัดหมายในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interview) โดยมีการบันทึกเสียง ภาพ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง โดยในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ด้วยตนเอง ซึ่งในการสัมภาษณ์จะมีการสร้างความคุ้นเคยด้วยการพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไปแล้วสอดแทรกคำถาม และประเด็นสำคัญตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมการใช้โรงรับจำนำของประชาชนที่มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงรับจำนำจำนวน 287 คน รองลงมา คือ ไม่เคย (เป็นการใช้บริการเป็นครั้งแรก) จำนวน 43 คน โดยส่วนใหญ่ใช้บริการโรงรับจำนำรัฐบาล จำนวน 193 คน รองลงมา คือ โรงรับจำนำเอกชน จำนวน 137 คน บริการที่ใช้บ่อยมากที่สุด คือ จำนำ รองลงมา คือ ซื้อสินค้าหลุดจำนำ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 13:00 – 17:00 น. และพบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำด้วยตนเอง จำนวน 146 คน รองลงมา คือ เพื่อนส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 78 คน

คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสถานธนาณบาล เทศบาลนครเกาะสมุยมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) โดยด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) และด้านที่มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$)

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ที่ตั้งสถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุยขาดความโดดเด่นเมื่อมองจากมุมผู้ใช้รถบนถนน สถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุยไม่มีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งบริเวณริมถนน ซึ่งทำให้ผู้คนที่ใช้รถบนถนนทั่วไปไม่สามารถมองเห็นสถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุยได้อย่างชัด
2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าเจ้าหน้าที่มีข้อจำกัดด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อน นอกจากนี้เอกสารที่ใช้ดำเนินการ บ้ายแสดงขั้นตอนวิธีการ บ้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในสถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุย ส่วนใหญ่มีเพียงภาษาไทย ซึ่งทำให้ชาวต่างชาติเข้าใจได้ยาก
3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การที่สถานธนาณบาลเทศบาลนครเกาะสมุยไม่มีบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง และการมีงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด
4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบปัญหาในเรื่องของการเก็บรักษาทรัพย์สินประเภทของแบรนด์เนมไม่เหมาะสม ส่งผลต่อการเสียหายของทรัพย์สิน
5. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ยังไม่ปรากฏปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สำคัญ เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความเมตตาและเข้าใจถึงบริบทของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจที่จะเข้ามาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า มีเพียง 1 ด้าน ที่พบความแตกต่าง คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน โดยมี 1 ด้านที่ไม่พบความแตกต่าง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย
3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยไม่แตกต่างกัน
4. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยไม่แตกต่างกัน
5. จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน โดยพบว่า มี 1 ด้านที่ไม่พบความแตกต่าง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย

แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ควรเพิ่มป้ายที่บริเวณตัวอาคารสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และตั้งงบประมาณสำหรับรายจ่ายในเทศบัญญัติประจำปีงบประมาณ 2569 เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการติดตั้งป้ายที่บริเวณตัวอาคารสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย
2. ควรมีการแปลเอกสารที่สำคัญ เช่น แบบฟอร์มรับจำนำ สัญญาเงินไข ใบเสร็จ ฯลฯ ให้มีอย่างน้อย 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ) พร้อมคู่มือคำอธิบาย และการออกแบบป้ายแสดงขั้นตอนและป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ขั้นตอนการรับจำนำ การต่อดอกเบี้ย วิธีการไถ่ถอน ให้มีข้อความภาษาอังกฤษกำกับควบคู่กับภาษาไทย
3. ควรมีการสร้างทีมเฉพาะกิจด้านประชาสัมพันธ์ภายในสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย เพื่องานด้านประชาสัมพันธ์ไม่ตกอยู่ที่ใครคนใดคนหนึ่ง ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมในขณะทำงานสามารถสลับหมุนเวียนกันรับผิดชอบในแต่ละช่วงเวลา หรือแบ่งหน้าที่กันตามความถนัด และควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในหมวดวัสดุโฆษณาและเผยแพร่ของสถานธนานุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ
4. ควรมีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทรัพย์สินประเภทแบรนด์เนมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดเก็บ พื้นที่จัดเก็บควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศชาย จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่าเพศหญิง และผู้ที่ไม่ระบุเพศ ทั้งนี้เนื่องจาก โดยทั่วไปแล้ว เพศที่แตกต่างกันมักจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความชอบส่วนตัว ประสบการณ์ในอดีต ค่านิยมทางวัฒนธรรม และบทบาททางสังคมที่ถูกกำหนดไว้ ดังนั้นจึงพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงความแตกต่างทางเพศจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับกาญจนา คำตัน และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความเห็นคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน โดยมี 1 ด้านที่ไม่พบความแตกต่าง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุย ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็น สัมผัสได้ และรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความประทับใจแรกและส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ กล่าวคือ เป็นสิ่งที่จับต้องได้และเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การบริการที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งในการให้บริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยนั้น มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการทุกขั้นตอนกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่จำแนกโดยรายได้ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุยแตกต่างกัน โดยพบว่า มี 1 ด้านที่ไม่พบความแตกต่าง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุย เช่นเดียวกัน โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับกาญจนา คำตัน และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ ที่พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความเห็นคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

1. แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานธนาณูปาลเทศบาลนครเกาะสมุย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัญหาที่พบ คือ ป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้ง แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรเพิ่มป้ายที่บริเวณตัว

อาคารสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย และตั้งงบประมาณสำหรับรายจ่ายในเทศบัญญัติประจำปีงบประมาณ 2569 เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการติดตั้งป้ายที่บริเวณตัวอาคารสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย

2. แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาการให้บริการกับชาวต่างชาติ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการแปลเอกสารที่สำคัญ เช่น แบบฟอร์มรับจ่านำ สัญญาเงื่อนไข ใบเสร็จ ฯลฯ ให้มีอย่างน้อย 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ) พร้อมคู่มือคำอธิบาย และการออกแบบป้ายแสดงขั้นตอนและป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ขั้นตอนการรับจ่านำ การต่อคอกเบี้ยวิธีการไถ่ถอน ให้มีข้อความภาษาอังกฤษกำกับควบคู่กับภาษาไทย

3. แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการสร้างทีมเฉพาะกิจด้านประชาสัมพันธ์ภายในสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย เพื่องานด้านประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. แนวทางเชิงนโยบายและกลไกการพัฒนาสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาในการเก็บรักษาทรัพย์สินประเภทของแบรนด์เนม แนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1. ควรดำเนินการเฝ้าระวังจับกุมเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับทรัพย์สินประเภทแบรนด์เนมให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยเนื้อหาควรครอบคลุมลักษณะเฉพาะของทรัพย์สินแต่ละประเภท

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ
2. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะใช้บริการสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุยเท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังสถานนุบาลเทศบาลอื่นๆ ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา คำตัน,ชาญเดช เจริญวิริยะกุล,ภุชญา พองธนกิจ และ ศักดิ์สิทธิ์ พรรณศรีกุล. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 12(2), 208-220.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2551). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

สถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย. (2567). [Online]. จำนวนสถานนุบาลเทศบาลนครเกาะสมุย. เข้าถึงได้จาก : <https://www.kohsamuicity.go.th/news/detail/89779> [2568, มีนาคม 20]

สถานนุบาลเทศบาลนครหาดใหญ่. (2566). [Online]. สถานนุบาล. เข้าถึงได้จาก :

<https://www.hatyaicity.go.th/news/detail/126468> [2568, มีนาคม 22]

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.