

รายงานฉบับสมบูรณ์(Final Report)
โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)
โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร



รายงานฉบับสมบูรณ์

(Final Report)

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้า
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สธค. ปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย

คณะทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันติธร ภูริภักดี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธาดาธิเบศร์ ภูทอง
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตติมา พูลเพชร
4. ดร. ญาณวิธ นราแย้ม
5. อาจารย์ อัจฉรา ชมภูทัน

หน่วยงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
บริษัท THE 1 CAMP MARKETING จำกัด
บริษัท Twenty D Limited Partnership

กิตติกรรมประกาศ

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการ “เป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการบริการรับจำนำ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล” โดยมียุทธศาสตร์ที่ 3 ที่จะมี “การสร้าง ความมั่นคงทางการเงินเพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในระยะยาว” และยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่จะมี “การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่พึ่งของประชาชน” จากวิสัยทัศน์และปรัชญาการทำงาน และยุทธศาสตร์ดังกล่าว สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญผ่าน โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาทบทวน พัฒนาการให้บริการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

โครงการนี้จะไม่สำเร็จล่วงได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) และสาขาทั้ง 42 สาขา และจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ คณะกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารพนักงานทุกระดับ ลูกค้าที่ใช้บริการและที่กำลังจะใช้บริการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจวิจัยครั้งนี้

คณะที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

บทสรุปผู้บริหาร

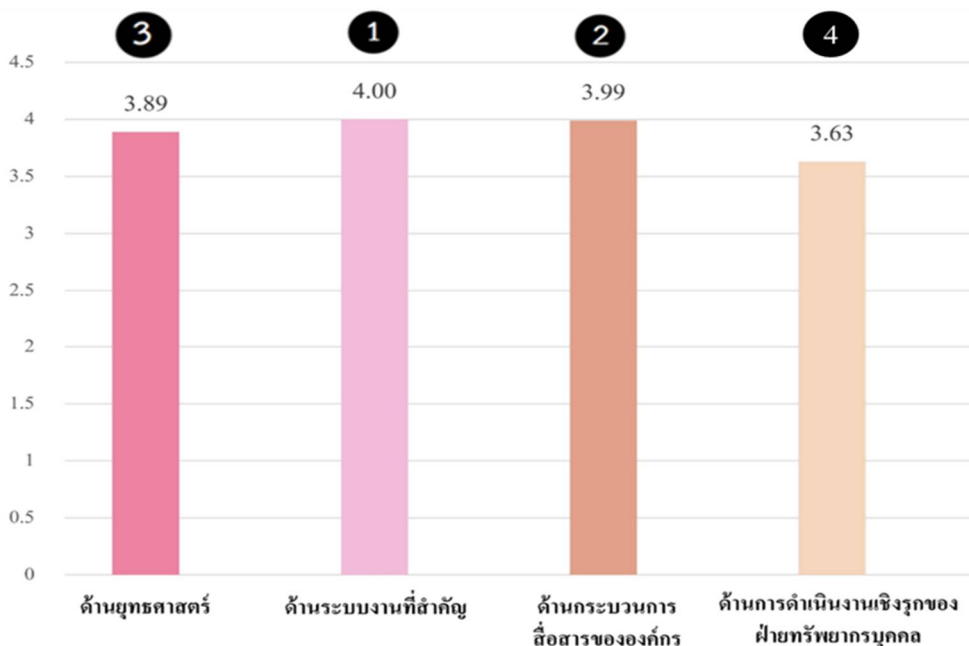
การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของ
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำผล
การสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการ
ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) หมวดการบริหารจัดการผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management) โดยสำรวจกลุ่มเป้าหมายจำนวน
3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ของ สธค. ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาของ สธค. ลูกค้า
ที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ สธค. และ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ที่สาขาของ สถานธนานุเคราะห์
(สธค.) โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน
ของลูกค้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค. ได้รับทราบในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณฑ์การ
ให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ
(6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ รวมทั้งการรับรู้ถึงบทบาทของ สธค.
ในการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ ในด้านปัจจัยความผูกพัน (Engagement Driver)
และพฤติกรรมความผูกพัน ของผู้บริหาร และพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (Engagement
Behavior) และการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานเครื่องมือการสำรวจใช้ทั้งเชิง
ปริมาณได้แก่ การใช้แบบสอบถาม สรุปผลตามหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความผูกพัน
ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับผลการสำรวจ สรุปได้ดังนี้



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

1. พนักงาน

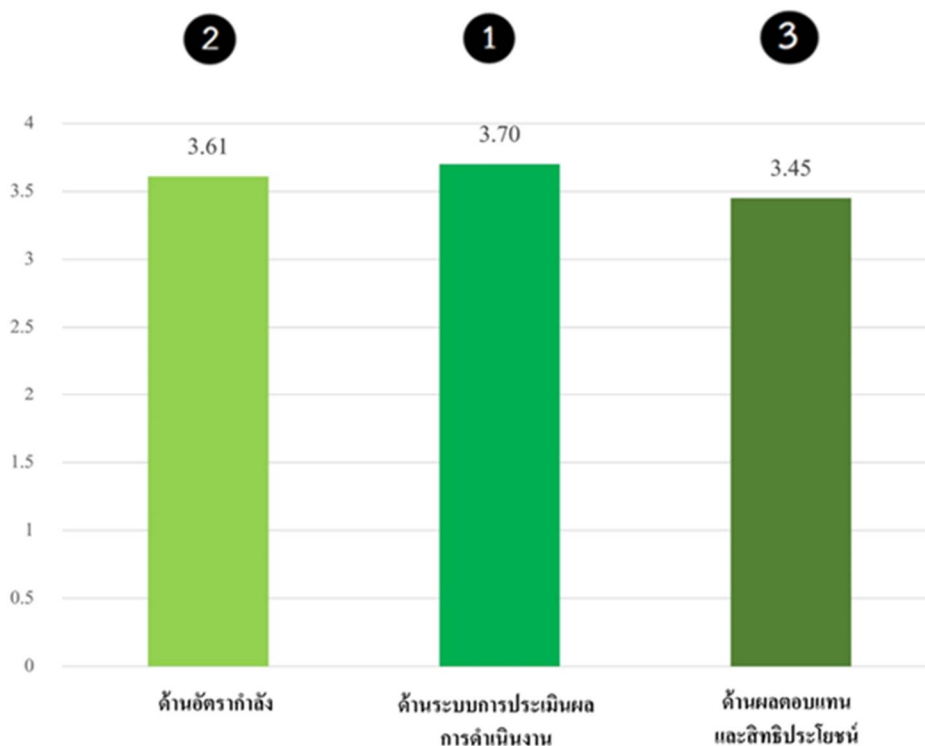
1.1 การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์
ด้านระบบงานที่สำคัญ/ลักษณะงาน ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร และด้านการดำเนินงานเชิงรุก
ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พบว่า พนักงาน มีการรับรู้ในระดับมาก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมาก

1.2 การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ พบว่าด้านอัตรากำลัง ด้านระบบประเมินผลการ
ดำเนินงาน ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ดำเนินงานพนักงาน มีการรับรู้ในระดับมาก ดังภาพที่ 2



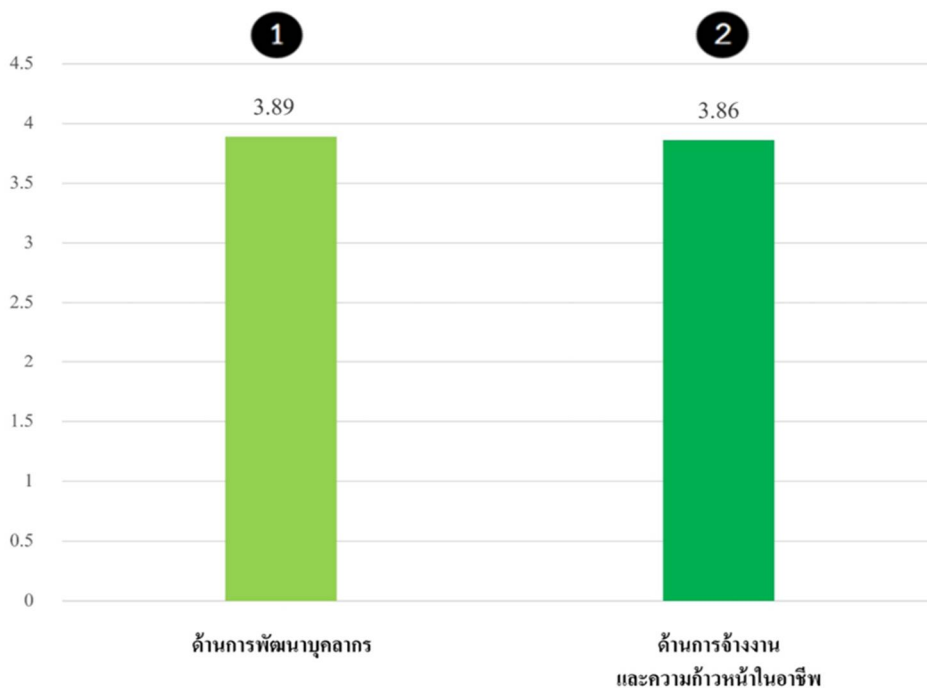
ภาพที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ระดับการ
รับรู้ในระดับมาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

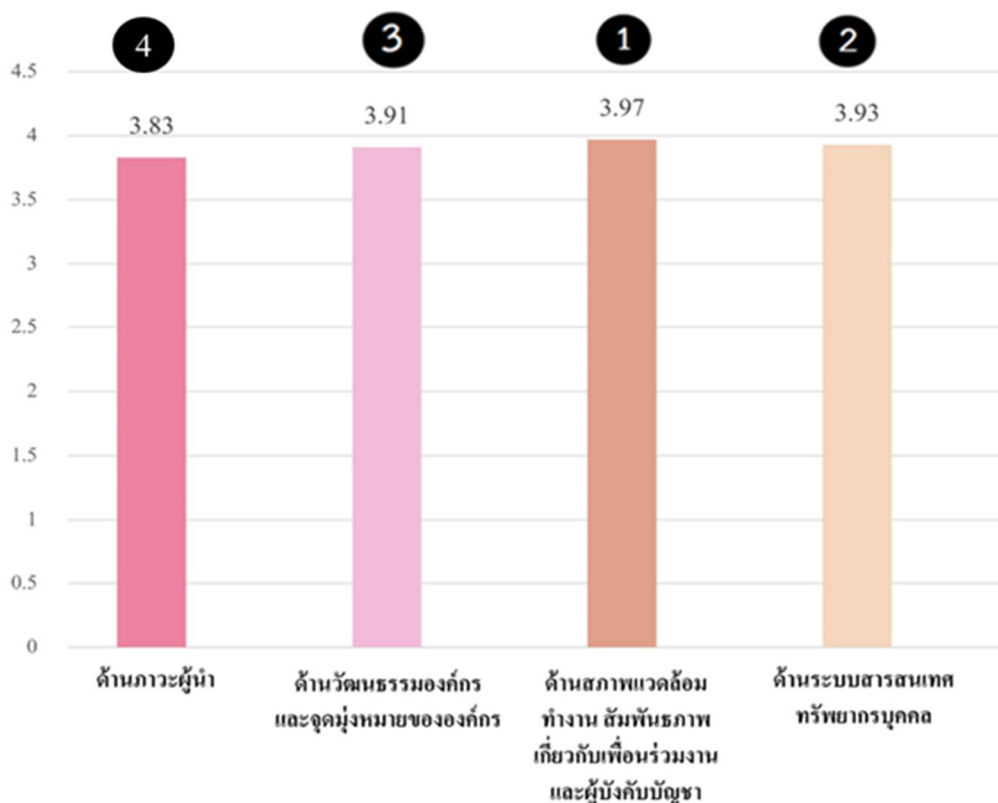
1.3 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการจ้างงาน และ
ความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงาน มีการรับรู้ในระดับมาก ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23
หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมาก

1.4 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่าด้านภาวะ
ผู้นำ ด้านวัฒนธรรม/อุดมการณ์ขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อน
ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล พนักงาน มีการรับรู้ในระดับมาก
ดังภาพที่ 4

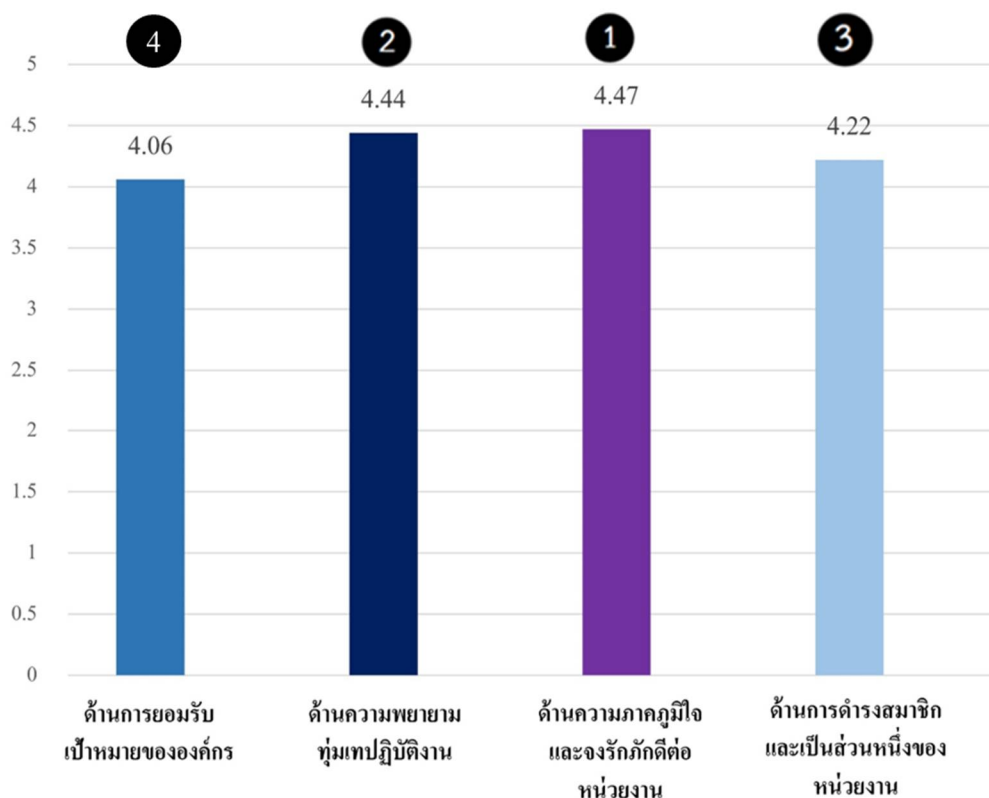


ภาพที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมาก



1.5 การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร พบว่า ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้าน
ความพยายาม ทุ่มหการปฏิบัติงาน ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และด้านการดำรง
สมาชิกและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน พนักงาน มีการรับรู้ ระดับมาก ดังภาพที่ 5

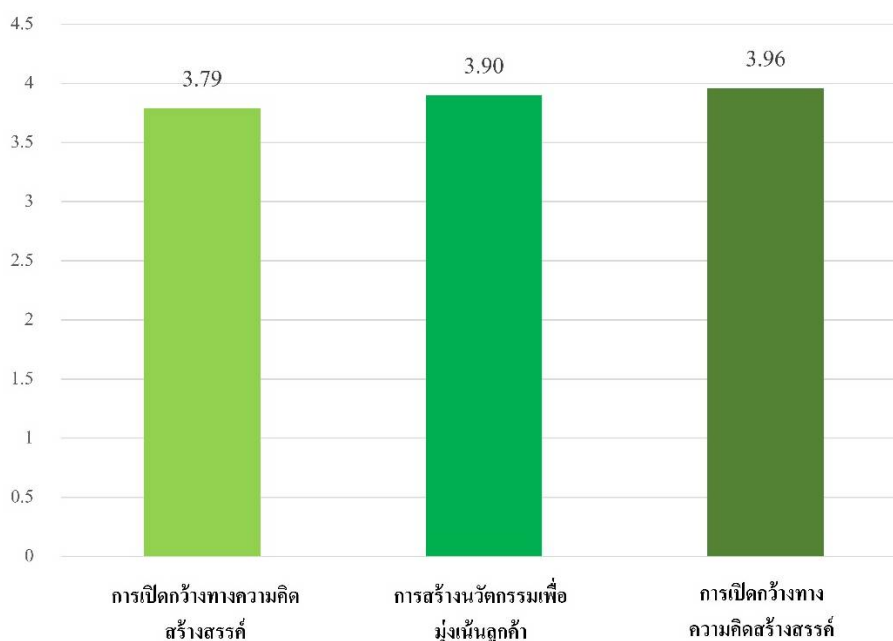


ภาพที่ 5 การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง
ระดับการรับรู้ในระดับมาก ถึงมากที่สุด



1.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร พบว่าการเปิดกว้างทางความคิด
สร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า และวัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม ระดับความ
คิดเห็นในระดับมาก ดังภาพที่



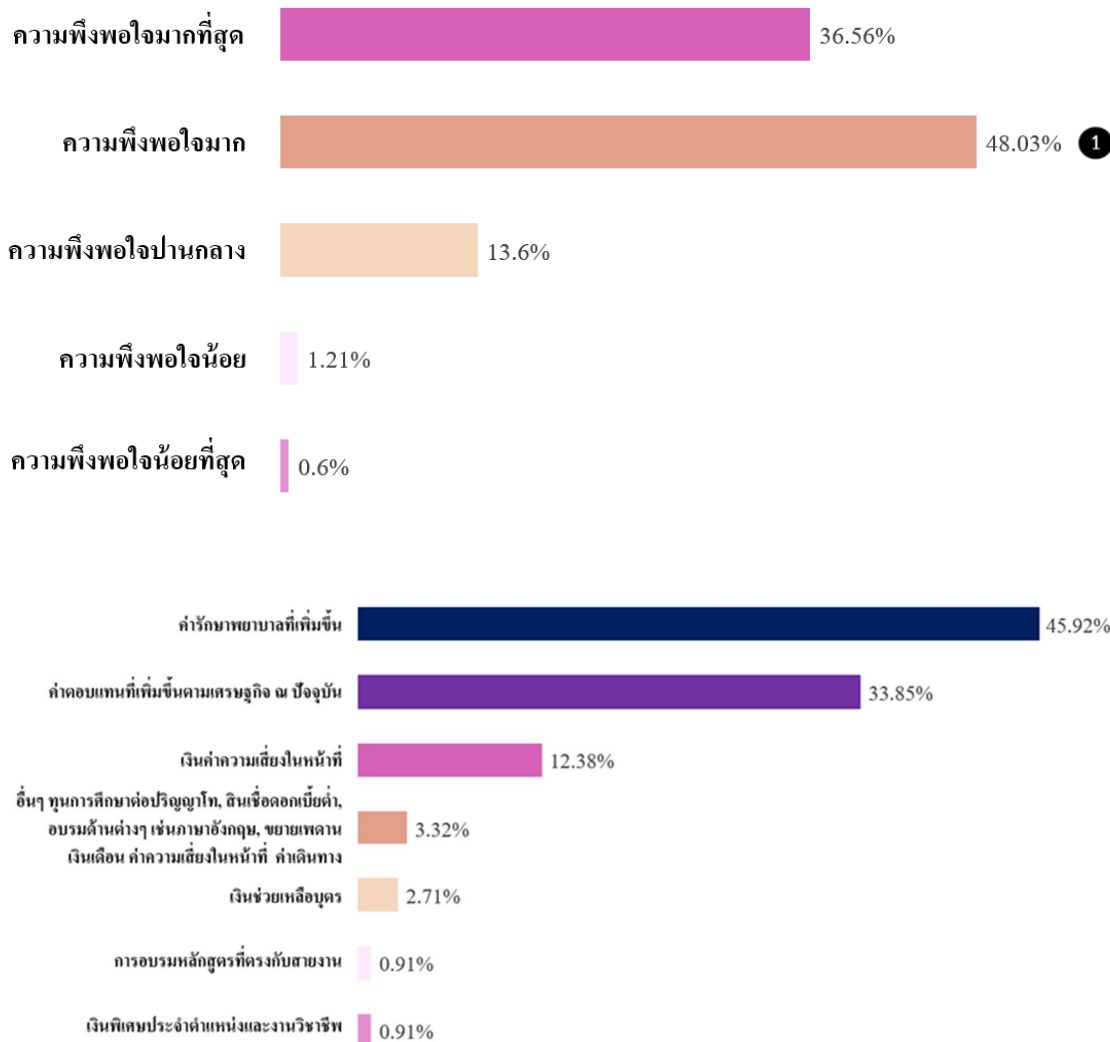
ภาพที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง
ระดับการรับรู้ในระดับมาก ถึงมากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

1.7 ความพึงพอใจ (ไม่พึงพอใจ) ของบุคลากรต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) พบว่า ความพึง
พอใจมากที่สุด 36.56% ความพึงพอใจมาก 48.03% ความพึงพอใจปานกลาง 13.60% ความพึงพอใจ
น้อย 1.21% และความพึงพอใจน้อยที่สุด 0.6 % และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ความพึงพอใจ (ไม่พึงพอใจ) ของบุคลากรต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

1.8 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ ความผูกพัน ระดับการรับรู้ในปี 2565 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก ที่คะแนน 3.92 ต่ำกว่า ปี 2564 ที่ได้คะแนน 4.02 ต่ำกว่า 0.10 โดยในปี 2565 ได้เพิ่ม ประเด็น
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร เข้ามาในการสอบถามบุคลากร

1.9 ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

1. ความต้องการของพนักงาน นอกเหนือจากที่ได้รับ จากการสำรวจพนักงานเสนอแนะใน
ประเด็นต่างๆ ดังนี้ ให้มีการขยายเพดานเงินเดือน การสนับสนุนค่าเช่าบ้าน การจัดให้พนักงานสามารถนำ
ทรัพย์สินมาจำนำกับ สธค. ได้ การมีค่าเดินทาง การรักษาพยาบาลที่ไม่ต้องสำรองจ่าย ค่ารักษาพยาบาลที่
เพิ่มขึ้น และไม่ต้องการทำงานวันหยุด เสาร์อาทิตย์

2. ความคาดหวังที่พนักงานคาดหวัง (นอกเหนือความต้องการขั้นพื้นฐาน) จากการสำรวจ
พนักงานมีความคาดหวังในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ด้านผลตอบแทน

-การประเมินขึ้นเงินเดือนไม่ต้องขึ้นกับเงินที่มีจำนวนจำกัดของแต่ละส่วนงาน
ความก้าวหน้าในตำแหน่งและควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เพียงพอต่อค่าครองชีพใน
ปัจจุบัน

-การปรับเปลี่ยนสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและมีการพัฒนา
บุคลากร

-โครงการจ้างพนักงานทำงานต่อหลังเกษียณ

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจุบันยังไม่มีระบบการป้องกันอย่างเพียงพอ

ด้านการเจริญเติบโตขององค์กร

-ความคาดหวังที่จะเห็นการเติบโตของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ในธุรกิจการรับ
จำนำที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้สามารถแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่งได้เป็นที่รู้จัก
มีชื่อเสียง

-การสร้างภาพลักษณ์โรงรับจำนำในแบบอย่างดี นำองค์กรออกสู่ตลาดมากขึ้น

-คาดหวังในการเป็นนิติบุคคล

ด้านอื่นๆ

-โครงการจ้างพนักงานทำงานต่อหลังเกษียณ

-ไม่ต้องการทำงานวันหยุด เสาร์อาทิตย์



3. ข้อเสนอแนะของพนักงานด้านความผูกพันต่อสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) จากการ
สำรวจพนักงานมีความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เช่น
จัดกิจกรรมประชุมหรือสัมมนาพนักงานทุกฝ่ายเพื่อพบปะและสร้างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและ
ต่างสาขา จะได้รู้จักกันมากขึ้น กิจกรรมทำบุญครบรอบวันสถาปนา สธค. กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ การทำ
กิจกรรมเพื่อสังคม ปลูกป่า สัมมนาเชิงอนุรักษ์

2. ลูกค้า

2.1 กลุ่มลูกค้า สธค. มีการแก้ปัญหาเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินของ สธค. พบว่า ลูกค้านำ
ทรัพย์สินเข้าโรงรับจำนำเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินเป็นอันดับแรก รองลงมา ยืมจากคนในครอบครัว
หรือญาติ โดยบัตรกดเงินสด/บัตรเครดิต นำทรัพย์สินขายฝากร้านทอง ยืมจากเพื่อน ๆ /คนรู้จัก เป็น
ลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุด ได้แก่ กู้เงินนอกระบบ ขายทรัพย์สินต่าง ๆ กู้จากที่ทำงาน/
บริษัท และกู้เงินทางกรรมธรรม์ประกันชีวิต

2.2 กลุ่มลูกค้าของ สธค.ในการใช้บริการการรับจำนำ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเคยใช้บริการโรง
รับจำนำของรัฐ (สถานธนาภิบาล) เป็นลำดับแรก รองลงมาใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน โดยใช้
บริการร้านทอง สถานธนาภิบาล กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุด ได้แก่
สถานธนาภิบาลขององค์กร การปกครองส่วนท้องถิ่น อีซี มัณนี และอื่น ๆ

2.3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่า ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงรับจำนำที่
ดอกเบี้ยต่ำเป็นลำดับแรก รองลงมาเลือกจากการเดินทางสะดวก เลือกจากที่ให้ราคาทรัพย์สินสูง โดย
เลือกจากที่ไหนก็ได้ที่สะดวก ณ เวลานั้น เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เลือกที่มีคนรู้จัก
แนะนำ และอื่น ๆ

2.4 การใช้บริการของลูกค้า สธค. ในรอบ 1 ปี พบว่า ใน 1 ปี ลูกค้าใช้บริการสธค. ต่ำกว่า 3
ครั้ง/ปี เป็นลำดับแรก รองลงมาใช้บริการ 5-10 ครั้ง/ปี โดยไม่เคยใช้บริการ/ปี เป็นลำดับที่สาม และ
ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี

2.5 ภาพลักษณ์ของสธค. กลุ่มลูกค้าของ สธค.มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของ สธค. มี
ความน่าเชื่อถือ เพราะเป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล เป็นลำดับแรก รองลงมา เป็นแหล่งเงินกู้ยาม
เดือดร้อนของประชาชนที่ต้องการดอกเบี้ยต่ำ ช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้นอกระบบ โดยเป็นแหล่งเงิน
หมุนเวียนสำหรับธุรกิจ ช่วยสนับสนุนการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน เป็นลำดับที่สาม และ
ลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เป็นสถานที่ที่มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สแกนลายนิ้วมือ รับ
จำนำทรัพย์สินประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป นาฬิกา แว่นตา เครื่องเขียน



2.6 เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ สศค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกใช้บริการ สศค. เพราะได้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นลำดับแรก รองลงมา บริการสะดวกรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก

2.7 ลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่สศค. พบว่า มีการจำนำแต่ละครั้งจะได้เงินจำนวนเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมาโดยมีจำนวนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท โดยมีจำนวนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุดมีจำนวนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จะตรงกับความต้องการ

2.8 ลูกค้าการที่เข้ามาใช้บริการ มีความคิดเห็นว่าการประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งเมื่อเทียบกับโรงรับจำนำ/ร้านทองอื่นๆ พบว่า พอๆ กับที่อื่นๆ เป็นลำดับแรก รองลงมาไม่ทราบราคา โดยมีความคิดเห็นว่าราคาสูงกว่าที่อื่น เป็นลำดับที่สามและลำดับสุดท้าย ได้แก่ ราคาต่ำกว่าที่อื่น

2.9 วัตถุประสงค์ที่กลุ่มลูกค้ามาใช้บริการสศค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการจำนำที่ สศค. เพื่อนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เป็นลำดับแรก รองลงมา เพื่อนำไปชำระหนี้สิน โดยเพื่อนำไปใช้จ่ายค่าศึกษาเล่าเรียนของบุตร เพื่อการลงทุน/ทำธุรกิจการค้า เป็นลำดับที่สาม เพื่อนำไปใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล เพื่อซื้อทรัพย์สิน เป็นลำดับที่สี่ และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เพื่อการศึกษาเล่าเรียนของตนเอง

2.10 กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการ สศค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเคยใช้บริการ การจำนำ เป็นลำดับแรก รองลงมา ใช้บริการ การต่อดอกเบี้ย โดยใช้บริการ การไถ่ถอน เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ ใช้บริการ การซื้อทรัพย์สินลดจำนำ

2.11 ช่วงเวลาที่ลูกค้ามักมาใช้บริการสศค. พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเมื่อมีความจำเป็นในแต่ละเดือนเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นช่วงกลางเดือน โดยช่วงสิ้นเดือน เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ และช่วงเทศกาลต่างๆ

2.12 ช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกเข้าใช้บริการ สศค. พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 10.00-11.00 น. เป็นลำดับแรก รองลงมาช่วงเวลา 12.00-13.00 น. โดยช่วงเวลา 14.00-15.00 น. เป็นลำดับที่สาม ช่วงเวลา 08.00-09.00 น. เป็นลำดับที่สี่ และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. และช่วงเวลา 18.00-19.00 น.

2.13 ช่วงวันที่สะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการ ของ สศค. พบว่า ลูกค้าสะดวกที่จะมาใช้บริการวันจันทร์เป็นลำดับแรก รองลงมาสะดวกเป็นวันอังคาร โดยสะดวกวันพุธเป็นลำดับที่สาม สะดวกวันศุกร์เป็นลำดับที่สี่ สะดวกวันพฤหัสบดีเป็นลำดับที่ห้า และลำดับสุดท้ายที่ ได้แก่ วันอาทิตย์ วันเสาร์



2.14 กลุ่มลูกค้าที่เคยซื้อทรัพย์สินหลุดจากรายการ สธค. พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อทรัพย์สินหลุด
จากรายการ สธค. เป็นลำดับสูงสุด และรองลงมาเคยซื้อทรัพย์สินหลุดจากรายการ สธค. เป็นลำดับน้อยสุด

2.15 กลุ่มลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาของการประมูลราคาทรัพย์สินหลุดจากรายการ พบว่า
ลูกค้า สธค. ส่วนใหญ่ไม่เคยประมูลทรัพย์สินหลุดจากรายการ รองลงมาคิดว่ามีราคาการประมูลทรัพย์สินที่
เหมาะสม โดยมีราคาประมูลทรัพย์สินหลุดจากรายการที่มีราคาถูกเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายคิดว่า
ราคาประมูลทรัพย์สินหลุดจากรายการที่มีราคาสูง

2.16 ทรัพย์สินที่ลูกค้ามาจำหน่ายกับของ สธค. พบว่า ทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาจำหน่ายกับ สธค. คือ
ทองคำ นาค เงิน เป็นลำดับแรก รองลงมา ทรัพย์สินเบ็ดเตล็ด โดย มีการจำหน่ายเพชร พลอย เป็นลำดับ
ที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์เครื่องมือช่าง และอื่น ๆ

2.17 กลุ่มลูกค้าที่มาไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำหน่ายกับของ สธค. พบว่า ลูกค้ามักจะไถ่ถอนทรัพย์สินที่
จำหน่ายไว้กับ สธค. เมื่อเงินเดือนหรือโบนัสออกเป็นลำดับแรก รองลงมาเร็วกว่าถึงกำหนดไถ่ถอน โดย
เมื่อครบกำหนดอายุไถ่ถอน และอื่นๆ เป็นลำดับสุดท้าย

2.18 ช่องทางที่กลุ่มลูกค้าทราบหรือรู้จัก สธค. พบว่า ลูกค้าทราบหรือรู้จัก สธค. จากการ
เห็นทำสถานที่ตั้ง/ทำเล เป็นลำดับแรก รองลงมา จากการแนะนำของบุคคล เช่น เพื่อนญาติ คนรู้จัก
โดย จากสื่ออินเทอร์เน็ต/เฟซบุ๊ก สื่อประชาสัมพันธ์แผ่นพับ/โบรชัวร์ เป็นลำดับที่สาม และลำดับ
สุดท้าย ได้แก่ จากสื่อมวลชน และอื่น ๆ

2.19 โอกาสที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ สธค. พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ สธค. มากที่สุด
และที่ไม่มาใช้บริการเป็นลำดับรองลงมา

2.20 สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้ง 7 Ps พบว่ามีระดับความพึงพอใจ
โดยรวมที่ 4.79 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด โดยด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
รองลงมาได้แก่ ด้านราคามี ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้าน
ผลิตภัณฑ์มี ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมี และด้านบุคคล ตามลำดับ

2.21 ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่าพบว่ามีระดับความพึงพอใจ
โดยรวมที่ 4.79 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุดโดยกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรับจำหน่ายใหม่ ในปี 2565 มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่ไม่ใช้บริการรับจำหน่าย กลุ่มผู้ใช้บริการรับจำหน่าย ที่ถือบัตร
สวัสดิการแห่งรัฐ มี กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้บริการรับจำหน่ายทั่วไป (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) มี และกลุ่มผู้ประมูล
และซื้อทรัพย์สินหลุดจากรายการ ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

2.22 ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในด้านการเป็นโรงรับ
จำนำเพื่อสังคมการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับที่มาก
โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริงที่ช่วยเหลือ
ผู้ที่เดือดร้อนได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการใช้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมา สำนักงานธนานุเคราะห์
(สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย และสามารถช่วยต่อชีวิตของผู้เดือดร้อนใน
แต่ละช่วงเวลาได้ ลำดับที่สามมีความคิดเห็นว่าเป็นสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อ
สังคมที่สามารถช่วยเหลือผู้ปัญหาทางการเงินได้เป็นอย่างดีเมื่อถึงเวลาเดือดร้อน และสำนักงานธนา
นุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนทางการเงินและเป็นแหล่งฟัง
ฟัง ที่ทำให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้ต่อไป เป็นลำดับถัดมา

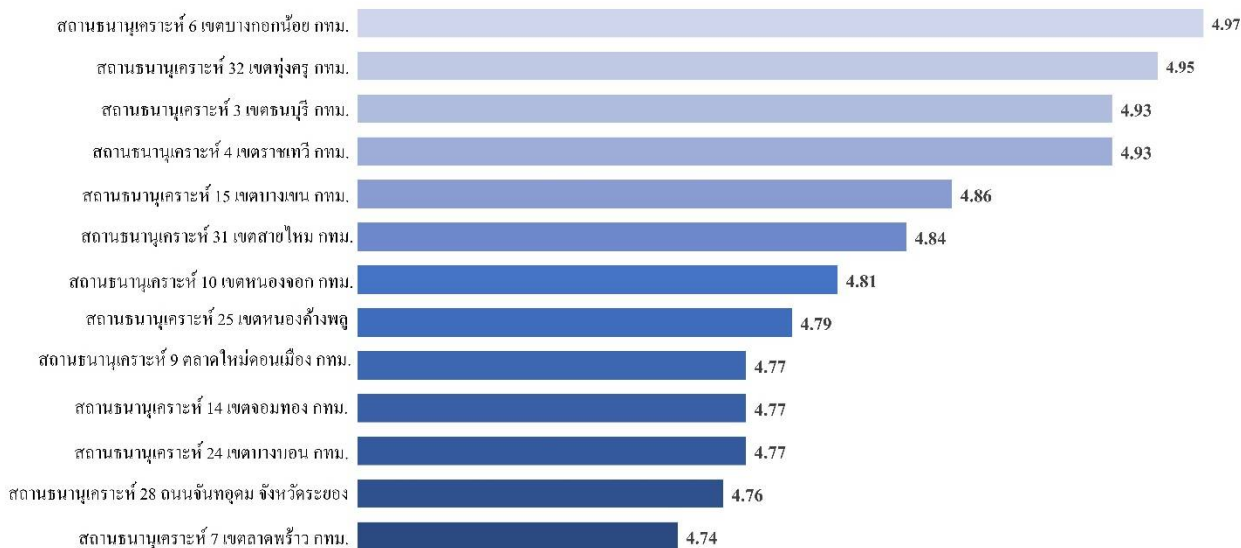
2.23 การเปรียบเทียบกับปี 2564 ที่ผ่านมาในระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม ที่
ระดับ 4.81 พบว่าในปี 2565 มีระดับความพึงพอใจ ที่ระดับ 4.79 ซึ่งมีระดับที่น้อยกว่าปีที่ผ่านมา
เท่ากับ 0.02 แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.24 ข้อเสนอแนะ กลุ่มลูกค้าต้องการให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีความหลากหลาย
ของบริการ มีโปรโมชั่นในการลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงเทศกาลต่างๆ เพิ่มวงเงินในการรับจำนำ

2.25 ความคาดหวังของ กลุ่มลูกค้าคาดหวังให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการลดอัตรา
ดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าตลาด จัดโปรโมชั่นดอกเบี้ยถูกเพื่อให้ลูกค้าแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยมีช่องทางใน
การสื่อสารข่าวสารที่หลากหลาย

2.26 ภาพรวมต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Top Ten 10 สาขา ดังภาพที่ 8

สาขา	Product	Price	Place	Promotion	People	Physical	Process	รวม	
สถานธนานุเคราะห์ 6 เขตบางกอกน้อย กทม.	4.89	4.94	5	5	5	5	5	4.97	1
สถานธนานุเคราะห์ 32 เขตทุ่งครุ กทม.	4.94	4.94	5	4.84	5	4.94	5	4.95	2
สถานธนานุเคราะห์ 3 เขตธนบุรี กทม.	4.9	4.85	4.9	4.4	4.85	4.85	4.9	4.93	3
สถานธนานุเคราะห์ 4 เขตราชเทวี กทม.	4.9	4.95	4.85	4.95	5	4.95	4.9	4.93	4
สถานธนานุเคราะห์ 15 เขตบางเขน กทม.	4.85	4.85	4.85	4.8	4.9	4.85	4.95	4.86	5
สถานธนานุเคราะห์ 31 เขตสายไหม กทม.	4.88	4.72	4.83	4.83	4.88	4.83	4.94	4.84	6
สถานธนานุเคราะห์ 10 เขตหนองจอก กทม.	4.75	4.8	4.75	4.75	4.9	4.85	4.9	4.81	7
สถานธนานุเคราะห์ 25 เขตหนองก้างหมู	4.77	4.77	4.68	4.68	4.9	4.81	4.9	4.79	8
สถานธนานุเคราะห์ 9 ตลาดใหม่ค้อมเมือง กทม.	4.9	4.75	4.75	4.6	4.85	4.75	4.8	4.77	9
สถานธนานุเคราะห์ 14 เขตจอมทอง กทม.	4.75	4.75	4.75	4.8	4.85	4.75	4.8	4.77	10
สถานธนานุเคราะห์ 24 เขตบางบอน กทม.	4.77	4.77	4.81	4.68	4.81	4.77	4.77	4.77	
สถานธนานุเคราะห์ 28 ถนนจันทอุดม จังหวัดระยอง	4.77	4.66	4.83	4.66	4.77	4.77	4.83	4.76	
สถานธนานุเคราะห์ 7 เขตลาดพร้าว กทม.	4.81	4.72	4.72	4.54	4.9	4.63	4.81	4.74	



ภาพที่ 8 ภาพรวมต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ Top Ten 10 สาขา

3. ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการทั้งหมด จำนวน 464 คน เพศหญิงมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 อยู่ในกลุ่ม Gen Y อายุระหว่าง 19-38 ปี มีอัตราสูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม Gen X อายุช่วง 39-54 ปี และกลุ่มอายุช่วง 60 ปีขึ้นไปมีอัตราต่ำสุด รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของระดับรายได้ต่อเดือน เดือนละ 10,001-20,000 บาท มีสัดส่วนร้อยละ 34.10 มีอัตราสูงสุด รองลงมา มีรายได้เดือนละ 20,001-25,000 บาท และเดือนละ 55,001 บาทขึ้นไป มีอัตราต่ำสุด มีบ้านเป็นของตนเองอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีการดูแลบุตร หากมีบุตรจะมีเพียง 1-2 คน เป็นส่วนใหญ่

3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความจำเป็นในการใช้จ่าย

3.2.1 จำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงาน และใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีจำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงานและใช้จ่ายครอบครัวที่ต้องจ่ายต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมา มีจำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยจำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายได้แก่ จำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท



3.2.2 จำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีความต้องการจำนวนเงินเพิ่ม 5,001-10,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมาจำนวนเงินที่ต้องการต่ำกว่า 5,000 บาท โดยต้องการจำนวนเงินเพิ่ม 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มมากกว่า 20,000 บาท เป็นลำดับสุดท้าย

3.2.3 สาเหตุที่เงินขาดมือ (เงินไม่พอใช้) พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินด่วนเป็นลำดับแรก รองลงมามีความต้องการเพื่อนำเงินไปลงทุน ขายของได้ไม่ดีด้วยเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ไม่มีเงินสติตติดตัว และอื่น ๆ

3.2.4 การแก้ไขปัญหาทางการเงิน เมื่อไม่มีเงินสติตเพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีการแก้ไขปัญหาโดยกู้ยืมเงินจากญาติพี่น้อง เป็นลำดับแรก รองลงมา มีการกู้ยืมเงินจากเพื่อน มีการรูดบัตรเครดิตเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ รูดจากบัตรเครดิตเงินสด จำนำทรัพย์สิน กู้เงินนอกระบบ ขายสินทรัพย์ กู้เงินจากธนาคาร กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงาน และอื่น ๆ

3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การสื่อสาร

3.3.1 การดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีการใช้มือถือเป็นอันดับแรก รองลงมาใช้ทีวี โดยใช้โน้ตบุ๊กและคอมพิวเตอร์เป็นลำดับสุดท้าย

3.3.2 ช่องทางการดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ ดูดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากรายการทีวี (TV) เป็นอันดับแรก รองลงมาดูจากยูทูบ (YOUTUBE) โดยใช้ เฟสบุ๊ก (Facebook) เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ อินสตาแกรม (Instagram) และ ไลน์ (LINE)

3.3.3 เวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ มีช่วงเวลาที่ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ ตั้งแต่ 20.00-21.00 น. เป็นอันดับแรก รองลงมาช่วงเวลา 18.00-19.00 น. โดยช่วงเวลา 22.00-23.00 น. เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. ช่วงเวลา 14.00-15.00 น. ช่วงเวลา 24.00 ขึ้นไป ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. ช่วงเวลาก่อน 08.00 น. ช่วงเวลา 08.00-09.00 น. และช่วงเวลา 10.00-11.00 น.

3.4 ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

3.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการรับจำนำทรัพย์สินที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาเปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำนำคืนได้ โดยมีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำที่ราคาถูก สามารถนำทรัพย์สินหลุดจำ



นำมาประมวล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดีอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย
ระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีวงเงินสูงสุดที่สามารถจ่ายได้ในแต่ละครั้งต่อคน
วัน-เวลาที่เปิดมีการให้บริการ และมีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำที่เหมาะสม

3.4.2 ด้านราคา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีราคา
ซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมา
มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพ มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่
ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น และมีราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลที่มีความยุติธรรมเป็นลำดับ
สุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด

3.4.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุ
เคราะห์ (สศค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจำหน่าย) อยู่ในระดับมากที่สุด
เป็นลำดับแรก รองลงมาสามารถติดต่อสอบถามสาขาของสำนักงานได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ
โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก) และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่
จำนวนสาขาที่มากเพียงพอต่อการให้บริการ และสาขาที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

3.4.4 ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์
(สศค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพออาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอมเป็น
อันดับแรก รองลงมา มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การจัดบูธให้ความรู้ มี
ราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรม และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อย
ที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทาง

3.4.5 ด้านบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์
(สศค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้เท่าเทียมกัน มี
การอำนวยความสะดวกและให้บริการรวดเร็ว รองลงมาให้บริการด้วยอัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้ม
แจ่มใส มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าให้บริการได้อย่างถูกต้อง เช่น การประเมินทรัพย์สิน
คำนวณดอกเบี้ย และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้ความ
ชำนาญ และแสดงออกถึงความกระตือรือร้น

3.4.6 ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ
มั่นใจ เป็นลำดับแรก รองลงมา มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือ โดยมีอุปกรณ์และ
เครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อย
ที่สุด ได้แก่ มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัย มีสถานที่จอดรถสะดวก มีการแต่งกายสุภาพที่



สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น
จำหน่าย ดอกเบียร์ ไถ่ถอน) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่อึด และอยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็น
ได้ชัดเจน

3.4.7 ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุ
เคราะห์ (สศค.) มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมา มีระบบ
การจัดลำดับคิว โดยมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลังเป็นลำดับที่สาม และ
ลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและเงื่อนไข
เพื่อการตัดสินใจ มีการขานเรียกชื่อผู้ให้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน มีการตรวจสอบตัวตน โดย
ใช้บัตรประชาชนที่สะดวกไม่ยุ่งยาก และมีการแจ้งถึงสภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สิน
ให้ทราบก่อนรับจำหน่าย

3.5 ข้อเสนอแนะความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.)
สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการต้องการให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มี
อัตราดอกเบี้ยในการจำหน่ายที่ถูกกว่าตลาด และดอกเบี้ยถูก สามารถเลือกระยะเวลาการผ่อนได้มี
โปรโมชั่นในการลดอัตราดอกเบี้ย มีช่องทางให้สอบถามข้อมูลที่เข้าถึงง่าย

ความคาดหวังของ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการคาดหวังให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.)
มีสถานที่ให้บริการทันสมัย สวยงาม มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดี ดูแล
เอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี

สารบัญ

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	i
สารบัญ.....	ii

บทที่ 1 บทนำ.....	1-1

1.1 หลักการและเหตุผล	1-2
1.2 วัตถุประสงค์.....	1-3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-4
1.4 รายละเอียดการดำเนินงาน	1-5
1.5 กรอบระยะเวลาการดำเนินงาน	1-7

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎี.....	2-1

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)	2-2
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	2-4
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ.....	2-12
2.4 ส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (MARKETING MIX '7Ps).....	2-15
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	2-16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวังในธุรกิจโรงรับจำนำ.....	2-24
2.7 เกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM).....	2-26



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3	วิธีการวิจัย	3-1
3.1	ประเด็นการศึกษาและการวิเคราะห์	3-2
3.2	แนวทางการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และแนวทางการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	3-3
3.3	แนวทางการวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	3-5
3.4	วิธีการศึกษาสำรวจ.....	3-6
3.5	การทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (RELIABILITY).....	3-7
3.6	ผลการทดสอบ (ร่าง) แบบสอบถาม.....	3-8
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความ ผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประจำปี 2565	4-1
4.1	ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (สธค.)	4-3
4.2	ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนานุเคราะห์ (สธค.).....	4-49
4.3	ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า “ที่ยังไม่เคยใช้บริการ” ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.).....	4-90
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	5-1
5.1	พนักงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)	5-2
5.2	กลุ่มลูกค้าของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)	5-11
5.3	กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ (สธค.).....	5-24
รายการอ้างอิง.....		6-1



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามชุดบุคลากร	7-1
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามชุดลูกค้า.....	7-28
ภาคผนวก ค.แบบสอบถามชุดลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ	7-47



สารบัญญภาพ

ภาพที่ 1 – 1	ภาพรวมรายละเอียดการดำเนินงาน.....	1-7
ภาพที่ 2 – 1	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	2-6
ภาพที่ 2 – 2	แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ (Parasuraman et al., 1985).....	2-8
ภาพที่ 2 – 3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิภพ อุดม, 2537).....	2-10
ภาพที่ 2 – 4	การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ ของ (Parasuraman Ziethaml, & Berry, 1988).....	2-14
ภาพที่ 2 – 5	กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า.....	2-28
ภาพที่ 2 – 6	หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า.....	2-29
ภาพที่ 2 – 7	หลักเกณฑ์ประเมินย่อยด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของรัฐวิสาหกิจ.....	2-30
ภาพที่ 2 – 8	เกณฑ์การประเมินผลใหม่ด้าน HCM.....	2-32
ภาพที่ 2 – 9	หลักเกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์.....	2-33
ภาพที่ 3 - 1	ช่วงความเชื่อมั่นค่าอัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha).....	3-7
ภาพที่ 4 – 1	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานของ สศค.....	4-3
ภาพที่ 4 – 2	แสดงอายุของพนักงานของ สศค.....	4-4
ภาพที่ 4 – 3	แสดงระดับการศึกษาของพนักงานของ สศค.....	4-4
ภาพที่ 4 – 4	แสดงสถานภาพของพนักงานของ สศค.....	4-5
ภาพที่ 4 – 5	แสดงตำแหน่งงานของพนักงานของ สศค.....	4-5
ภาพที่ 4 – 6	แสดงระยะเวลาปฏิบัติงานของ พนักงานของ สศค.....	4-6
ภาพที่ 4 – 7	แสดงรายได้ของพนักงานของ สศค.....	4-7
ภาพที่ 4 – 8	แสดงภาระดูแลบุตรของพนักงานของ สศค.....	4-7
ภาพที่ 4 – 9	แสดงที่พักอาศัยของพนักงานของ สศค.....	4-8
ภาพที่ 4 – 10	แสดงลักษณะที่พักอาศัยของพนักงาน สศค.....	4-8



สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 4 – 11	ภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์.....	4-17
ภาพที่ 4 – 12	ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์.....	4-23
ภาพที่ 4 – 13	ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์.....	4-27
ภาพที่ 4 – 14	ภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์.....	4-35
ภาพที่ 4 – 15	ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร.....	4-41
ภาพที่ 4 – 16	ภาพรวมของการจัดการนวัตกรรมในองค์กร.....	4-45
ภาพที่ 4 – 17	ความพึงพอใจต่อสำนักงานธนานุเคราะห์.....	4-47
ภาพที่ 4 – 18	ความต้องการของบุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับ.....	4-48
ภาพที่ 4 – 19	แสดงอายุกลุ่มลูกค้าของ สศค.....	4-49
ภาพที่ 4 – 20	แสดงระดับการศึกษาของลูกค้าของ สศค.....	4-50
ภาพที่ 4 – 21	แสดงอาชีพกลุ่มลูกค้าของ สศค.....	4-51
ภาพที่ 4 – 22	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้าของ สศค.....	4-52
ภาพที่ 4 – 23	แสดงรายได้ของพนักงานของ สศค.....	4-53
ภาพที่ 4 – 24	แสดงสถานภาพของพนักงานสศค.....	4-53
ภาพที่ 4 – 25	แสดงภาระดูแลบุตรของพนักงานสศค.....	4-54
ภาพที่ 4 – 26	แสดงที่พักอาศัยของพนักงานของ สศค.....	4-54
ภาพที่ 4 – 27	แสดงลักษณะที่พักอาศัยของพนักงานสศค.....	4-55
ภาพที่ 4 – 28	แสดงการแก้ปัญหาของกลุ่มลูกค้าเมื่อมีความจำเป็นทางการเงิน ของ สศค.....	4-58
ภาพที่ 4 – 29	แสดงกลุ่มลูกค้าของ สศค. ในการใช้บริการการรับจำนำ.....	4-59
ภาพที่ 4 – 30	แสดงการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำของ สศค.....	4-59
ภาพที่ 4 – 31	แสดงการใช้บริการของลูกค้า สศค. ในรอบ 1 ปี.....	4-60
ภาพที่ 4 – 32	แสดงภาพลักษณ์ของ สศค.....	4-61
ภาพที่ 4 – 33	แสดงเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ สศค.....	4-61
ภาพที่ 4 – 34	แสดงจำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่เคยได้รับการจำนำทรัพย์สิน.....	4-62
ภาพที่ 4 – 35	แสดงจำนวนเงินที่ได้รับตรงกับความต้องการ.....	4-62
ภาพที่ 4 – 36	แสดงการประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งที่เทียบกับโรงรับจำนำ/ร้านทองอื่นๆ.....	4-63



สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 4 – 37	แสดงวัตถุประสงค์ที่กลุ่มลูกค้ามาใช้บริการจำหน่ายที่ สศค.....	4-64
ภาพที่ 4 – 38	แสดงขั้นตอนของ สศค.ที่กลุ่มลูกค้าเคยใช้บริการ.....	4-64
ภาพที่ 4 – 39	แสดงช่วงเวลาของลูกค้าที่มาใช้บริการสศค.....	4-65
ภาพที่ 4 – 40	แสดงเวลาที่สะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการ ของ สศค.....	4-66
ภาพที่ 4 – 41	แสดงช่วงวันที่สะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการ ของ สศค.....	4-66
ภาพที่ 4 – 42	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าต่อการประมูลทรัพย์หลุดจำนำ.....	4-67
ภาพที่ 4 – 43	แสดงราคาของการประมูลราคาทรัพย์หลุดจำนำของกลุ่มลูกค้า สศค.....	4-67
ภาพที่ 4 – 44	แสดงการนำทรัพย์สินของลูกค้ามาจำหน่ายที่ สศค.....	4-68
ภาพที่ 4 – 45	แสดงช่วงเวลาของลูกค้ามาไถ่ถอนทรัพย์.....	4-69
ภาพที่ 4 – 46	แสดงช่องทางที่กลุ่มลูกค้ารู้จัก สศค.....	4-69
ภาพที่ 4 – 47	แสดงโอกาสที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ สศค.....	4-70
ภาพที่ 4 – 48	แสดงเหตุผลที่กลุ่มลูกค้าไม่เลือกใช้บริการของ สศค.....	4-70
ภาพที่ 4 – 49	แสดงภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสศค.....	4-90
ภาพที่ 4 – 50	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-91
ภาพที่ 4 – 51	แสดงอายุของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-92
ภาพที่ 4 – 52	แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สศค.....	4-92
ภาพที่ 4 – 53	แสดงสถานภาพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-93
ภาพที่ 4 – 54	แสดงภาระการดูแลบุตรของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-94
ภาพที่ 4 – 55	แสดงกลุ่มอาชีพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-95
ภาพที่ 4 – 56	แสดงระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-95
ภาพที่ 4 – 57	แสดงพื้นที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-96
ภาพที่ 4 – 58	แสดงลักษณะที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.....	4-97
ภาพที่ 4 – 59	แสดงจำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงาน และใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน.....	4-101
ภาพที่ 4 – 60	แสดงจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือ.....	4-102
ภาพที่ 4 – 61	แสดงสาเหตุ ที่เงินขาดมือ (เงินไม่พอใช้).....	4-102
ภาพที่ 4 – 62	แสดงการแก้ไขปัญหาทางการเงิน เมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอ ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน.....	4-103



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 4 – 63	แสดงการดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์.....	4-104
ภาพที่ 4 – 64	แสดงช่องทางดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ.....	4-105
ภาพที่ 4 – 65	แสดงเวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ.....	4-106
ภาพที่ 4 – 66	แสดงโอกาสการใช้บริการและแนะนำเพื่อน-ญาติ คนรู้จักให้มาใช้บริการ.....	4-120



สารบัญตาราง

ตารางที่ 2 – 1	การนำความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ.....	2-34
ตารางที่ 3 – 1	เกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977).....	3-5
ตารางที่ 4 – 1	จำแนกจากการดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....	4-9
ตารางที่ 4 – 2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านยุทธศาสตร์ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-11
ตารางที่ 4 – 3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านระบบงานที่สำคัญ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-12
ตารางที่ 4 – 4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-14
ตารางที่ 4 – 5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/ กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่าย ทรัพยากรบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-16
ตารางที่ 4 – 6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหาร ทุนมนุษย์ด้านอัตรากำลัง โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-18
ตารางที่ 4 – 7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหาร ทุนมนุษย์ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-20
ตารางที่ 4 – 8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหาร ทุนมนุษย์ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-22
ตารางที่ 4 – 9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนา ทุนมนุษย์ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-24
ตารางที่ 4 – 10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนา ทุนมนุษย์ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-26



สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตารางที่ 4 – 11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้าน ภาวะผู้นำ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-28
ตารางที่ 4 – 12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมาย ขององค์กรโดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-30
ตารางที่ 4 – 13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพ เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-32
ตารางที่ 4 – 14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-34
ตารางที่ 4 – 15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของ บุคลากรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-36
ตารางที่ 4 – 16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของ บุคลากรด้านความพยายาม ทักษะปฏิบัติงาน โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-37
ตารางที่ 4 – 17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของ บุคลากรด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-39
ตารางที่ 4 – 18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของ บุคลากรด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-40
ตารางที่ 4 – 19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรม ในองค์กรด้านการเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-42
ตารางที่ 4 – 20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรม ในองค์กรด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-43



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4 – 21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรม ในองค์กรด้านวัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-44
ตารางที่ 4 – 22	ความคิดเห็นของพนักงานในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของ สำนักงานธนานุเคราะห์.....	4-46
ตารางที่ 4 – 23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-71
ตารางที่ 4 – 24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านราคา โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-73
ตารางที่ 4 – 25	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-74
ตารางที่ 4 – 26	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-74
ตารางที่ 4 – 27	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-76
ตารางที่ 4 – 28	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-78
ตารางที่ 4 – 29	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านกระบวนการ โดยรวมเป็นรายข้อ.....	4-80



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4 – 30	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) ด้านกระบวนการ โดยรวมเป็นรายชื่อ (ด้านย่อย).....	4-82
ตารางที่ 4 – 31	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) ด้านกระบวนการ ในแต่ละขั้นตอน โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-83
ตารางที่ 4 – 32	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สศค.) โดยรวมเป็นรายด้าน.....	4-84
ตารางที่ 4 – 33	สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธนานุเคราะห์(สศค.)	4-86
ตารางที่ 4 – 34	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-87
ตารางที่ 4 – 35	ระดับคะแนนความพึงพอใจรายกลุ่มและจำแนกตาม 7 Ps.....	4-89
ตารางที่ 4 – 36	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกจากการใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ (สศค.).....	4-98
ตารางที่ 4 – 37	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถาน ธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคย ใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-107
ตารางที่ 4 – 38	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านราคา โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-109
ตารางที่ 4 – 39	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-110
ตารางที่ 4 – 40	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคย ใช้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-112



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่ 4 – 41	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคย ใช้บริการ ด้านบุคคล โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-114
ตารางที่ 4 – 42	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้ บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-116
ตารางที่ 4 – 43	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคย ใช้บริการ ด้านกระบวนการโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	4-118
ตารางที่ 5 – 1	เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร สศค. ปี 2563 – 2565.....	5-8
ตารางที่ 5 – 2	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สศค. ประจำปี 2564-2565.....	5-18

บทที่ 1 บทนำ

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการบริการรับจํานำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน มี
การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ต้องการ “เป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการบริการรับจํานำ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี
ที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล” โดยมียุทธศาสตร์ที่ 3 ที่จะมี “การสร้าง ความมั่นคงทางการเงินเพื่อ
ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในระยะยาว” และยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่จะมี “การบริหารจัดการองค์กรที่ดี
ตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นที่ยิ่งของประชาชน” จากวิสัยทัศน์และปรัชญาการทำงาน และยุทธศาสตร์
ดังกล่าว สธค. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญผ่านงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความ
คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาทบทวน พัฒนาการให้บริการตอบสนอง
ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
ขององค์กร

ในการนี้เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และเพื่อให้ผลสำรวจและความพึงพอใจ ความไม่พึง
พอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ
สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565 เป็นที่เชื่อถือยอมรับของลูกค้าสำนักงานธรรมา
ภิบาล (สธค.) ด้วยเหตุนี้จึงมีการมอบหมายว่าจ้างให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็น
ผู้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน
ของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565 ในครั้ง
นี้ เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและคู่ค้าทุกกลุ่มสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด ตลอดจนมี
ระบบการบริหารจัดการลูกค้าให้จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการโดยละเอียดเพื่อให้กระบวนการดำเนิน
โครงการเป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้



1.2 วัตถุประสงค์

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน
ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน
ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค.ได้รับทราบในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ
(1) ผลลัพธ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ
(4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ
และ (7) กระบวนการให้บริการ รวมทั้งการรับรู้ถึงบทบาทของ สธค. ในการเป็นผู้นำด้าน
การบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ
- (2) เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการ
ตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจ
สูงสุด
- (3) เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบ
ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SEAM)
- (4) เพื่อค้นหาปัจจัยความผูกพัน (Engagement Driver) และพฤติกรรมความผูกพัน ของ
ผู้บริหาร และพนักงานสำนักงานธรรมาภิบาล (Engagement Behavior) และการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน



1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

คณะที่ปรึกษา ฯ ต้องสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณที่ต้องการโดยมีขอบเขต ดังนี้

(1) ขอบเขตประชากร เป้าหมาย และตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ จำนำ

กลุ่มตัวอย่าง : ให้สุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติการวิจัยเชิงปริมาณ Yamane (1998)

ทั้งนี้ที่คณะปรึกษาฯ จึงได้แบ่งขอบเขตประชากร ตามลักษณะการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

ตาราง : แสดงลักษณะกลุ่มตัวอย่างตามงานวิจัยเชิงปริมาณ

วิจัยเชิงปริมาณ (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)
■ พนักงาน -ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ของ สธค. ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาของ สธค.	331
■ ลูกค้า -ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ สธค.	604
■ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ	464

(2) ขอบเขตเนื้อหา : การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง
และความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะเป็นทั้งการจัดทำแบบสอบถาม และ
การสัมภาษณ์ ที่มีเนื้อหาการสำรวจใน 7 ประเด็นหลัก

(7P's) คือ

- (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ
- (2) ราคาการให้บริการ
- (3) สถานที่การให้บริการ
- (4) การส่งเสริมการแนะนำ
- (5) ผู้ให้บริการ
- (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ
- (7) กระบวนการให้บริการ



1.4 รายละเอียดการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานศึกษาโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สชค.ปีงบประมาณ 2565

1.ศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแบบสอบถามประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค.ในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลลัพธ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ รวมทั้งการรับรู้ถึงบทบาทของ สชค. ในการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ (2-13 พฤษภาคม 2565)

2. ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง และวางแผนการสำรวจพื้นที่ ในการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค. เพื่อนำเสนอต่อ สชค. (17-31 พฤษภาคม 2565)

3.จัดทำและดำเนินงาน ตามขอบเขตการสำรวจ วิธีการวิจัย การออกแบบแบบสอบถาม ขนาดการสุ่มตัวอย่าง และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้ (1-10 มิถุนายน 2565)

3.1 กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค. ในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ

- (1) ผลลัพธ์การให้บริการ
- (2) ราคาการให้บริการ
- (3) สถานที่การให้บริการ
- (4) การส่งเสริมการแนะนำ
- (5) ผู้ให้บริการ
- (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ
- (7) กระบวนการให้บริการ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

3.2 กำหนดรูปแบบจัดทำแบบสอบถาม และข้อคำถาม ทั้งในรูปแบบของเอกสารและรูปแบบออนไลน์ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งผู้เคยใช้บริการ จำนวนอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง และผู้ไม่เคยใช้บริการ สศค. จำนวนอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ตามจำนวนสาขาของ สศค. รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบบปลายเปิดจำแนกตามประเด็น ด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนา สศค. รวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามหลักการสุ่มตัวอย่างของ Yamane

3.4 การประเมินผลมีรายละเอียดการวิเคราะห์ผลในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งผลการประเมินเป็นระดับความพึงพอใจ ความผูกพัน และ/หรือ ระดับการเห็นด้วย โดยแสดงผลคะแนนเป็นร้อยละ และเป็นเกณฑ์ระดับ คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- (1) ระดับ 5 คือ ความพึงพอใจมากที่สุด/เห็นด้วยมากที่สุด
- (2) ระดับ 4 คือ ความพึงพอใจมาก/เห็นด้วยมาก
- (3) ระดับ 3 คือ ความพึงพอใจปานกลาง/เห็นด้วยปานกลาง
- (4) ระดับ 2 คือ ความพึงพอใจน้อย/เห็นด้วยน้อย
- (5) ระดับ 1 คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด/เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
4.24 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด/เห็นด้วยมากที่สุด
3.43 – 4.23	ความพึงพอใจมาก/เห็นด้วยมาก
2.62 – 3.42	ความพึงพอใจปานกลาง/เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.61	ความพึงพอใจน้อย/เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด/เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. เตรียมและจัดพิมพ์แบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ตามแบบสอบถามที่ สศค. ให้ความเห็นชอบ โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) จำนวน 30 กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งผู้เคยใช้บริการก่อนดำเนินการเก็บจริง (13- 17 มิถุนายน 2565)

5. ดำเนินการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งผู้เคยใช้บริการ (20 มิถุนายน – 22 กรกฎาคม 2565)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สชค.) ปีงบประมาณ 2565

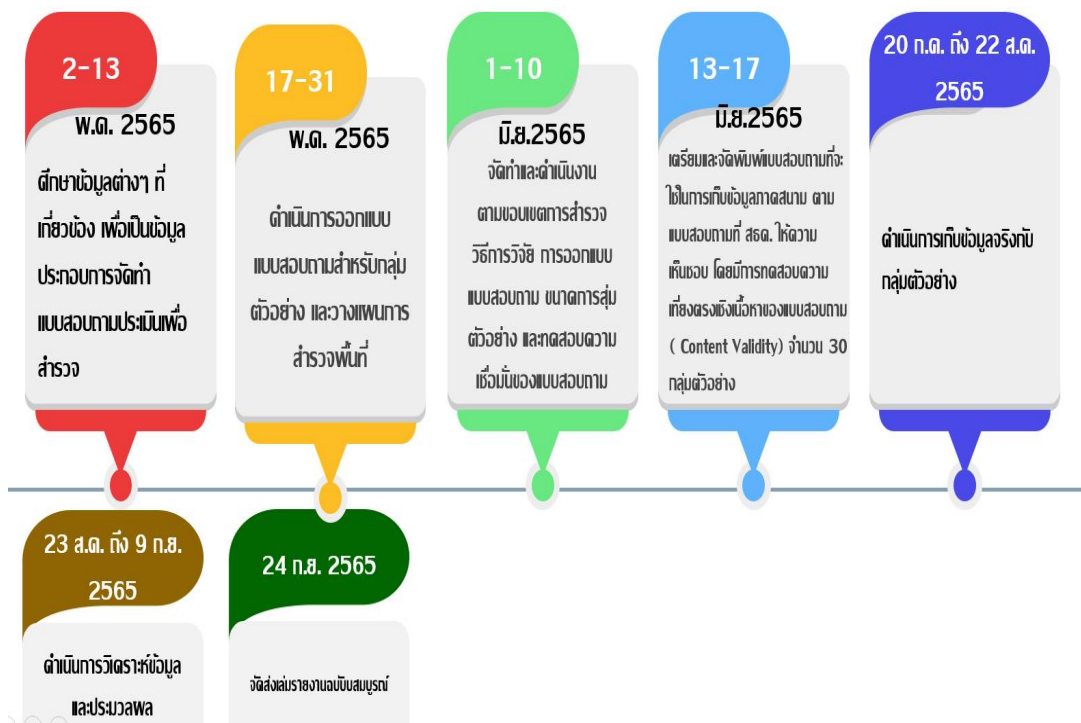
6. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค. ตามขอบเขตการสำรวจที่นำเสนอ สชค. (25-31 กรกฎาคม 2565)

7. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ มาจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์โดยนำเสนอข้อมูลประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค. ตามขอบเขตการสำรวจ (1 สิงหาคม- 30 สิงหาคม 2565)

8. จัดส่งเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ผลสำรวจข้อมูลสรุปประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค. (กันยายน 2565)

1.5 กรอบระยะเวลาการดำเนินงาน

สำหรับโครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สชค. ปีงบประมาณ 2565 มีกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 – 1 ภาพรวมรายละเอียดการดำเนินงาน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ข้อ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี 2565																	
			เดือนที่ 1 (พ.ค.)				เดือนที่ 2 (มิ.ย.)					เดือนที่ 3 (ก.ค.)				เดือนที่ 4(ส.ค.)				
			1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1.	ศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแบบสอบถาม ประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค.ในมุมมอง 7 ประเด็นหลัก (2-13 พฤษภาคม 2565)	คณะทำงาน																		
2.	ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง และวางแผนการสำรวจพื้นที่ในการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค. เพื่อนำเสนอต่อ สธค. (17-31 พฤษภาคม 2565)	คณะทำงาน																		
3.	จัดทำและดำเนินงาน ตามขอบเขตการสำรวจ วิธีการวิจัย การออกแบบแบบสอบถาม ขนาดการสุ่มตัวอย่าง และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (1-10 มิถุนายน 2565)	คณะทำงาน																		
4.	เตรียมและจัดพิมพ์แบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ตามแบบสอบถามที่ สธค. ให้ความเห็นชอบ โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) จำนวน 30 กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งผู้เคยใช้บริการก่อนดำเนินการเก็บจริง (13- 17 มิถุนายน 2565)	คณะทำงาน																		



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ข้อ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี 2565																	
			เดือนที่ 1 (พ.ค.)				เดือนที่ 2 (มิ.ย.)					เดือนที่ 3 (ก.ค.)				เดือนที่ 4(ส.ค.)				
			1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
5.	ดำเนินการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มผู้ใช้บริการ ทั้งผู้เคยใช้บริการ (20 มิถุนายน – 22 กรกฎาคม 2565)	คณะทำงาน																		
6.	ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความ ผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค. ตามขอบเขตการสำรวจที่ นำเสนอ สธค. (25-31 กรกฎาคม 2565)																			
7.	นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ มาจัดทำ รายงานฉบับสมบูรณ์โดยนำเสนอข้อมูล ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความ ผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค. ตามขอบเขตการสำรวจ (1 สิงหาคม- 30 สิงหาคม 2565)	คณะทำงาน																		
8.	จัดส่งเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ (กันยายน 2565)	คณะทำงาน																		



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่งงานครั้งที่ 1

ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

-ส่งมอบรายงานเบื้องต้น (Inception Report) โดยประกอบไปด้วยแผนงาน วิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 5 เล่ม ตามขอบเขตการดำเนินงาน

ส่งงานครั้งที่ 2

ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

- ส่งมอบผลการสำรวจเบื้องต้น (Draft Final Report) โดยจัดส่งเอกสารต้นฉบับพร้อมสำเนาให้ สธค. เป็นภาษาไทย และรูปเล่มสันทกาว จำนวน 7 เล่ม ให้ สธค. ตามขอบเขตการดำเนินงาน

ส่งงานครั้งที่ 3

ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

-ส่งมอบผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยจัดส่งเอกสารต้นฉบับพร้อมสำเนาให้ สธค. เป็นภาษาไทย และรูปเล่มสันทกาว จำนวน 10 เล่ม ให้ สธค. ตามขอบเขตการดำเนินงาน และในรูปแบบไฟล์ docx และ pdf เป็นแผ่น DVD จำนวน 7 แผ่น

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎี

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎี

โครงการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
ของสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (สทค.) ประจำปี 2565 ได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้
ประกอบในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของสถานธนานุเคราะห์ (สทค.)
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
4. ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix '7Ps)
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวังในธุรกิจโรงรับจำนำ
7. เกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

7.1 เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and
Customer Management: SCM)

7.2 เกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM)

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของสถานธนานุเคราะห์ (สทค.)

สถานธนานุเคราะห์เป็นโรงรับจำนำของรัฐซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ แต่ไม่ได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้ง
ขึ้น ตามมติคณะรัฐมนตรี สถานธนานุเคราะห์สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนา
สังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ โดยดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน
คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ในอดีตสถานธนานุเคราะห์เริ่มก่อตั้งในสมัย
จอมพล ป. พิบูลสงคราม เมื่อปี พ.ศ. 2498 โดยแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 2565-2569 มีวิสัยทัศน์ คือ
เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม และบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
รวมถึงได้กำหนดพันธกิจ ดังนี้ 1) สนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตรา
ดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้ามุ่งเน้นการเป็นโรงรับ
จำนำเพื่อสังคม 2) ดำเนินธุรกิจการรับจำนำด้วยการบริการด้วยใจ มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

เพื่อเป็นผู้นำด้านการรับจำนำ 3) ยกระดับมาตรฐานการรับจำนำด้วยความเชี่ยวชาญ โปร่งใส และตรวจสอบได้ 4) การบริหารการเงินและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการเติบโตและสถานะการเงินที่มั่นคง ส่วนยุทธศาสตร์ธนานุเคราะห์กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ประสบปัญหาการเงินเฉพาะหน้า เพื่อการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม (Social Pawnshop Enterprise)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเงินทุนและการแข่งขันเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผนดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนสู่การเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

ปัจจุบัน สำนักงานธนานุเคราะห์เปิดให้บริการจำนวน 42 สาขา ตั้งอยู่ในเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 29 แห่ง ปริมาณ 4 แห่ง คือ จังหวัด นนทบุรี และ จังหวัดปทุมธานี และ จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนภูมิภาค 7 แห่ง คือ จังหวัดระยอง จังหวัดลำพูน จังหวัดอุดร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดพิษณุโลก พระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรี โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ในช่วงเวลา 08.00 น. - 12.00 น. และ 13.00 น. - 16.30 น. หยุดวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

สถานธนานุเคราะห์รับจำนำ 1) สิ่งของประเภท ทอง นาก เงิน ที่เป็นรูปพรรณ รายการละไม่เกิน 100,000 บาท 2) สิ่งของประเภทเพชรที่เป็นรูปพรรณ รายการละไม่เกิน 100,000 บาท 3) สิ่งของประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป นาฬิกา แว่นตา เครื่องเขียน เครื่องไฟฟ้า เครื่องมือช่าง ฯลฯ รายการละไม่เกิน 100,000 บาท ทั้งนี้ เมื่อรวมกันทุกรายการแล้ว ต้องไม่เกินวงเงิน 500,000 บาท ต่อหนึ่งรายและต่อหนึ่งวัน สถานธนานุเคราะห์คิดดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับ โรงรับจำนำประเภทอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ) (สถานธนานุเคราะห์, 2562) กำหนดไว้ดังนี้





- 1) เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 2 ต่อเดือน
- 2) เงินต้นส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน

สำหรับสถานธนานุเคราะห์คิดอัตราดอกเบี้ย ดังนี้

- 1) เงินต้นไม่เกิน 5,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 0.25 บาทต่อเดือน
- 2) เงินต้น 5,001-10,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 0.75 บาทต่อเดือน
- 3) เงินต้น 10,001-20,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1.00 บาทต่อเดือน
- 4) เงินต้น 20,001-100,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน

สำนักงานธนานุเคราะห์ได้กำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาทรัพย์สินที่นำมาจำนำของผู้จำนำเป็น
เวลา 4 เดือน 30 วัน ถ้าหากผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ยติดต่อกันเป็นเวลากว่า 4 เดือน และไม่ไถ่ถอนคืน
ภายในกำหนด 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สถานธนานุเคราะห์ประกาศบัญชีทรัพย์สินจำนำที่ผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ย
จะถือว่าทรัพย์สินจำนำนั้นหลุด เป็นสิทธิของสถานธนานุเคราะห์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับ
ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถ
จำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือ ผู้รับบริการ
(Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ โดย Shely
(1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและ
ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้
เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็น ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข
สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและ
ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและ ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า
ระบบความพึงพอใจ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Mullins (1985) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติ
ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบ
ความสำเร็จในงานทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการ ในตัวบุคคล
ซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง พยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อน
กลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก



รวมทั้ง Aday and Andersen (1975) ซึ่งเป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้น เป็นไป
ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกัน ซึ่งความพึง
พอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้รับบริการ
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

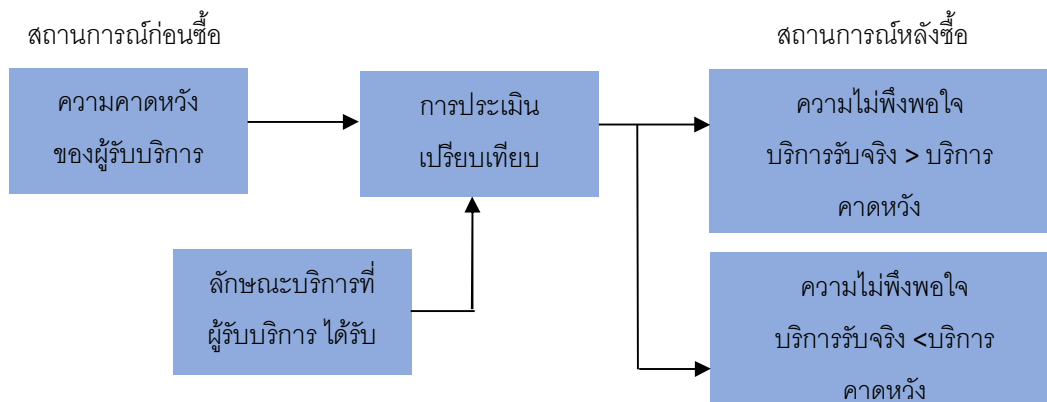
ตามแนวความคิดนี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้เป็นความพึงพอใจที่เกิดจาก การรับ
บริการในสถานที่นั้น ๆ และมีทัศนคติต่อสถานบริการตามหลักทฤษฎีทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ประการ คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผล ที่เกิดขึ้น
เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ ในงานวิจัย
การตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความ
พึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่
เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึง พื่อใจ หมายถึง
การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับ ความต้องการของลูกค้าอย่าง
ต่อเนื่อง”

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการ ประเมิน
เปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินกว่า ความคาดหวังของ
ลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางลบที่เกิด
จากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่า ความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ 2 – 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับ ประสบการณ์และแสดงออกทาง พฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะแตกต่างกันไป ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจหรือ การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และการตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้ งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้สิ่งที่ทำนั้นประสบความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบ ของการเกิด ความพึงพอใจ

Millett (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริการงาน ลูกค้านักทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการตรงตามเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรง เวลา ผล การปฏิบัติงานขององค์การจะไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่ตรงเวลา
3. การ ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ และมี จำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุด บริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มี การปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น โดยใช้ ทรัพยากรเท่าเดิม



แนวคิดนี้สรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น จะต้องมีการ
เปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการบริการจากเดิม โดยให้มีความพร้อมทั้งด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ความ
ร่วมมือประสานงาน วัสดุอุปกรณ์ และระบบการบริหารงาน ตลอดจนมี การคาดการณ์ถึงสภาพปัญหาต่าง
ๆ ล่วงหน้า

รวมทั้ง Mullins (1985) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการได้แก่

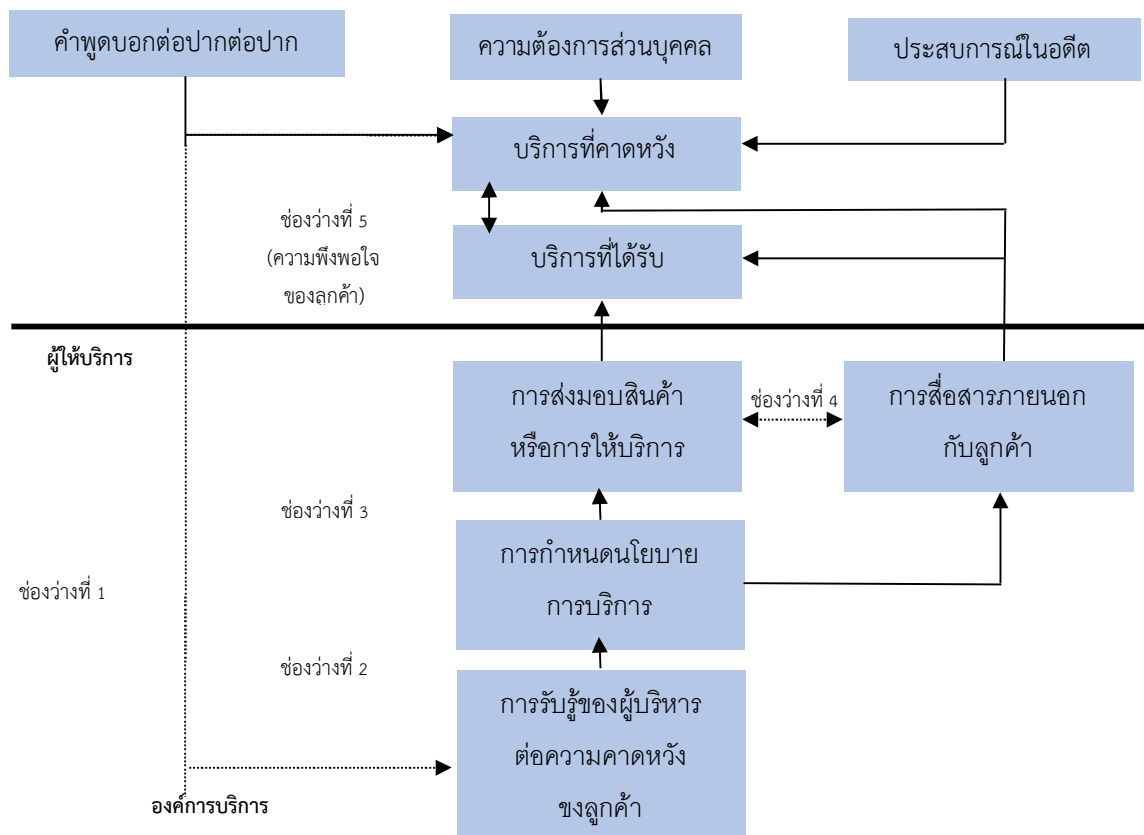
1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคน อย่าง
เท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์
สถานที่เวลาอย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ประชาชน ต้องมี
คุณภาพดีด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา
ไม่ว่า จะสภาวะอาการเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา
คุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

Parasuraman et al., 1985 กล่าวไว้ว่า องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะขยายในการ
ดำเนินการบริการ จำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการ
บริการ ไม่ว่าจะเป็น ความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึง
พอใจทั้งสองส่วนนี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ

ดั่งแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการ บริการ มิได้
เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียว แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของ การบริการ ที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ปัจจัยต่าง ๆ ใน
กระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและ คุณภาพของการบริการ ดังภาพ

ผู้รับบริการ



ภาพที่ 2 – 2 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ (Parasuraman et al., 1985)

จากภาพที่ 2-3 จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คำพูด ปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการ ต่าง ๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมี ความสามารถในการ นำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีใช้เรื่อง ง่ายเลยทีเดียว เพราะใน กระบวนการให้บริการจะต้องมีช่องว่าง หรือจุดบกพร่องของการดำเนินงาน หลายประการที่จะต้อง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าในที่สุด ช่องว่างในการบริการที่เป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานบริการ และเป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินงาน บริการให้มีคุณภาพ มีดังนี้



ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของ ลูกค้าที่ไม่ตรงกัน

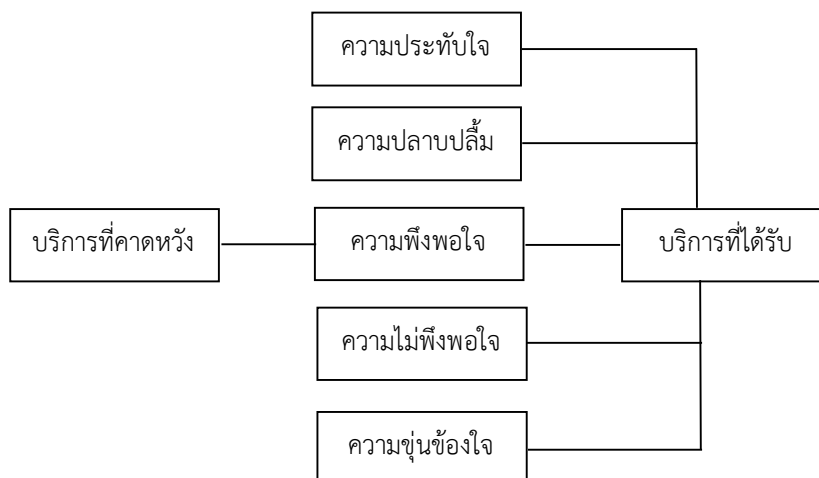
ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับรู้ความเข้าใจ ของผู้บริหารการบริการ ออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน ดีความได้ หลายอย่าง

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการไม่สอดคล้องกับนโยบาย การให้บริการ ตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้ ทำให้เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพใน การนำเสนอ บริการได้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการไม่เป็นไปตามพันธะ สัญญา หรือ ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริการเสนอต่อลูกค้า ทำให้สินค้าหรือบริการมีระดับคุณภาพ แตกต่างไปจาก ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการที่มีลักษณะแตกต่างไป จากความคาดหวัง การบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ลด น้อยลงไป

ผู้บริหารการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ โดยให้ความสนใจกับ ความพยายามที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจ ของลูกค้า ขึ้นอยู่กับว่า บริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับมีความแตกต่าง กันมากน้อย เพียงใด หากไม่มีความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ลูกค้าย่อมมี ความพึงพอใจซึ่งเป็นระดับพื้นฐานที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับเบี่ยงเบน ไปในทางที่น้อยกว่า บริการที่คาดหวัง ความไม่พึงพอใจก็จะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับต่ำกว่าที่ คาดหวัง ซึ่งความไม่พอใจ จะกลายเป็นความไม่พอใจ และความโกรธได้ในที่สุด ภาพขององค์การบริการที่เป็นลบก็จะติดอยู่ใน ความทรงจำของลูกค้าไปอีกนาน ในทางตรงข้าม หากผู้ให้บริการ สามารถนำเสนอบริการได้ดีเกินกว่าที่ สัญญาไว้จนเหนือความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจก็จะ ทวีสูงขึ้นเป็นความปลาบปลื้มใจ และความประทับใจจนติดตรึงใจลูกค้าไปนานเช่นเดียวกัน ดังภาพ



ภาพที่ 2 – 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิภพ อุดม, 2537)

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ การดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่ ไปทั้งต่อ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ อย่าง สม่าเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความ คาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดย การใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจนการ รับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การ บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจาก ภายนอกและภายในองค์การ ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบ ขององค์การเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการ บริหารให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่ จะต้อง นำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุน ของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่น ที่เป็นประโยชน์มา ประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์การ โดยคำนึงถึง ความชัดเจนและผลในทาง ปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และ ความพร้อมขององค์การและผู้ปฏิบัติงาน



รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของ
การให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยน
การบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์ สมัยใหม่ ทั้งในด้าน
การบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ใน
การอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ปัจจุบันผู้บริหาร การบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การ
บริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศ การทำงานระหว่างพนักงานบริการ
ภายในองค์การเช่นเดียวกัน กับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน
นอกจากนี้องค์การบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของ การสื่อสาร ต่อการสร้าง ความคาดหวังในการ
บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่น สัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสาร
ในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์การ บริการ
ให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้น อย่างแท้จริง
จะต้องเริ่มจากให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความ รับผิดชอบต่องาน
และผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความรู้ความ เข้าใจในความสำคัญของ
ลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความ
พึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็น ระบบ
การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการ
สร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการลูกค้า

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหาร การ
บริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสำคัญของ ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึด หลักการทำหน้าที่เพื่อ
ประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุก อย่าง ตั้งแต่การกำหนด
นโยบายการวางแผนจัดการ การออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึง การ นำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่
เป้าหมายของ “การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้ องค์การบริการจำเป็นต้องมี
ระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผล กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
ด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญใน
การชี้แนะให้เห็นโอกาสในการ นำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้



สรุปได้ว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้าง
ความพึงพอใจของผู้ให้บริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจ และตรวจสอบ
ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการ บริการและการจัดการ
งานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหา
ข้อบกพร่องของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ
บริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าเกณฑ์ในการ
ประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” ประกอบไป
ด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการ
ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถ ให้บริการ
แก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะ
ให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้อง
ให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและ ความรู้
ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญ และ
ความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถ
โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลาและ สถานที่
ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความ สุภาพ
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่าง
ถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและ ส่วนลด



7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือ ของ พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดี ที่สุดให้แก่ ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding, Knowing the customer) การเข้าใจ ความ ต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะ บุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของ องค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้ เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่ง กายของพนักงาน ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนอง ความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตาม วัตถุประสงค์ของ การบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาเวลาในการให้บริการ การรักษา สัญญาในการให้บริการ การรักษาข้อมูลของลูกค้า

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดย ให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่าง มี ประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมใน การ ให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการ บริการที่ เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของ พนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) การดูแลและเอาใจใส่ ให้บริการ ลูกค้าด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการ ตอบสนอง



เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นราย ๆ ไป เช่น ความเพียงพอของประเภท ของสินค้าและ
บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การรู้ความต้องการของลูกค้า

จากแนวความคิดของ Parasuraman et al. จะเห็นได้ว่าปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัย
ที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และ การตอบสนอง
ความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview) ในงานวิจัย
เมื่อปี 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการ รับรู้ความต้องการของ
ผู้รับบริการ เป็นปัจจัยใหม่แต่ก็ยังประกอบไปด้วยรายการต่าง ๆ ที่สื่อไปถึง ปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ
ดังนั้นแม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการ เพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมแง่มุม
ต่าง ๆ ของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่าง แพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการ
ในมุมมองของผู้รับบริการ



ภาพที่ 2 – 4 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ ของ
(Parasuraman Ziethaml, & Berry, 1988)

2.4 ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix '7Ps)

ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(Service Mix) ของ Kotler and Keller (2016) ได้กล่าว ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่ง ที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่าง คุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจ ซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการ จำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมใน การนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่ นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการ และเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความ สัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติ ที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้าง ค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทาง ด้ายกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้า ควรได้รับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สชค.) ปีงบประมาณ 2565

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในการให้บริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิก ในองค์กรมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของ ปัจเจกบุคคลที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดย

2.1.2.1 การเชื่อถืออย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.1.2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย

2.1.2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Becker (1960) ได้เสนอทฤษฎี Side - bet ที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือที่เรียกว่า Reward - Cost Notation สารที่เสนอไว้คือแนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็น เพราะบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้นไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันต่อ สิ่งนั้นก็ทำให้เขาสูญเสียยิ่งกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำ โดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญ ของการลงทุนบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่ม สูงขึ้นตามระยะเวลาที่ บุคคลเสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงาน เป็นต้น บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่ได้รับจากระบบการจ้างงานในองค์กร มากขึ้น ในรูปแบบของเงินเดือน อำนาจหน้าที่ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานถ้าตัดสินใจ ลาออกจากองค์กร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้อย่างสูญเสียตามไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่า กับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่



Allen and Meyer (1990) ได้สรุปแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 องค์ประกอบ คือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) แนวคิดนี้ได้รับความ สนใจในการศึกษา มาก กลุ่มสนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การ เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์การ โดยผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman E. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อ องค์การว่า

1.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (Believe, Goals and Values) หมายถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การรวมถึงบุคคลว่าจะสามารถร่วมไปใน ทิศทางเดียวกัน ได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การ เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางของ องค์การและตั้งใจที่จะ ยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและมีความรู้สึกต่อองค์การ ในทางที่ดี รู้สึกยินดีและ ภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมี ส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็น แนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุ เป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าเขาอยู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถ ประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ (Willingness and effort for organizational) หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็ม ใจ และตั้งใจที่จะอุทิศกาย ใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าของ องค์การ และ สร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปแบบ พฤติกรรมความ สม่าเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ให้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือ มุ่งสู่เป้าหมายของ องค์การ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะ พยายามช่วยกันแก้ไข ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ (Treat Organization Member) หมายถึง การแสดงถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ มีความ ต่อเนื่องใน การปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ การ เพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานที่ดีขึ้น เป็น ความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวคิดนี้มองความ ผูกพันต่อองค์การ ในรูปของความสม่าเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมี การ แสดงออกในรูปแบบ ของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความสม่าเสมอในการทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อ องค์การและพยายามที่จะ รักษาสมาชิกไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละ ทิ้งสภาพของสมาชิกหรือ



ลาออกไป ซึ่งบุคคลนั้นจะพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการ ที่คนเปรียบเทียบกับซึ่งน้ำหนัก
ว่าถ้าเขาลาออกจากองค์การ เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) แนวคิดนี้
มองความผูกพันว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่บุคคลจะอุทิศตนให้กับองค์การ บุคคลจะรู้สึก
เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและ
ความเหมาะสมและเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อ องค์การ

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organization Support Theory : OST)

แนวคิดของ Eisenberger (1986) ซึ่งมีความเชื่อว่าองค์การจะมีความสามารถ รักษาทรัพยากร
บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การไว้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่างๆ ในสิ่ง
ที่ดีต่อองค์การทำให้พนักงานในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การ และการแสดง พฤติกรรมสำคัญที่เป็น
ประโยชน์ต่อองค์การ ดังนั้นต้องเกิดจากการที่องค์การต้องให้การสนับสนุนใน ด้านต่างๆ แก่พนักงานไม่ว่า
จะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงานไม่ว่าจะเป็นตัวเงิน
การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนในด้านการยกระดับสภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการ
สนับสนุนในด้านการยอมรับความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การ พัฒนาระดับความสามารถของพนักงาน
ในองค์การ เป็นต้น ซึ่งเมื่อองค์การมีการสนับสนุนในด้าน ต่างๆ ดังกล่าวแล้ว ก็จะสร้างการรับรู้ให้เกิด
ขึ้นกับพนักงาน ซึ่งเรียกว่าการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ ทฤษฎีนี้ในช่วงต้นได้มีผู้นำมาใช้ใน
การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ แต่ในช่วง หลังจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ตัวแปรอื่นๆ
มากขึ้นทั้งตัวแปรที่มาก่อน และตัวแปรผลโดยปัจจัย ที่มาก่อน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนของ
องค์การ ที่นับว่ามีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนด้าน อื่นๆ ด้วยได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และ
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้การ สนับสนุนนั้นทำให้เกิดผลในด้านความรู้สึกนึกคิดและ
พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์การ

ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory)

Becker (1960, อ้างใน พิมพ์ชนก เพ็ญนาเรนทร์, 2547) ได้คิดทฤษฎีการลงทุน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่
พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิง exchange หรือเรียกว่า reward-cost notation ซึ่ง
ชี้ให้เห็นว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้าง การลงทุน (Side-
bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขา สูญเสียมากกว่าการ
ผูกพันไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนใน บางประการจะผันแปร
ตามมิติระยะเวลา กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตาม ระยะเวลาที่บุคคลได้เสีย
ไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์การ บุคคลที่ทำงานให้กับ องค์การนานเท่าใดก็จะทำให้



เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมาก ขึ้นในรูปของเงินเดือน
สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้ดูทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับ
องค์กรนานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะ
เขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุน ของเขาที่ได้สะสมไว้อย่อมสูญเสียไปด้วย
ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่างกับผลประโยชน์ที่จะได้จากองค์กรใหม่

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs) ซึ่งอธิบาย
ถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นลำดับขั้นที่ ต่ำที่สุดเป็นความ
ต้องการพื้นฐานของความต้องการทั้งหมด ซึ่งเป็นความต้องการในสิ่งที่จำเป็นต่อ ร่างกายการดำรงชีวิต
เช่น น้ำดื่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค Maslow บอกว่า สิ่งเหล่านี้คือสิ่งจำเป็น
สำหรับการมีชีวิตอยู่ หากยังไม่มีสิ่งเหล่านี้เราจะยังไม่นึกถึงความต้องการในขั้น อื่นๆ ความต้องการ
พื้นฐานจะเป็นสิ่งจูงใจให้เราหาสิ่งเหล่านั้นมา เมื่อได้ตามต้องการแล้วจึงจะคำนึงถึงความต้องการขั้นอื่นๆ
ต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ประกอบด้วย ความต้องการ ที่จะปลอดภัย
และมั่นคง ต้องการอิสระ ความมั่นคง ขจัดความกลัวและความกังวล ซึ่งเป็นความ ปลอดภัยทั้งด้าน
ร่างกายและจิตใจในด้านการทำงาน ความต้องการความปลอดภัยทางกาย เช่น มี เครื่องมือป้องกันขณะ
ปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ เช่น มีประกันสุขภาพ สัญญาจ้างงาน เป็นต้น

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Acceptance or Affiliation Needs)
ประกอบด้วย ความต้องการเข้าร่วมกลุ่มและความต้องการมีคู่ครอง คนเราต้องการการ พบปะพูดคุยเข้า
ร่วมกลุ่มกับบุคคลอื่นในสังคม รวมทั้งต้องการมีคนรักและเข้าใจ

4. ความต้องการมีฐานะทางสังคมและรู้สึกว่ามีค่า (Status Needs and Self-esteem
Needs) เมื่อคนต้องการมีสังคมแล้วก็จะต้องการมีฐานะทางสังคมที่ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ส่วนการรู้สึกว่ามี
คุณค่านั้นเป็น ความรู้สึกภายในที่มีความมั่นใจและรู้สึกว่ามีความสามารถ ฐานะทางสังคมมาจาก
ตำแหน่งรางวัล การเลื่อนขั้นหรือการเพิ่มความรับผิดชอบ การรู้สึกว่ามี คุณค่ามาจากการเป็นที่รู้จัก
ประสบความสำเร็จและน่าเชื่อถือ บางคนเมื่อถึงขั้นนี้ก็เพียงพอแล้ว แต่ บางคนต้องการมากกว่านั้น

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization Needs) ได้แก่ ความ
ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือสิ่งที่ตั้งความปรารถนาสูงสุดเอาไว้โดย ใช้



ความสามารถทุกๆ อย่างที่มีอยู่ คือ การไปให้ถึงศักยภาพสูงสุดที่ทั้งนี้แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกรู้สึก คิด
แตกต่างกันไป

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (The need to achieve Theory)

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement)
อำนาจ (Power) และความผูกพัน (Affiliation) เป็นทฤษฎีของ Macclelland (1961) ตามทฤษฎีเชื่อว่า
โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่สองชนิด คือ ความต้องการความสุขและความต้องการ
ปราศจากความเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้นต่างก็จะเกิดขึ้น ภายหลัง ด้วยวิธีการเรียนรู้ แต่
อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายหาสิ่งต่างๆ มา คล้ายคลึงกัน จึงต่างมีประสบการณ์
เรียนรู้ต่างๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันแต่เฉพาะขนาดของความ ต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วย
เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดน้อยแตกต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความ ต้องการทำสิ่งต่างๆ ได้
ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน
ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มี ความชำนาญในการวางแผน มี
ความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มี ความซับซ้อนขึ้น เป็นต้น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อ มีอิทธิพลเหนือ
ผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายาม เพื่อที่จะมีอิทธิพล
เหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่ สถานภาพและมีความ
ต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการ การยอมรับ
ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มี ความเป็นมิตรไมตรี
และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษา ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับคนอื่นๆ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

ทฤษฎีนี้ Vroom (1964) กล่าวว่า บุคคลเลือกการรับรู้ความคาดหวัง รางวัลที่ คาดว่าจะได้รับใน
ด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะ ทำงานหนักถ้าเขาคาดหวัง
ว่าความพยายามของเขาจะไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือ ตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิต
ของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการคือ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
 2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมาย
 3. การรับรู้ในความสามารถของเข่าว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับ ผลผลิต
- ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้
1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่าง เต็มที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับพึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวัง ผลงานจากความเพียรพยายาม
- การทำให้การคาดหวังสูงสุด คือ ทำให้คนรู้สึกว่ามีสามารถในการ ทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้
- 1.1 เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
 - 1.2 ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
 - 1.3 สนับสนุนความพยายามในการทำงาน
 - 1.4 ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน
2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบ ความสำเร็จในการทำงาน แล้วผลที่ตามมาก็คือรางวัลและสิ่งอื่นๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จาก การทำงาน การทำให้ผลรางวัลสูงสุดทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบความสำเร็จ แล้ว
- 2.1 ทำให้เกิดผลสัญญาทางใจ
 - 2.2 ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล
 - 2.3 ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้การการทำงานมีลักษณะอย่างไร
3. คุณค่า (Value) คุณค่าของรางวัลและผลอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับการ ทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้เกิดขึ้นเพียงเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น
- เงื่อนไขที่หนึ่ง : ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบ ความสำเร็จ เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่ได้รับการเลื่อนขั้น
- เงื่อนไขที่สอง : ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบ ความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง



เงื่อนไขที่สาม : ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Value) การจูงใจก็จะไม่ประสบ ความสำเร็จ
เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน การทำให้คุณค่าของ
รางวัลสูงสุดทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่างๆ ที่ได้รับ โดย

1. ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
2. จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

การทำให้องค์ประกอบของการจูงใจทั้งสามประการมีค่ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัตถุประสงค์
ขององค์การที่ตั้งไว้และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเห็นว่าการทุ่มเทความพยายามให้กับงาน
เป็นทางที่นำไปสู่การได้รับรางวัลที่พึงปรารถนาในระดับสูง และนำไปสู่ความ พื่อใจในการทำงานและ
ผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ประเภทของความผูกพันต่อองค์การ

Mowday (1979) กล่าวว่าปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หมายถึง การแสดงออก
ของบุคคลในรูปของความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของพฤติกรรม นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อ
องค์การจะมีความพยายามในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน โดย ไม่มีความคิดโยกย้ายหรือ
เปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากกลัวว่าเมื่อละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว จะเสียผลประโยชน์ที่ได้รับ
จากองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลเกิด
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ คือ บุคคลมี ความเชื่อว่า
องค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงาน มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่
กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากทั้งทางกายและใจ เพื่อ
ผลประโยชน์ขององค์การ โดยปฏิบัติงานให้องค์การอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์การเพื่อให้
องค์การบรรลุตามเป้าหมายตลอดจนรู้สึกถึงความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์การ และ
เป้าหมายของตนเอง ทำให้ตนเองยอมรับเป้าหมายขององค์การ และมีทัศนคติทางบวกต่อองค์การ

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การและมี ความ
จงรักภักดีต่อองค์การ



Buchanan (1974) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมี 3 ประการคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ความเต็มใจใน การปฏิบัติงาน การยอมรับในและวัตถุประสงค์ขององค์กร ถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) คือ ความเต็มใจที่จะทำงานตาม บทบาทของตน อย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร และปรารถนา จะเป็นสมาชิกของ องค์กร

Kanungo (1982) ได้แบ่งปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ด้าน โดยแบ่งตามชนิดของ
บริบทงาน ได้แก่

1. ความผูกพันในงาน (Job Involvement) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานที่ทำอยู่ใน ปัจจุบันว่างานมีความสำคัญ บุคคลคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในชีวิต และมีความพึง พอใจในงานที่ทำอยู่ และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่าจะสำเร็จ
2. ความผูกพันในการทำงาน (Work Involvement) คือ ความรู้สึกที่มีต่อการ ทำงานซึ่งเป็นผล จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานและกระบวนการทางสังคม

ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982) ได้กล่าวถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความ ผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งระดับผลลัพธ์ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบุคคล คือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดการขาดงาน ลาออก และ ความไม่พอใจของ บุคคล
2. ระดับกลุ่ม คือ กลุ่มที่ประกอบไปด้วยสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะ มีความรู้สึกถึงการ เป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสามัคคีและมีประสิทธิภาพในการทำงานภายใน กลุ่มสูงกว่ากลุ่มที่ สมาชิกมีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
3. ระดับองค์กร คือ องค์กรประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยให้องค์กร เกิดประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด อัตราการขาดงาน ลาออกของพนักงาน ต่ำส่งผลให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กรแก่สายตา บุคคลภายนอก ทำให้มีบุคคลจำนวนมากที่อยากจะเข้ามาทำงานกับองค์กรซึ่ง ช่วยให้องค์กรสามารถ ค้นหาบุคคลที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการได้ง่ายขึ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความคาดหวังในธุรกิจโรงรับจำนำ

ซัช เลิศภาสนวัฒน์ (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีสถานะภาพโสด ผลการศึกษาการใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการโรงรับจำนำมาก่อน เป็นผู้ที่ใช้บริการโรงรับจำนำในจังหวัดเชียงใหม่โดยใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนเป็นหลัก ใช้บริการในรูปแบบของการจำนำช่วงเวลาที่ใช้ใช้บริการ 12:00 – 13:00 เข้าใช้บริการโดยผ่านการตัดสินใจจากตนเอง

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าภาพรวมมีระดับความสำคัญในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านมีระดับความสำคัญ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ธมน เครือเนตร และคณะ (2562) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลเมืองปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อน ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการ ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนะมินทร์ สุพรรณสมบูรณ์ (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการจำนำทองของประชาชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทั้งเพศชาย และ เพศหญิง อายุตั้งแต่ 28-60 ปี มีการศึกษาสูงที่สุดตั้งแต่ ประถมศึกษา จนกระทั่ง ปริญญาตรี และเป็นทั้งผู้ที่มีรายได้เพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน และผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน หรืออาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการก่อหนี้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล เหตุผลส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการจำนำทองคือ สะดวก ง่าย เข้าถึงง่าย โดยผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนยังเลือกใช้เงินกู้สินเชื่อบุคคล เนื่องจากสามารถ กู้



ได้จึงนำมาจ่ายใช้สอย กู้จําหนาทะเบียนรถ เนื่องจากไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน และเงินกู้ในระบบ
เนื่องจากไม่สามารถกู้ธนาคารได้ วัตถุประสงค์การกู้เงิน เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายทั่วไปในชีวิตประจำวัน
ค่าเทอมลูก และประกอบธุรกิจ อัตราดอกเบี้ยจําหนาทองอยู่ระหว่าง 12%-48% ต่อปี และอัตรา
ดอกเบี้ยเงินกู้ในระบบอยู่ระหว่าง 24%-120% ต่อปี จึงอาจกล่าวได้ว่าการจําหนาทองเป็นช่องทาง หนึ่ง
ในการกู้เงิน ซึ่งสามารถช่วยลดภาระการกู้ยืมเงินในระบบได้ โดยผู้ให้สัมภาษณ์จําหนาทองสูงสุด ไม่เกิน
20,000 บาท และจําหนาทองเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่จําหนาทองระยะเวลา ประมาณ 3
เดือน ปีละ 2-3 ครั้ง และเลือกจําหนาทองผ่านร้านทองมากกว่าโรงรับจําหนาทอง เนื่องจากสะดวก กว่า มีขั้นตอน
ที่ง่ายกว่า ไม่ซับซ้อน และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์มากกว่าการเข้าโรงรับจําหนาทอง โดยเลือก ร้านทองในการใช้
บริการจากความสะดวก และร้านที่รู้จักกับเจ้าของร้าน และผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด จําหนาทองผ่านร้าน
เดิมตลอด

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับสำนักวิจัย ซูเปอร์โพล
มหาวิทยาลัยมหิดล (2563) ได้สำรวจพฤติกรรม การรับรู้ การเลือกใช้บริการ ตลอดจนทัศนคติต่อ
ตัวเลือกหรือสภาพคล่องทางการเงิน ของประชาชน ในช่วงต้นปี 2563 พบว่า ส่วนใหญ่หรือ 65.5%
ต้องพึ่งพาหาสภาพคล่องจากเงินกู้ในระบบ รองลงมาคือ 21.2% ต้องพึ่งพาหาสภาพคล่องจากทั้งเงินกู้
ในระบบและนอกระบบ ในขณะที่ 4.1% พึ่งพาเงินกู้ นอกระบบอย่างเดียว และ 9.29% ระบุว่าพึ่งพาวิธี
อื่น ๆ และเมื่อให้ระบุแหล่งในการเลือกใช้บริการตัวเลือกหรือ ทางออกของสภาพคล่องทางการเงิน
พบว่า อันดับที่ 1 เลือกใช้บริการโรงรับจําหนาทองอิมมานี่ 53.2% อันดับที่ 2 ยืม เพื่อนหรือญาติ 46.1%
อันดับที่ 3 ร้านทอง 42.9% อันดับที่ 4 บัตรกดเงินสด 28.4% อันดับที่ 5 โรงรับจําหนาทอง รัฐ สถานธนา
ภิบาล (สคบ.) 24.8% อันดับที่ 6 บัตรเครดิต 22.2% อันดับที่ 7 สินเชื่อธนาคาร 14.5% อันดับที่ 8 สินเชื่อ
ส่วนบุคคล 12.2% อันดับที่ 9 เล่นแชร์ 9.9% อันดับที่ 10 โรงรับจําหนาทองสยาม 8.5%

ส่วนกลุ่มที่ระบุว่ายังไม่เคยมีประสบการณ์กับปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน มองว่าหากต้องใช้
บริการ ตัวเลือกหรือทางออกหรือสภาพคล่องทางการเงินจะเลือกใช้บริการอันดับแรก คือ ใช้บริการจาก
ร้านทอง ต่อมา เป็น ยืมเพื่อน /ญาติ, โรงรับจําหนาทอง อิมมานี่, โรงรับจําหนาทอง Cash Express, บัตรกดเงินสด,
บัตรเครดิต, โรงรับจําหนาทองของรัฐ , สถานธนาภิบาล, สินเชื่อธนาคาร และอันดับสุดท้ายคือ สินเชื่อส่วน
บุคคล



สาเหตุที่คนไทยจำนวนมากยังพึงพิงโรงรับจำนำเป็นหลัก สะท้อนมาในทัศนคติของของผู้บริโภคที่มีต่อ โรงรับจำนำหรือทางออกของสภาพคล่องว่า ดอกเบี้ยถูก, ได้เงินเร็ว, ทรัพย์สินไม่หาย ใถ่ของคืนได้, เหมาะสำหรับ ต้องการเงินด่วน, ไม่ต้องมีค้ำประกัน, ขั้นตอนง่ายใช้บัตรประชาชนใบเดียว ได้เงินเร็ว, ไม่เสียเครดิตถ้าปล่อย ของหลุด, สามารถผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้, ระยะเวลาในการฝากนาน แม้จะยังมีความกังวลอยู่บ้างว่ากลัวทรัพย์สิน ถูกเปลี่ยน

ผลการสำรวจ ยังพบว่าเมื่อพูดถึงโรงรับจำนำแบรนด์ที่นึกถึงเป็นอันดับที่ 1 คือโรงรับจำนำซีเอ็มเอ็น 49.8% อันดับที่ 2 โรงรับจำนำของรัฐ (สถานธรรมาภิบาล) 22.4% อันดับที่ 3 คือ ร้านทองและโรงรับจำนำ Cash Express 8.2% อันดับที่ 4 สถานธรรมาภิบาล 5.5% อันดับที่ 5 โรงรับจำนำสยาม 3.7%

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แบรนด์โรงรับจำนำ อันดับที่ 1 ดอกเบี้ยถูก 63.8% อันดับที่ 2 ราคาเป็นธรรม มีมาตรฐาน 60.8% อันดับที่ 3 ความน่าเชื่อถือโดยรวม 41.1% อันดับที่ 4 เชื่อมมั่นในการเก็บทรัพย์สินจำนำของลูกค้า 32.4% อันดับที่ 5 สถานที่สะอาดและทันสมัย 29.3% อันดับที่ 6 ระยะเวลาเปิดทำการสอดคล้องกับลูกค้า 26.9% อันดับที่ 7 มีจำนวนสาขาครอบคลุม 19.3% อันดับที่ 8 สามารถรับจำนำทรัพย์สินได้หลากหลาย 15.4% อันดับที่ 9 มีทางเลือกในการขยายเวลาในการจำนำ 13.1%

หากพิจารณาในมิติการสื่อสาร ประเด็นด้านการรับรู้ นับเป็นหัวใจสำคัญที่สะท้อนภาพจำฝั่งหัวผู้คนที่โดยภาพของโรงรับจำนำ ร้านทอง หรือการหยิบยืมจากคนใกล้ชิด มักเป็น "ภาพจำ" ในคอนเทนต์ที่คนไทยพูดคุยหรือแนะนำกัน ในฐานะ "แหล่งพึ่งพิง" ยามที่ชีวิตต้องการทางออกแบบด่วน ๆ คล่องตัวและเข้าถึงได้ง่ายโดยเฉพาะในยามที่บุคคลเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าทางการเงิน

2.7 เกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

2.7.1 เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM)

เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ The Malcolm Baldrige



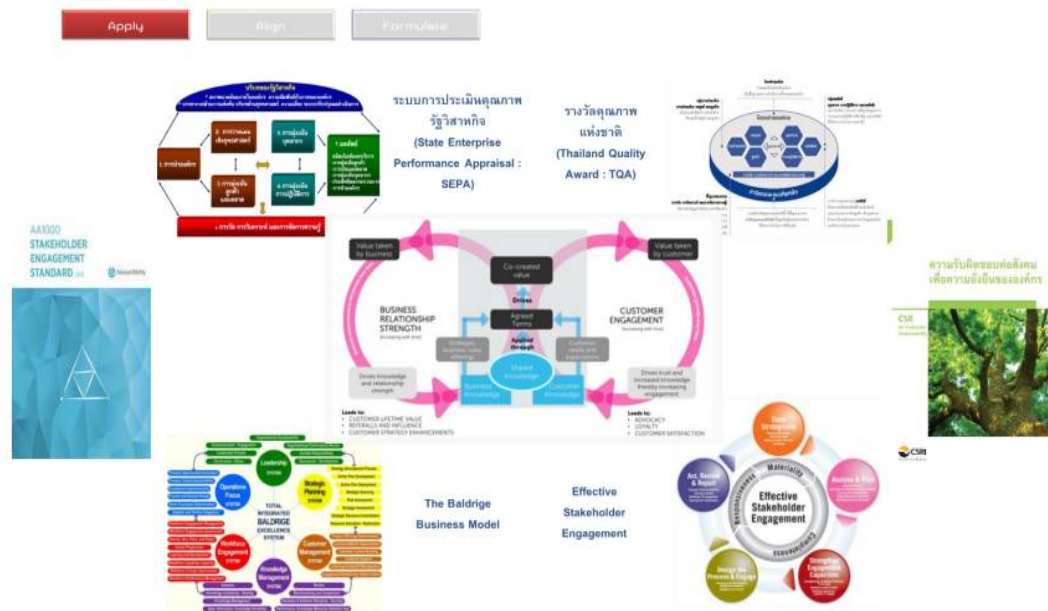
National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือให้รัฐวิสาหกิจรับทราบเรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวลและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

วัตถุประสงค์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

1. เพื่อศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนอง ต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กรกลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนา การดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยงและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 2 – 5 กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

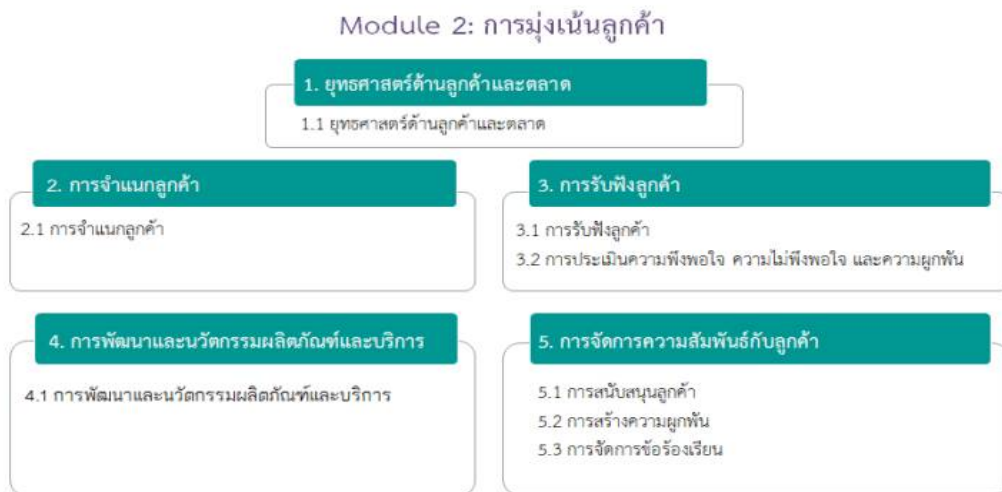
หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของรัฐวิสาหกิจประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญ 8 ด้าน ประกอบด้วย

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า



ภาพที่ 2 – 6 หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สอช.) ปีงบประมาณ 2565

โดยสามารถแสดงหลักเกณฑ์ประเมินย่อยของหลักเกณฑ์ประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ ได้ดังนี้

หัวข้อ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 5)
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 4)
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35	3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning) (น้ำหนักร้อยละ 15) 3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing) (น้ำหนักร้อยละ 10) 3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting) (น้ำหนักร้อยละ 10)
Module 2: การมุ่งเน้นลูกค้า	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	10	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (น้ำหนักร้อยละ 10)
2. การจำแนกลูกค้า	5	2.1 การจำแนกลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5)
3. การรับฟังลูกค้า	10	3.1 การรับฟังลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (น้ำหนักร้อยละ 5)
4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำหนักร้อยละ 10)
5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	15	5.1 การสนับสนุนลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.2 การสร้างความผูกพัน (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน (น้ำหนักร้อยละ 5)
รวม	100	

ภาพที่ 2 – 7 หลักเกณฑ์ประเมินย่อยด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ

2.7.2 เกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM)

เกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM) เป็นหลักเกณฑ์ที่เป็นการประเมินกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Result) ด้านการบริหารทุนมนุษย์ 4 ด้าน ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (HCM Strategy)
2. การบริหารทุนมนุษย์ (Human Management)
3. การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Development)
4. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (HCM Environment)

โดยส่วนหนึ่งได้นำยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ที่เกี่ยวข้องกับด้านบุคลากร รวมถึงมาตรฐาน/แนวปฏิบัติที่ดี ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล



แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้าน HR ของโลก มาพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของรัฐบาลกิจ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงผลผลิตประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ด้วยการสร้างแรงกระตุ้นและแรงจูงใจให้บุคลากรรู้คุณค่าของตนเองและคุณค่าของงานที่ทำ ผ่านการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ให้โอกาสแก่บุคลากรในการเรียนรู้และการเติบโตในสายอาชีพ ทั้งนี้ นอกจากรัฐบาลกิจจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้าน HCM ที่ชัดเจนแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นการดำเนินงาน การสอบทาน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ (Continuous & Systematic improvement) เพื่อให้การบริหารทุนมนุษย์ขององค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและได้ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศในที่สุด จา กหลักการที่กล่าวถึงข้างต้นจึงทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารทุนมนุษย์ของรัฐบาลกิจ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์

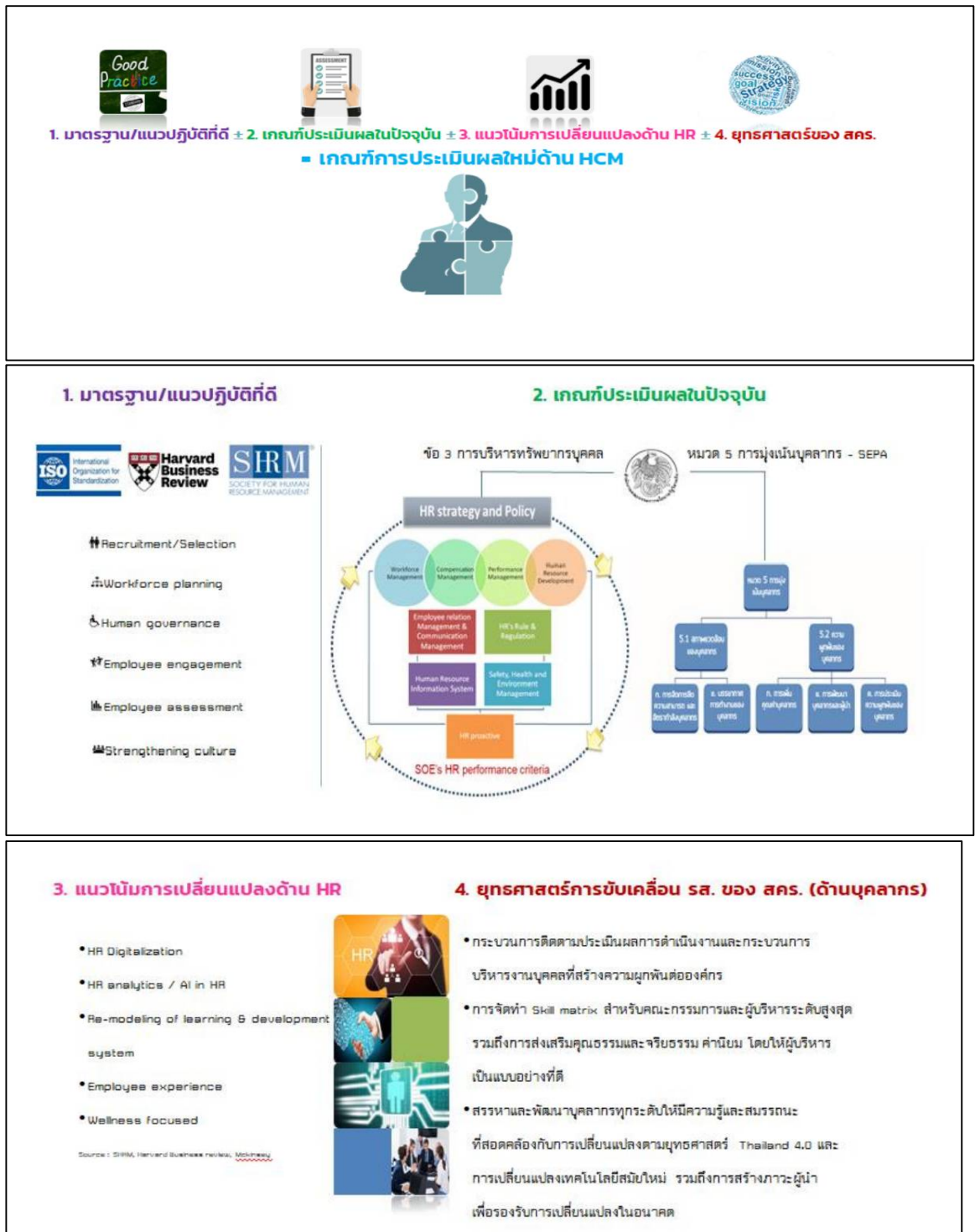
1. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรของรัฐบาลกิจมีความตระหนักและมีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ที่ได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำเกณฑ์ประเมินผลฯ ไปพัฒนาระบบงานด้าน HCMที่จะเป็นกลไกที่สร้างความเท่าเทียม (Equality) ความเสมอภาค (Equity) และ/หรือความแตกต่างที่เหมาะสม (Appropriate Difference) ในการสนับสนุนให้บุคลากรได้สร้างคุณค่าให้แก่ตนเองและองค์กร

2. รัฐบาลกิจมีแนวทางในการบริหารทุนมนุษย์ขององค์กร สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้าน HR ของโลกอีกทั้งมีมาตรฐาน/แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารทุนมนุษย์ เทียบเท่าระดับประเทศและระดับสากล เช่น Thailand Quality Awards: TQA, Society for Human Resource Management: SHRM, Harvard Business Review:HBR, International Organization for Standardization: ISO เป็นต้น และเป็นกลไกเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศเกิดความยั่งยืน สร้างศักยภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการประเมินการบริหารทุนมนุษย์หลักเกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์เกิดจากการประยุกต์มาตรฐาน/แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ที่เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

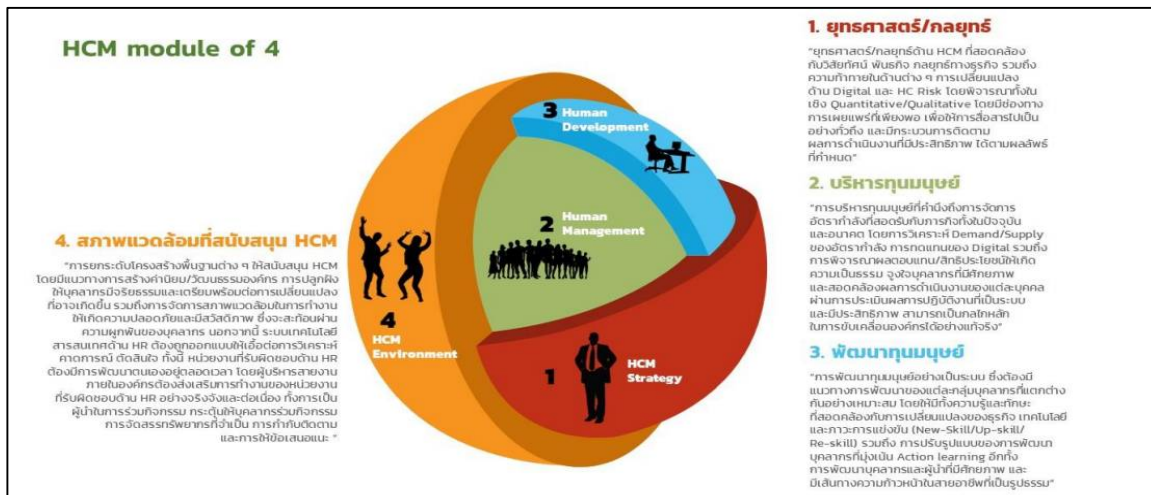


ภาพที่ 2 – 8 เกณฑ์การประเมินผลใหม่ด้าน HCM



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาวุเคราะห์ (สอศ.) ปีงบประมาณ 2565

หลักเกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์



โดยสามารถแสดงหลักเกณฑ์ประเมินย่อย ของหลักเกณฑ์ประเมินด้านการบริหารทุนมนุษย์ของ รัฐวิสาหกิจ ได้ดังนี้

หัวข้อ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
1. ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	30	1.1 คุณภาพของยุทธศาสตร์/กลยุทธ์/การสื่อสาร/การติดตามผล/ผลลัพธ์ (น้ำหนักร้อยละ 30)
2. การบริหารทุนมนุษย์	25	2.1 อัตราค่าจ้าง (น้ำหนักร้อยละ 7.5) 2.2 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (น้ำหนักร้อยละ 2.5) 2.3 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 15)
3. การพัฒนาทุนมนุษย์	25	3.1 การเรียนรู้และการพัฒนา (น้ำหนักร้อยละ 15) 3.2 การสืบทอดตำแหน่ง/การบริหารจัดการคนเก่ง/การจัดการสายอาชีพ (น้ำหนักร้อยละ 10)
4. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	20	4.1 ความผูกพันองค์กร/ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร/การจัดการการเปลี่ยนแปลงจรรยาบรรณและจริยธรรม (น้ำหนักร้อยละ 5) 4.2 เทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR (น้ำหนักร้อยละ 2) 4.3 ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (น้ำหนักร้อยละ 3) 4.4 บทบาทของหน่วยงาน HR และการสนับสนุนจากผู้บริหาร (น้ำหนักร้อยละ 10)
รวม	100	

ภาพที่ 2 – 9 หลักเกณฑ์การประเมินการบริหารทุนมนุษย์



โดยสรุปกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้ปรับเกณฑ์
การประเมินผลการดำเนินงานหมวดการจัดการคุณภาพ (SE-AM) เป็น 8 หมวดกิจกรรมการจัดการ
คุณภาพ ตั้งแต่ปีบัญชี 2563 เป็นต้นมา ซึ่งในแต่ละหมวด มีการใช้ข้อมูลความพึงพอใจ ความคาดหวัง
ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM) รวมทั้งเรื่อง การบริหารทุนมนุษย์ (HCM) มาบริหาร
จัดการ ทั้งนี้ สำคัญ การนำข้อมูลความพึงพอใจ ความคาดหวังและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วน
เสียมาใช้แต่ละหมวด พอสรุปได้ตามตารางที่ 2 – 1

ตารางที่ 2 – 1 การนำความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมา
ใช้ในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
หมวดด้าน การกำกับ ดูแลกิจการที่ ดี (CG)	2.1 การแข่งขันทาง การตลาดที่เป็นธรรม	- ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของคู่ค้า คู่ความร่วมมือ	- การประเมินผลการ ส่งเสริมการตลาดที่ เป็นธรรม ต่อด้านการ ผูกขาดลดผูกขาด
	3.1 การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น	- ความพึงพอใจ ต้องการ ความคาดหวังของเจ้าของ/ผู้ ถือหุ้น	- การประเมินผลการ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น
	4.2 การติดตามผลการ ปฏิบัติงานด้าน	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียในภาพรวม	- การประเมินผลการ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตามหมวด CSR in process ทั้ง 7 กลุ่มเป้าหมาย
	4.3 การเสริมสร้างความ เข้มแข็งของ	- ความพึงพอใจของผู้นำ ชุมชน ตามเป้าหมาย	- การประเมินผลการ พัฒนาความ เข้มแข็ง ชุมชนตามเป้าหมาย



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
	5. การเปิดเผยข้อมูล	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- การประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหมวด CSR in process ทั้ง 7 กลุ่มเป้าหมาย
	6. คณะกรรมการ	- ความพึงพอใจ ความต้องการความคาดหวังของคณะกรรมการ	- การประเมินผลการปฏิบัติต่อคณะกรรมการ
การบริหาร ความเสี่ยง และควบคุม ภายใน (RM)	7.3 การติดตามมาตรฐานและประสิทธิภาพการ บริหารความเสี่ยงฯ	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- การประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบการบริหารความเสี่ยงฯ
	8. จรรยาบรรณ	- ความพึงพอใจ ความต้องการความคาดหวังของพนักงาน	- การประเมินผลการรับรู้การตระหนักในการปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณขององค์กร
	9. ความยั่งยืนและนวัตกรรม	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- การประเมินประสิทธิภาพ ในด้านความพึงพอใจ ความผูกพัน / ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาให้องค์กรเกิดความยั่งยืน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์กร (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
	10. การติดตามการ ดำเนินงาน	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- การประเมินผลการ ดำเนินงานในส่วนที่ไม่ใช่ ด้านการเงิน
การวางแผน ยุทธศาสตร์ (SP)	1. การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ SWOT & SWOT MATRIX ทบทวน วัตถุประสงค์/ ยุทธศาสตร์/แผนงาน/ ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์
	7. การติดตามผลสำเร็จตาม แผนกลยุทธ์	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม/ประเมินผล ความสำเร็จของแผนกล ยุทธ์ โดยเฉพาะในส่วนที่ ไม่ใช่เป้าหมายทางการเงิน
	1. ธรรมาภิบาลและ วัฒนธรรมองค์กร	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม/ประเมินผล ประสิทธิผลการ สนับสนุนความเป็น องค์กรธรรมาภิบาลและ การมีวัฒนธรรมองค์กร ที่ดี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
	2. การกำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เชิงกลยุทธ์	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อนำมาใช้ในการ วิเคราะห์/ประเมินความ เสี่ยง ให้การกำหนดกล ยุทธ์วัตถุประสงค์และ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์มี ความเหมาะสมภายใต้ ระดับความเสี่ยงที่รับได้
	4. การทบทวนการบริหาร ความเสี่ยง	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อนำมาใช้ในการ วิเคราะห์/ประเมินความ เสี่ยงทบทวนแผนแม่บท & มาตรการจัดการความ เสี่ยงให้สอดคล้องกับ บริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และมีระดับความเสี่ยงที่ รับได้
	5. ข้อมูล สารสนเทศ การ สื่อสาร และการรายงานผล	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อให้มีข้อมูลการ รายงานผลการบริหาร ความเสี่ยงรวมทั้งให้ ข้อมูลย้อนกลับของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในเชิง การจัดการความเสี่ยง



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สช.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
การมุ่งเน้น การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย (SM)	การมุ่งเน้น การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM)	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม	- เพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำ ทบทวน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสีย นโยบาย/ยุทธศาสตร์/แผนงาน/เป้าหมายให้สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ ความคาดหวังที่ปรับเปลี่ยนไปรวมทั้งใช้เป็นข้อมูลติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
	การมุ่งเน้นลูกค้า(CM)	- ความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	- เพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำ ทบทวนกลุ่มลูกค้านโยบาย/ยุทธศาสตร์/แผนงาน/เป้าหมายการมุ่งเน้นลูกค้า ให้สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจความคาดหวังของลูกค้าที่ปรับเปลี่ยนไปรวมทั้งใช้เป็นข้อมูลติดตามประเมินผลการดำเนินงาน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
	การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และการบริการ	- ความพึงพอใจของลูกค้า ในแต่ละกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย	- เพื่อให้มีข้อมูลในการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และ การบริการ ให้ตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า สูงสุด รวมทั้งใช้เป็น ข้อมูลติดตามประเมินผล การดำเนินงานการขาย/ การให้บริการ
การพัฒนา เทคโนโลยี (DT)	การกำกับดูแลด้าน เทคโนโลยี ข้อมูล และ ความปลอดภัยด้าน เทคโนโลยี	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียความ ต้องการ ความคาดหวัง ใน ภาพรวม	- เพื่อให้มีข้อมูลในการ จัดทำ ทบทวนนโยบาย/ ยุทธศาสตร์/แผนงาน/ แผนงาน/เป้าหมายด้าน เทคโนโลยี ข้อมูล และความปลอดภัยด้าน เทคโนโลยีให้สอดคล้อง กับระดับความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปรับ เปลี่ยนไปรวมทั้งใช้เป็น ข้อมูลติดตามประเมินผล การดำเนินงาน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
การบริหาร ทุนมนุษย์ (HCM)	ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ ทุน มนุษย์	- ความพึงพอใจ ความ ต้องการความคาดหวัง ความผูกพันของพนักงาน ในแต่ละกลุ่ม	- เพื่อนำมาใช้ในการ วิเคราะห์/ประเมิน / ทบทวน นโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน การบริหารทุน มนุษย์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของ พนักงานและยุทธศาสตร์ ขององค์กรการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน
	การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	- ความพึงพอใจ ความ ต้องการความคาดหวัง ความผูกพันของพนักงาน ในแต่ละกลุ่ม	- เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม ประเมินผลแผน ปฏิบัติงานด้านทุนมนุษย์ รวมทั้งทบทวนให้เกิด ความเหมาะสม
	การพัฒนาทุนมนุษย์	- ความพึงพอใจ ความ ต้องการความคาดหวัง ความผูกพันของพนักงาน ในแต่ละกลุ่ม	- เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม ประเมินผลแผน ปฏิบัติงานด้านการ พัฒนาสภาพแวดล้อมฯ รวมทั้งทบทวนให้เกิด ความเหมาะสม



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สอศ.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
การจัดการ ความรู้และ นวัตกรรม (KM)	การจัดการความรู้(KM)	- ความพึงพอใจ ความ ต้องการความคาดหวัง ความผูกพันของพนักงาน ในแต่ละกลุ่ม	- เพื่อนำมาใช้ในการ วิเคราะห์/ประเมิน / ทบทวน นโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน การบริหารทุน มนุษย์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของ พนักงานและยุทธศาสตร์ ขององค์กรการ - เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม ประเมินผลแผน ปฏิบัติงานด้านการ จัดการความรู้รวมทั้ง ทบทวนให้เกิดความ เหมาะสม
	การจัดการนวัตกรรม(IM)	- ความพึงพอใจ ความ ต้องการความคาดหวัง ความผูกพันของพนักงาน ในแต่ละกลุ่ม	- เพื่อนำมาใช้ในการ วิเคราะห์/ประเมิน / ทบทวน นโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน การจัดการ นวัตกรรมให้เหมาะสม สอดคล้องกับต้องการความ คาดหวังของลูกค้า



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมวด ประเมิน	หัวข้อประเมิน	ข้อมูลความพึงพอใจ ที่จะใช้	แนวทางการนำข้อมูล ประเมินที่จะใช้ ความพึงพอใจ ไปใช้ประโยชน์
			- เพื่อนำมาใช้ในการ ติดตาม ประเมินผลแผน ปฏิบัติงานด้านการ จัดการนวัตกรรม รวมทั้ง ทบทวนให้เกิดความ เหมาะสม
การตรวจสอบ ภายใน (IA)	การตรวจสอบภายใน	- ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียความ ต้องการ ความคาดหวัง ใน ภาพรวม	-การประเมิน ประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่นของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในระบบ การตรวจสอบภายใน

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





บทที่ 3 วิธีการวิจัย

3.1 ประเด็นการศึกษาและการวิเคราะห์

ตามกรอบคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่นั้น ประเด็นด้านการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เป็นหนึ่งในหมวดการประเมินคุณภาพในการการรับฟังลูกค้า เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองลูกค้าได้ตามความต้องการ หรือเหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สชค.ได้รับทราบในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ รวมทั้งการรับรู้ถึงบทบาทของ สชค. ในการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจรับจำนำ รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SEAM) ในด้านปัจจัยความผูกพัน (Engagement Driver) และพฤติกรรมความผูกพัน ของผู้บริหาร และพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (Engagement Behavior) และการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

สำหรับการดำเนินการออกแบบสอบถามครั้งนี้ ทางคณะที่ปรึกษาได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดประเด็นคำถาม ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 7Ps) และแนวคิดในการวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สชค.) ประกอบ กับการนำเอาประเด็นสำคัญของระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model : SE - AM) มาวิเคราะห์ร่วมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ ประเมิน โดยแบ่งประเด็นสำคัญในการศึกษาทั้งหมดออกเป็น 3 ส่วนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ของ สชค. ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาของ สชค. มีประเด็นในการสำรวจ ดังนี้

1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งการ ทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ฯลฯ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

- 2) ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงาน เช่น ลักษณะการทำงาน การใช้เวลา ปฏิบัติงาน การตอบสนอง
- 3) การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์
- 4) การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์
- 5) การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์
- 6) การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร
- 7) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร

2. ลูกค้า คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ สศค. มีประเด็นในการสำรวจ ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำของสำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)
- 3) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)
- 4) ความคิดเห็นต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม
- 5) ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)

3. ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ คือ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ที่สาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีประเด็นในการสำรวจ ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) ความคิดเห็นที่มีต่อความจำเป็นในการใช้จ่าย
- 3) ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การสื่อสาร
- 4) ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)

3.2 แนวทางการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และแนวทางการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

สำหรับแนวทางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้น ทางคณะที่ปรึกษาดำเนินการกำหนดตามแนวทางกลุ่มเป้าหมายหรือผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชันเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลเชิงลึก ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหรือผู้บริโภคในแต่ละเจนเนอเรชันนั้นมีความแตกต่างกันออกไปอย่างสิ้นเชิง ทั้งเรื่องความสนใจ รูปแบบการใช้ชีวิต





ช่องทางการติดตามข่าวสาร และอื่นๆ ซึ่งการจำแนกกลุ่มลูกค้า ได้มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าออกเป็น 5
กลุ่มตามหลักประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z)
2. 19 - 38 ปี (Gen Y)
3. 39 - 54 ปี (Gen X)
4. 55 - 60 ปี (Baby Boomers)
5. 61 ปีขึ้นไป

ขณะที่ปรึกษาจะนำกรอบการกำหนดกลุ่มลูกค้าดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกลุ่ม
ตัวอย่าง ทั้งกลุ่ม พนักงาน ลูกค้า และ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สำหรับแนวทางการกระจายกลุ่มตัวอย่าง ทั้งพนักงาน ลูกค้า และ ลูกค้าที่
ยังไม่เคยใช้บริการมีรายละเอียดดังนี้

พนักงาน

สำหรับกลุ่มพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)
ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น ทางคณะที่ปรึกษาจะ
ดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พนักงาน จำนวนรวมทั้งสิ้น 331 ตัวอย่าง โดยดำเนินการกระจายกลุ่มตัว
ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ลูกค้า

สำหรับลูกค้า คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) คณะที่ปรึกษาจะ
ดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 604 ตัวอย่าง โดยใช้หลักการกระจายกลุ่มตัวอย่างทั้ง
สำนักงานใหญ่ และสาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ คือ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ที่สาขาของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)
คณะที่ปรึกษาจะดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 464 ตัวอย่าง



3.3 แนวทางการวิเคราะห์ผลการศึกษา

ทางคณะที่ปรึกษาจะประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science : SPSS) โดยมีความหมายในแต่ละระดับของความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ / ความผูกพัน และ/หรือ ระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของ เบสท์ (Best, 1977) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงของระดับของความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ / ความผูกพัน และ/หรือ ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีการแปลความหมายตามช่วงคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3 – 1 เกณฑ์การแปลความหมายตามช่วงคะแนนของเบสท์ (Best, 1977)

คะแนน	ความหมาย			
	ระดับความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้	ระดับความคิดเห็น	ระดับความ ต้องการ/ความ คาดหวัง
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจมาก ที่สุด	การรับรู้มากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ความต้องการ/ ความคาดหวังมาก ที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจมาก	การรับรู้มาก	เห็นด้วยน้อย	ความต้องการ/ ความคาดหวังมาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจปาน กลาง	การรับรู้ปานกลาง	เห็นด้วยปานกลาง	ความต้องการ/ ความคาดหวังปาน กลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจน้อย	การรับรู้่น้อย	เห็นด้วยน้อย	ความต้องการ/ ความคาดหวังน้อย
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจน้อย ที่สุด	การรับรู้่น้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ความต้องการ/ ความคาดหวังน้อย ที่สุด



หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามเสร็จสิ้นแล้ว คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบ
คุณภาพ ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ เพื่อลงรหัส ประมวลผล และดำเนินการวิเคราะห์ผลทาง
สถิติ ด้วยโปรแกรม SPSS for Window ด้วยวิธีการทางสถิติดังต่อไปนี้
การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ค่าความถี่ (Frequency)	}	- ความพึงพอใจ
ค่าร้อยละ (Percentage)		- ความต้องการ / ความคาดหวัง
ค่าเฉลี่ย (Mean)		- การรับรู้ - ความคิดเห็น

3.4 วิธีการศึกษาสำรวจ

วิธีการศึกษาสำรวจ ประกอบด้วย การกำหนดขั้นตอนในการสำรวจ กลุ่มประชากรเป้าหมายใน
การสำรวจพื้นที่ของการสำรวจข้อมูล การสุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการ
สำรวจข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนในการสำรวจ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดกรอบแนวคิด ศึกษาแนวคิดองค์ประกอบและปัจจัยที่กำหนดความพึง
พอใจความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า หลักเกณฑ์และแนวทางระบบ
ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ หมวดยุทธศาสตร์มุ่งเน้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SE-AM: SCM) และบันทึก
ข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานจาก สธค. ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อให้ครอบคลุม
วัตถุประสงค์ของขอบเขตการสำรวจข้อมูลทั้งหมด

2) การออกแบบการสำรวจและการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนของการกำหนดพื้นที่กลุ่ม
ประชากรเป้าหมายการสำรวจ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง การจัดทำเครื่องมือ
ที่ใช้ในการสำรวจเพื่อใช้รวบรวมข้อมูล และการทดสอบเครื่องมือการสำรวจ

3) การรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ โดยการกำหนดแผนการสำรวจ ตามที่ได้รับ ความ
เห็นชอบจาก สธค.

4) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับของ
ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ / ความผูกพัน และ/หรือ ระดับความคิดเห็น ของ



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเป้าหมาย โดยวิธีการทาง สถิติ เพื่อการศึกษาสำรวจ รวมทั้งการสรุปผล
การสำรวจและนำเสนอข้อมูล

3.5 การทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) คือ การทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามว่าสามารถให้คะแนนได้อย่างแน่นอน หรือเรียกว่า
มี “ความคงเส้นคงวา” ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่า “อัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha)”
การแปลผลที่คำนวณได้จากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha) ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0
ถึง 1 เท่านั้น ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่มีค่าเท่ากับ 0 หรือเข้าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามนั้น
มีความคลาดเคลื่อนสูง และความน่าเชื่อถือน้อย หรือไม่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับ
อยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป และถ้าหากค่าความเชื่อมั่นเข้าใกล้ 1 มากแสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความคลาดเคลื่อน
น้อยและเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ โดยคำนวณความเชื่อมั่นจากสูตร

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของครอนแบค (Cronbach's Alpha)

K แทน จำนวนข้อสอบทั้งหมดของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ



ภาพที่ 3 - 1 ช่วงความเชื่อมั่นค่าอัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha)



3.6 ผลการทดสอบ (ร่าง) แบบสอบถาม

สำหรับการประมวลผลเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของ (ร่าง) แบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha) นั้น ขณะที่ปรึกษาดำเนินการดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากการทดลองโดย (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง ประกอบด้วย แบบสอบถาม ของ พนักงาน ลูกค้า และ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ เพื่อการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนแบค (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach,1970) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งสามฉบับมีค่าอยู่ระหว่าง 0.75- 0.85 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด ดังนั้น แบบสอบถามดังกล่าวสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวังและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ประจำปี 2565

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สรค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประจำปี 2565

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันของลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประจำปี 2565

การสำรวจผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565 โดยมีผลการวิเคราะห์ การวิจัยเชิงปริมาณ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (สธค.)
2. ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนานุเคราะห์ (สธค.)
3. ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า “ที่ยังไม่เคยใช้บริการ” ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้กำหนดและแปลความหมายของสัญลักษณ์ ที่ใช้แทนค่าสถิติ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

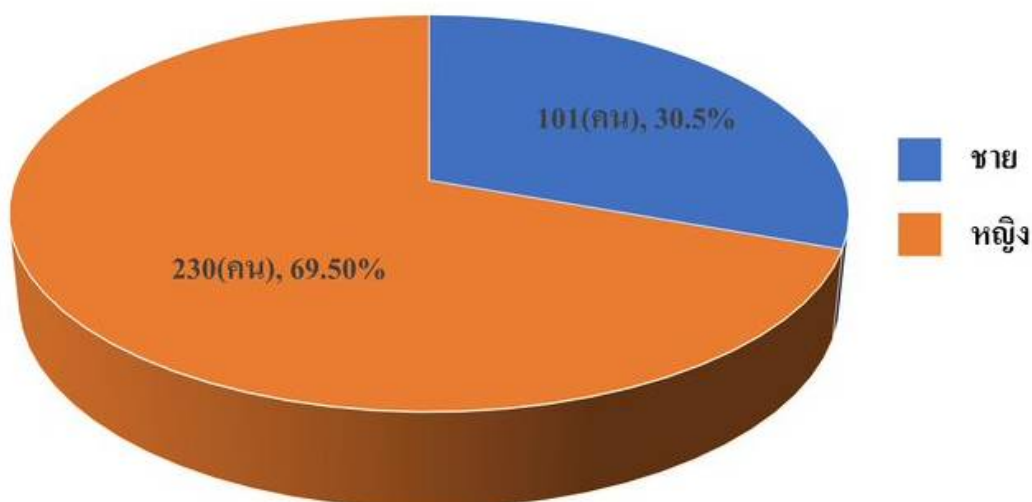


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

4.1 ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (สธค.)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานของ สธค. พบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 331
คน จำแนกเป็นเพศชาย 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 เพศหญิง 230 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50
ตามภาพที่ 4 – 1

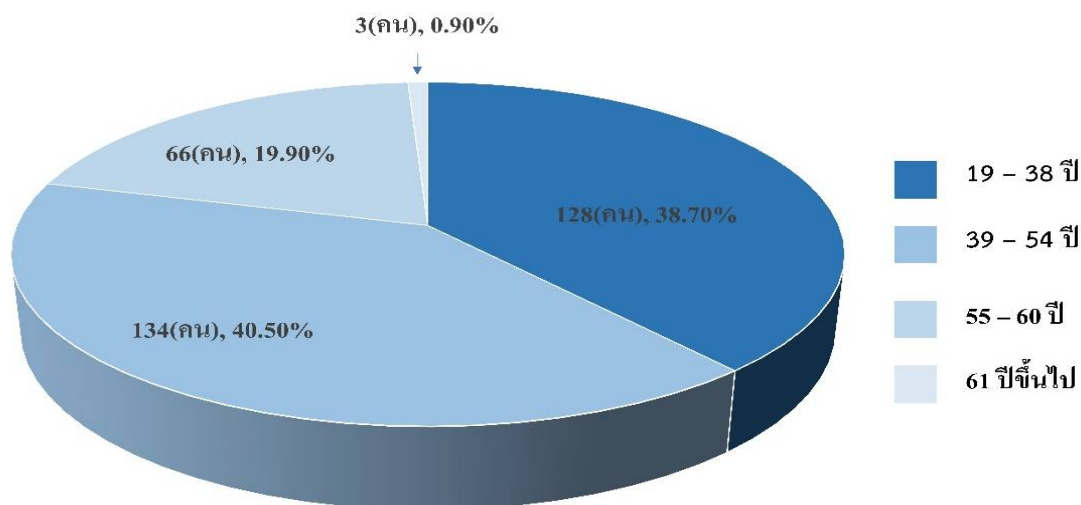


ภาพที่ 4 – 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานของ สธค.

อายุของพนักงานของ สธค. พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 19-38 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ
38.70 ช่วงอายุ 39-54 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ช่วงอายุ 55-60 ปี จำนวน 66 คน คิด
เป็นร้อยละ 19.90 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามภาพที่ 4 – 2

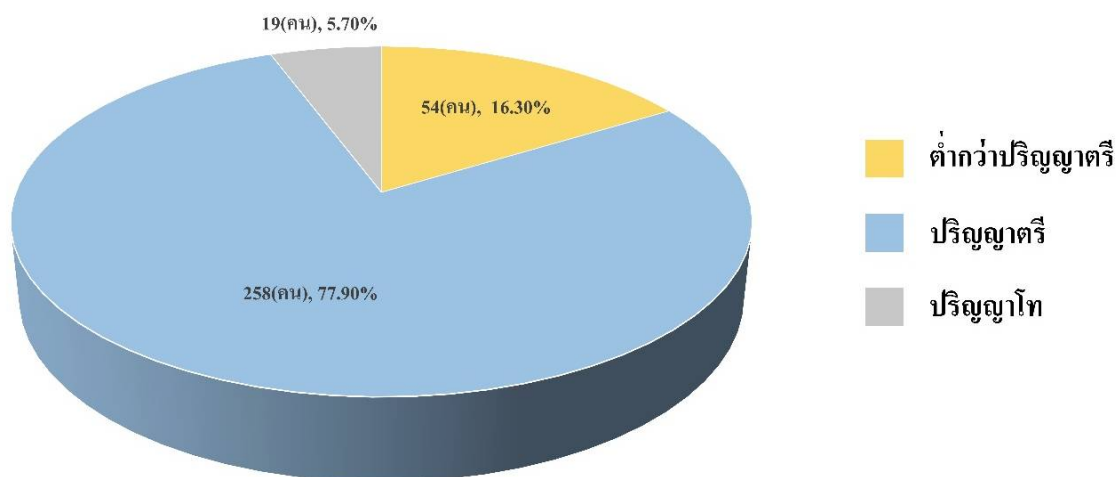


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 2 แสดงอายุของพนักงานของ สธค.

ระดับการศึกษาของพนักงานของ สธค. พบว่ามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 และปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามภาพที่ 4 – 3

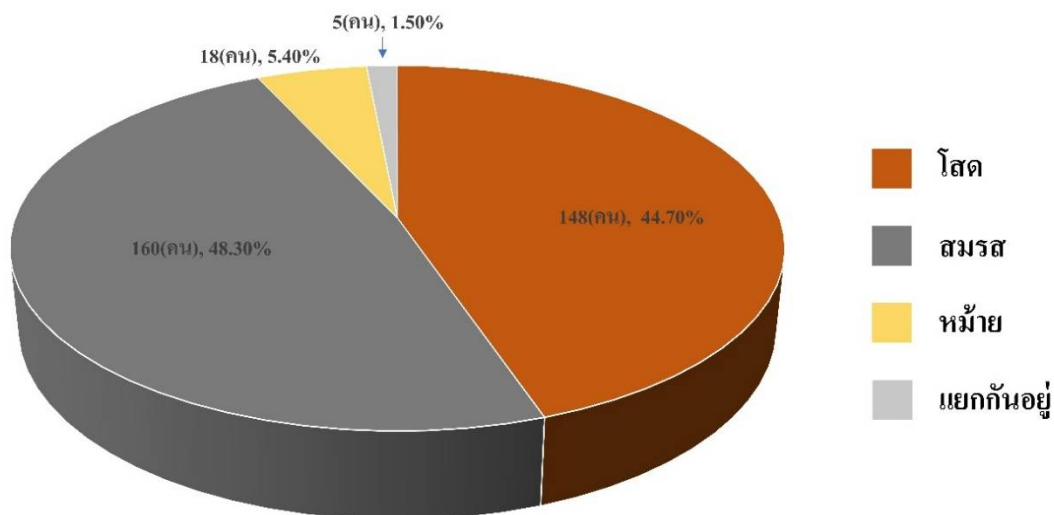


ภาพที่ 4 – 3 แสดงระดับการศึกษาของพนักงานของ สธค.



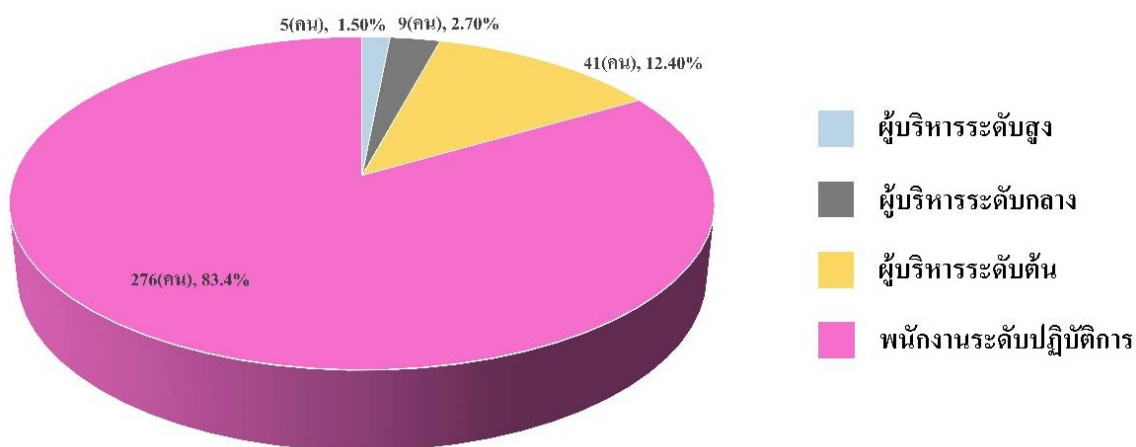
รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สถานภาพของพนักงานของ สธค. พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 148 คน มีสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 44.70 มีครอบครัวสมรส จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีสถานะเป็นหม้าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และแยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามภาพที่ 4 – 4



ภาพที่ 4 – 4 แสดงสถานภาพของพนักงานของ สธค.

ตำแหน่งงานของพนักงานของ สธค. ที่ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดตำแหน่งงานดังต่อไปนี้ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 กลุ่มผู้บริหารระดับต้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามภาพที่ 4 – 5

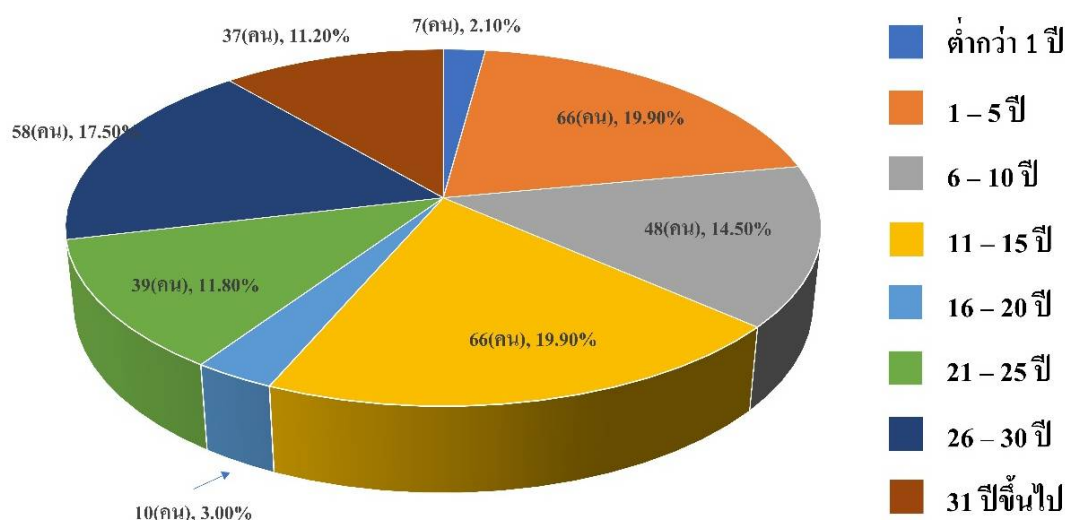


ภาพที่ 4 – 5 แสดงตำแหน่งงานของพนักงานของ สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ระยะเวลาปฏิบัติงานของ พนักงานของ สธค. พบว่าจากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้ ช่วงเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ช่วงเวลา 1-5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ช่วงเวลา 6-10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ช่วงเวลา 11-15 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ช่วงเวลา 16-20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ช่วงเวลา 21-25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ช่วงเวลา 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และช่วงเวลา 31 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามภาพที่ 4 – 6

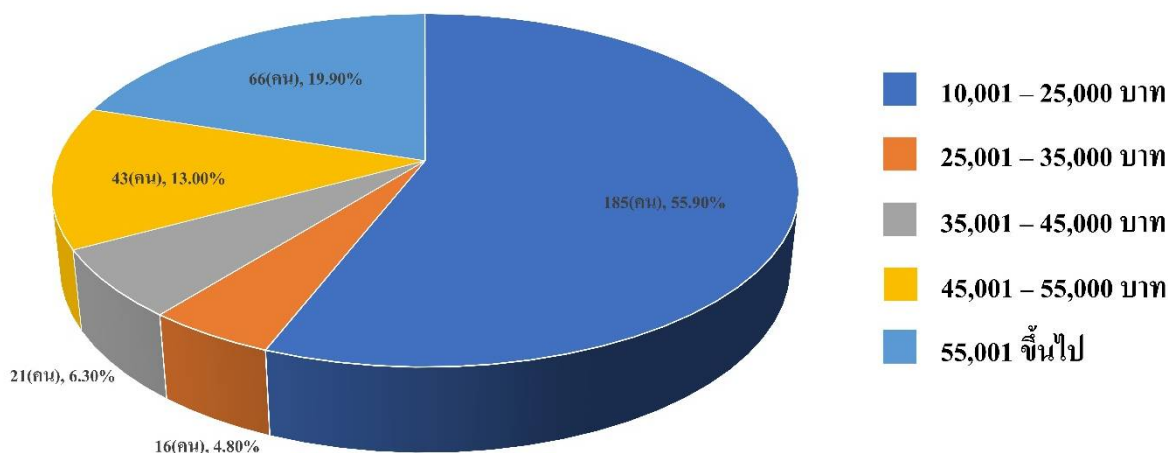


ภาพที่ 4 – 6 แสดงระยะเวลาปฏิบัติงานของ พนักงานของ สธค.

รายได้ของพนักงานของ สธค. พบว่ามีรายได้เดือนละ 10,001-25,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 มีรายได้เดือนละ 25,001-35,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มีรายได้เดือนละ 35,001-45,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 มีรายได้เดือนละ 45,001-55,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มีรายได้เดือนละ 55,001ขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ตามภาพที่ 4 – 7

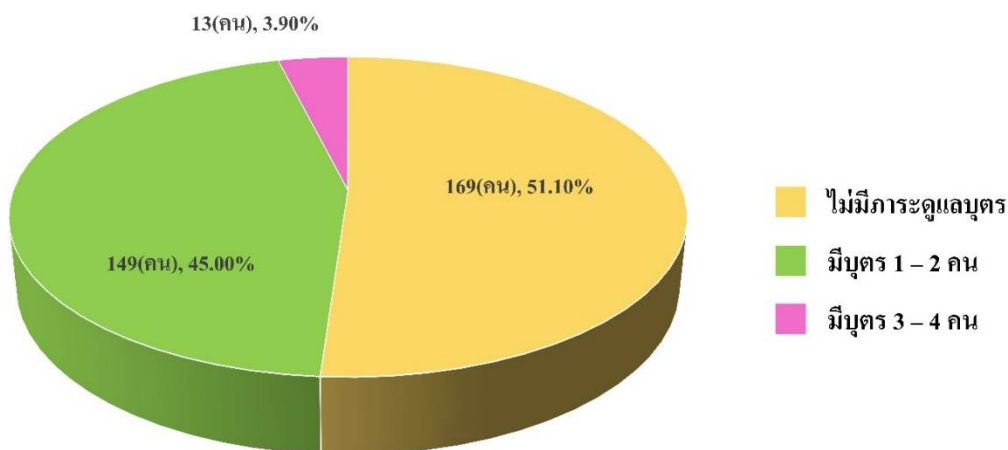


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 7 แสดงรายได้ของพนักงานของ สศค.

ภาระดูแลบุตรของพนักงานของ สศค. พบว่าพนักงาน สศค. ไม่มีภาระดูแลบุตร จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 ที่มีบุตร 1-2 คน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และมีบุตรต้องดูแล 3-4 คน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามภาพที่ 4 – 8



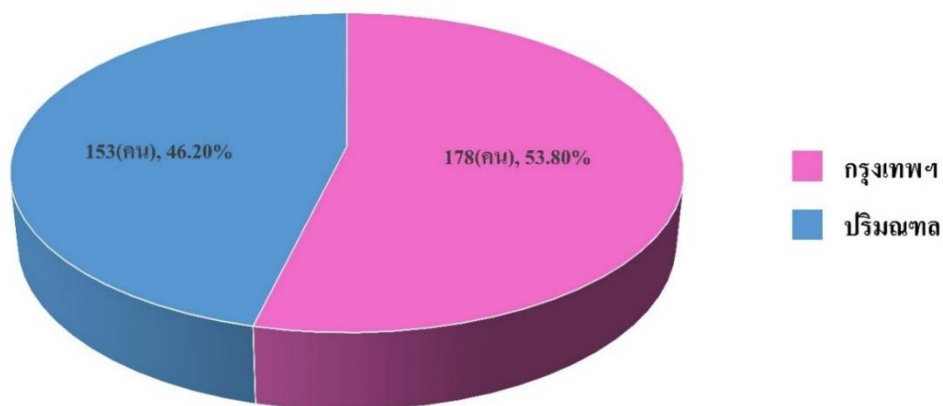
ภาพที่ 4 – 8 แสดงภาระดูแลบุตรของพนักงานของ สศค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

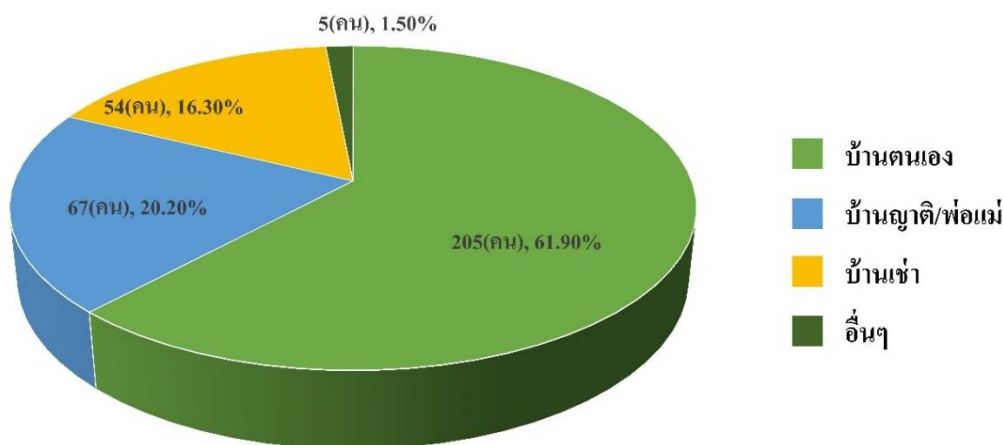
ที่พักอาศัยของพนักงานของ สธค. พบว่าพนักงานของ สธค. มีการพักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และปริมณฑล จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 ตามภาพที่ 4 – 9

*หมายเหตุ สำหรับพนักงานที่อยู่ในต่างจังหวัด อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลอยู่ที่ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00อยู่นอกเขตเทศบาลจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.76



ภาพที่ 4 – 9 แสดงที่พักอาศัยของพนักงานของ สธค.

ลักษณะที่พักอาศัยของพนักงาน สธค. พบว่าลักษณะที่พักอาศัยพบว่าเป็นบ้านตนเองจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 บ้านเช่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามภาพที่ 4 – 10



ภาพที่ 4 – 10 แสดงลักษณะที่พักอาศัยของพนักงาน สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกจากการดำรง
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4 – 1

ตารางที่ 4 – 1 จำแนกจากการดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	1	0.30
รักษาการรองผู้อำนวยการสายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	2	0.60
ผู้ตรวจสอบภายใน	1	0.30
พนักงานตรวจสอบภายใน	3	0.90
ผู้จัดการฝ่าย	3	0.90
ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาลเขต/ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาล	34	10.30
ผู้จัดการส่วน	6	1.80
ผู้ช่วยจัดการสถานธรรมาภิบาล	34	10.80
พนักงานเก็บรักษาของ	39	11.80
ผู้ช่วยพนักงานเก็บรักษาของ	32	9.70
สมุห์บัญชี	99	29.90
นักวิเคราะห์และวางแผน	4	1.20
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	0.90
นักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	2	0.60
นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	2	0.60
นักบริหารทรัพยากรบุคคล	3	0.90
นักวิชาการพัสดุ	2	0.60
นิติกร	2	0.60
นายช่าง	1	0.30
พนักงานประมวลข้อมูล	25	7.60
พนักงานบันทึกข้อมูล	12	3.60
พนักงานธุรการ	7	2.10



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานพัสดุ	1	0.30
พนักงานขับรถยนต์	5	1.50
พนักงานช่างโยธา	2	0.60
พนักงานบริหารงานทั่วไป	1	0.30
พนักงานดูแลและรักษาอาคารสถานที่	5	1.50
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4 – 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกจากการดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่าพนักงาน สธค. ดำรงตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ, นายช่าง, พนักงานพัสดุและพนักงานบริหารงานทั่วไป, ผู้ตรวจสอบภายในจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 รองลงมารักษารองผู้อำนวยการสายงานบริหารและพัฒนาองค์กร, นักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน, นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล, นักวิชาการพัสดุ, นิติกร และพนักงานช่างโยธานจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 พนักงานตรวจสอบภายใน, ผู้จัดการฝ่าย, นักวิชาการเงินและบัญชีและนักบริหารทรัพยากรบุคคล มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 นักวิเคราะห์และวางแผน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 พนักงานขับรถยนต์จำนวนและพนักงานดูแลและรักษาอาคารสถานที่เท่ากันคือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ผู้จัดการส่วน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 พนักงานธุรการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 พนักงานบันทึกข้อมูล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 พนักงานประมวลผลข้อมูล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ผู้ช่วยพนักงานเก็บรักษาของ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาลเขต/ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาลและผู้ช่วยจัดการสถานธรรมาภิบาลจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 34 คิดเป็นร้อยละ 10.80 พนักงานเก็บรักษาของ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และสมุหบัญชี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

ตารางที่ 4 – 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้าน
บริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์ โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านยุทธศาสตร์			
1. นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของ สธค. มีความ เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	4.04	0.773	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร ได้แก่ ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	3.48	1.148	มาก
3. ท่านคิดว่าค่านิยมของ สธค. สอดคล้องกับคุณลักษณะ บุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จขององค์กร	3.94	0.814	มาก
4. ท่านคิดว่า แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงานสามารถ ขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ	4.00	0.818	มาก
5. ท่านมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ของ สธค.	4.04	0.812	มาก
รวม	3.89	0.753	มาก

จากตารางที่ 4 – 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ด้านยุทธศาสตร์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, $SD=0.753$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบาย
วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของ สธค. มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงมีการรับรู้ในระดับ
มากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.773$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์
พันธกิจ และเป้าหมายของ สธค. มีการรับรู้ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.812$)
รองลงมาได้แก่แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงานสามารถขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จมี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การรับรู้อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.00, SD=0.818) การมีค่านิยมของ สธค. สอดคล้องกับ
คุณลักษณะบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จขององค์กรมีการรับรู้ในระดับมากโดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.94, SD=0.814) และการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร ได้แก่
ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมมีการรับรู้ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.48,
SD=1.148) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้าน
บริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านระบบงานที่สำคัญ โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและ พัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านระบบงานที่สำคัญ			
1. สธค. มีการถ่ายทอด ชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน	4.06	0.786	มาก 2
2. สธค. มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเหมาะสม	3.87	0.888	มาก
3. สธค. มีการนำระบบรับจำนำ บัญชี ระบบรับทรัพย์สินเข้า – ทรัพย์สินออก มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.781	มาก 1
4. สธค. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ตำแหน่งหน้าที่ และ คุณลักษณะของแต่ละตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน	3.98	0.892	มาก
5. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความรับผิดชอบ และตรงตามความสามารถ ของบุคลากร	4.01	0.881	มาก 3
รวม	4.00	0.730	มาก

จากตารางที่ 4 – 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านระบบงานที่สำคัญ พบว่าโดยรวมมี





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.730$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
สธค. มีการนำระบบรับจำนำ บัญชี ระบบรับทรัพย์สินเข้า – ทรัพย์สินออก มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.781$) โดยมีสธค. มีการ
ถ่ายทอด ชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน มีการรับ
รู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.786$) รองลงมาได้แก่ การรับมอบหมายอำนาจ
และหน้าที่อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความรับผิดชอบ และตรงตามความสามารถของบุคลากร มีการ
รับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.01$, $SD=0.881$) สธค. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่
ตำแหน่งหน้าที่ และคุณลักษณะของแต่ละตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.892$) และสธค. มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเหมาะสม และ
ค่านิยมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.888$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กล
ยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและ พัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร			
1. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและทั่วถึง	3.96	0.827	มาก
2. ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบเดิม เช่น หนังสือเวียน, โทรสาร มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ท่าน ติดต่อประสานงานได้สำเร็จ	3.90	0.806	มาก
3. ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบใหม่ เช่น Line, Operation Center, Video Conference มี ประสิทธิภาพ	4.15	0.803	มาก
4. สธค. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และ รวดเร็ว ด้านข้อมูลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีคุณค่า	3.99	0.780	มาก
5. ท่านคิดว่า การสื่อสารด้านนโยบาย และการบริหารงาน มีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับข้อมูลครบถ้วน	3.95	0.813	มาก
รวม	3.99	0.712	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.712$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบใหม่ เช่น Line, Operation Center, Video Conference มีประสิทธิภาพ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.803$) สธค. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านข้อมูลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณค่ามีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.780$) รองลงมาได้แก่วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.827$) การสื่อสารด้านนโยบาย และการบริหารงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับข้อมูลครบถ้วน มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.95$, $SD=0.813$) และช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบเดิม เช่น หนังสือเวียน, โทรสาร มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จและค่านิยมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.806$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล			
1. สธ. มีหน่วยงานให้คำปรึกษาเรื่องงาน การปรับตัว การใช้ชีวิตใน สธ.	3.42	1.077	มาก
2. ท่านคิดว่านโยบายด้านทรัพยากรบุคคลมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม และเหมาะสม	3.66	0.931	มาก
3. ท่านคิดว่า การสื่อสารนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของ สธ. มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.72	0.880	มาก
4. สธ. มีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้	3.76	0.909	มาก
5. สธ. มีแผนการพัฒนาหรือทบทวนระบบต่างๆ เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล	3.61	1.013	มาก
รวม	3.63	0.888	มาก

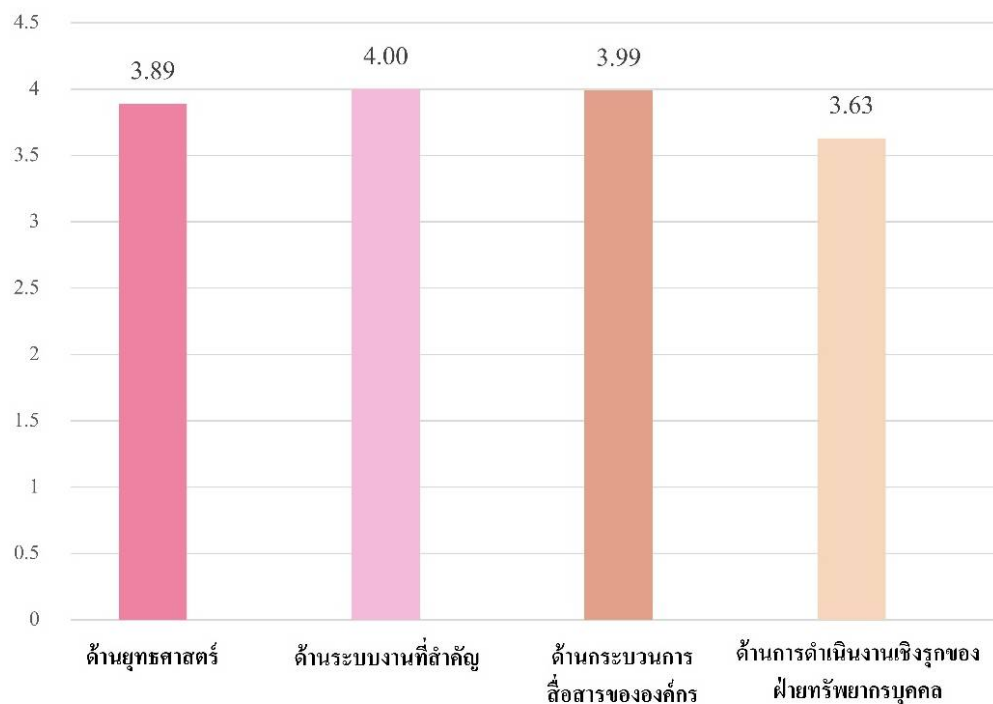
จากตารางที่ 4 – 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$, $SD=0.888$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สธ. มีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.76$, $SD=0.909$) การสื่อสารนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของ สธ. มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.72$, $SD=0.880$) รองลงมาได้แก่นโยบายด้านทรัพยากรบุคคลมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

และเหมาะสมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.66, SD=0.931) สธ. มีแผนการพัฒนาหรือทบทวนระบบต่างๆ เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.61, SD=1.013) และสธ. มีหน่วยงานให้คำปรึกษาเรื่องงาน การปรับตัว การใช้ชีวิตใน สธ.มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =3.42, SD=1.077) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 4 – 11



ภาพที่ 4 – 11 ภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สชค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์

ตารางที่ 4 – 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ด้าน
อัตรากำลัง โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านอัตรากำลัง			
1. สชค. มีการสรรหาบุคลากรแต่ละงบประมาณได้ครบทุกตำแหน่ง	3.51	0.964	มาก
2. สชค. มีการวิเคราะห์/วางแผนการทดแทนอัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.967	มาก
3. สชค. มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร	3.71	0.905	มาก
4. สชค. มีการกำหนดโครงสร้างและกลุ่มงาน (Job family) และโครงสร้างอัตรากำลัง (Workforce landscape) ที่มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร	3.67	0.909	มาก
5. สชค. มีการกำหนดหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน (Front/Middle/back office) มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.68	0.907	มาก
รวม	3.61	0.868	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ด้านอัตราค่าจ้าง พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$,
SD=0.868) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สธค. มีการวิเคราะห์กระบวนการ
ทำงาน และใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.71$, SD=0.905) โดยสธค. มีการกำหนดหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน
(Front/Middle/back office) มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีการรับรู้อยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.68$, SD=0.907) รองลงมาได้แก่สธค. มีการกำหนดโครงสร้างและ
กลุ่มงาน (Job family) และโครงสร้างอัตราค่าจ้าง (Workforce landscape) ที่มีความสอดคล้องกับ
โครงสร้างขององค์กรมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.67$, SD=0.909) สธค. มีการ
สรรหาบุคลากรแต่ละงบประมาณได้ครบทุกตำแหน่ง มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}=3.51$, SD=0.964) และสธค. มีการวิเคราะห์/วางแผนการทดแทนอัตราค่าจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ. มี
การรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.50$, SD=0.967) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สทค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ด้าน
ระบบการประเมินผลการดำเนินงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน			
1. สทค. มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่มีมาตรฐาน สามารถวัดผลได้ และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.70	0.876	มาก 3
2. สทค. มีการถ่ายทอด สื่อสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัด (KPI) อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง	3.73	0.893	มาก 2
3. ท่านคิดว่าตัวชี้วัด (KPI) ที่ สทค. นำมาใช้ในการประเมินผล สามารถยกระดับผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	3.66	0.957	มาก
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินได้	3.69	0.942	มาก
5. ท่านคิดว่ากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และสายงาน มีความเที่ยงตรง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.75	0.954	มาก 1
รวม	3.70	0.852	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.70$, $SD=0.852$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และสายงาน มีความเที่ยงตรง โปร่งใส สามารถ
ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย การรับรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, $SD=0.954$) โดยสธค. มีการถ่ายทอด สื่อสาร
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัด (KPI) อย่างทั่วถึงและ
ต่อเนื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.893$) รองลงมาได้แก่สธค.
มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่มีมาตรฐาน สามารถวัดผลได้ และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับ
มอบหมาย มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.70$, $SD=0.876$) สามารถแสดงความ
คิดเห็นในผลการประเมินได้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.69$, $SD=0.942$) และ
ตัวชี้วัด (KPI) ที่ สธค. นำมาใช้ในการประเมินผล สามารถยกระดับผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น มีการรับ
รู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.66$, $SD=0.957$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้	
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์				
1. ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.49	0.992	มาก	
2. ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.24	1.105	ปานกลาง	
3. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สวัสดิการด้าน ต่าง ๆ เช่น สวัสดิการรักษายาบาล สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน	3.76	0.933	มาก	1
4. สธค. มีผลตอบแทน เช่น การมอบรางวัล การยกย่อง ชมเชยที่สามารถจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.35	1.081	ปานกลาง	3
5. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ จาก สธค.	3.44	1.003	มาก	2
รวม	3.45	0.909	มาก	

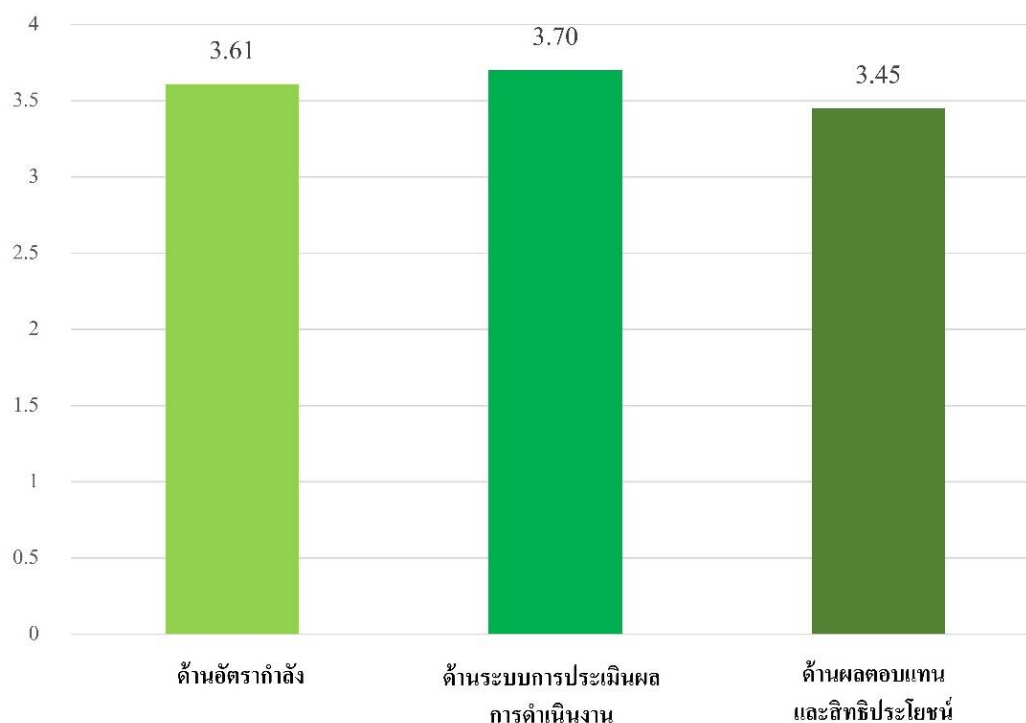
จากตารางที่ 4 – 8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

มาก ($\bar{X}=3.45$, $SD=0.909$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับความสะดวก
รวดเร็วในการใช้สวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการรักษายาบาล สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน มีการรับรู้
ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.76$, $SD=0.933$) ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง
ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.49$, $SD=0.992$)
รองลงมาได้แก่รู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจาก สธค.มีการรับรู้ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.44$, $SD=1.003$) สธค. มีผลตอบแทน เช่น การมอบรางวัล การยกย่องชมเชยที่
สามารถจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการทำงาน มีการรับรู้
ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.35$, $SD=1.081$) และผลตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับสภาพ
เศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการรับรู้ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.24$, $SD=1.105$) ตามลำดับ
สรุปภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์ ตามภาพที่ 4 – 12



ภาพที่ 4 – 12 ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

ตารางที่ 4 – 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านการพัฒนาบุคลากร			
1. ท่านได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง	3.89	0.840	มาก
2. สธค. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.90	0.863	มาก
3. หลักสูตรการฝึกอบรมที่ สธค. จัดให้มีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.92	0.834	มาก
4. หลักสูตรการฝึกอบรมที่ สธค. จัดให้มีจำนวนและระยะเวลาที่เหมาะสม	3.85	0.856	มาก
5. สธค. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/หลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	3.91	0.854	มาก
รวม	3.89	0.802	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, $SD=0.802$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่ สธค. จัดให้มีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.92$, $SD=0.834$) โดยสธค. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/หลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.91$, $SD=0.854$) รองลงมาได้แก่สธค. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.863$) ได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.89$, $SD=0.840$) และหลักสูตรการฝึกอบรมที่สธค. จัดให้มีจำนวนและระยะเวลาที่เหมาะสม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.856$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ด้าน
การจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมเป็นรายข้อ

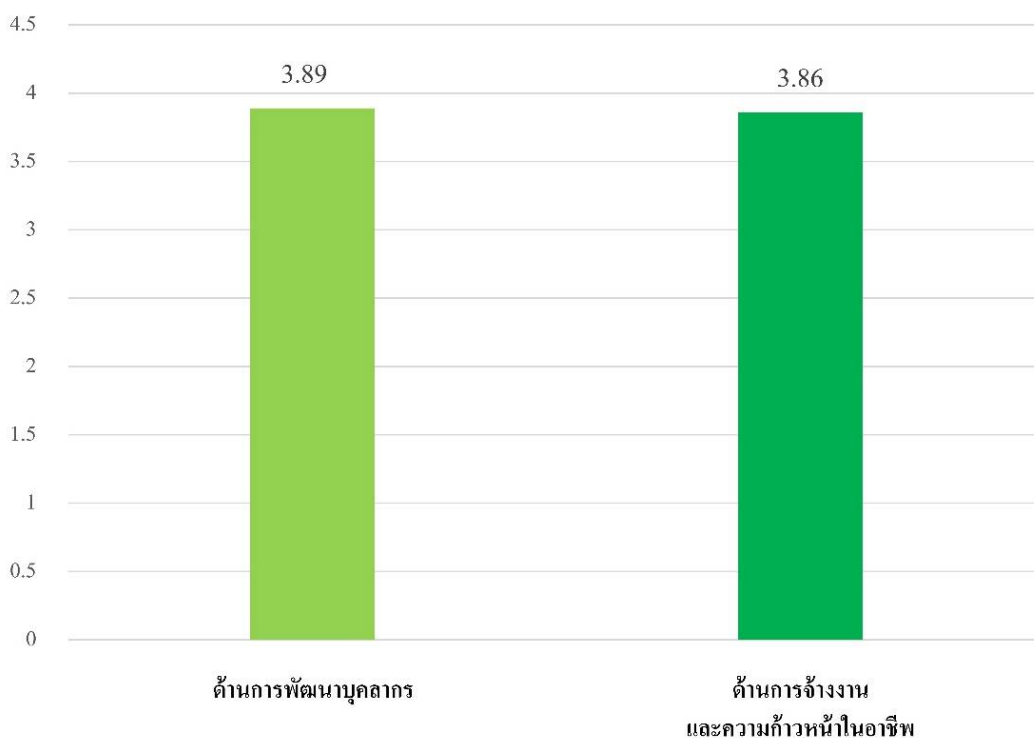
การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ			
1. ท่านมีโอกาสเจริญเติบโต และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	3.85	0.883	มาก
2. สธ. มีเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนและมีความ เหมาะสม	3.84	0.861	มาก
3. สธ. มีการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง งาน/สายงานการปฏิบัติงาน	3.88	0.883	มาก
4. สธ. มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม	3.85	0.915	มาก
5. สธ. มีกระบวนการสอบเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่มีความ โปร่งใสและยุติธรรม	3.93	0.968	มาก
รวม	3.86	0.828	มาก

จากตารางที่ 4 – 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการ
รับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.86, SD=0.828) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สธ. มี
กระบวนการสอบเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.93, SD=0.968) สธ. มีการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน/สาย
งานการปฏิบัติงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.88, SD=0.883) รองลงมาได้แก่
มีโอกาสรุ่งเจริญเติบโต และก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.85, SD=0.883) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับสธ. มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.85, SD=0.915) และสธค. มีเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนและมีความเหมาะสม มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.84, SD=0.861) ตามลำดับ สรุปภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ตามภาพที่ 4 – 13



ภาพที่ 4 – 13 ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 5 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

ตารางที่ 4 – 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่
สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านภาวะผู้นำ			
1. ท่านเชื่อว่า ผู้บริหารจะนำพาองค์กรให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.90	0.868	มาก
2. ท่านคิดว่าผู้บริหารสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับ บุคลากรร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร	3.79	0.927	มาก
3. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นนวัตกรรมในการ พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.85	0.855	มาก
4. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี และมีลักษณะ เป็นผู้นำตามที่ท่านปรารถนา	3.80	0.918	มาก
5. ผู้บริหารมีการวางแผนในการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ	3.84	0.887	มาก
รวม	3.83	0.841	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ พบว่าโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, $SD=0.841$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ
การเชื่อว่า ผู้บริหารจะนำพองค์กรให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการรับ
รู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.868$) โดยผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้น
นวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}=3.85$, $SD=0.855$) รองลงมาได้แก่ผู้บริหารมีการวางแผนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ
สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.887$)
ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี และมีลักษณะเป็นผู้นำตามที่ท่านปรารถนา มีการรับรู้อยู่ใน
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.80$, $SD=0.918$) และผู้บริหารสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับ
บุคลากรร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.927$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน
การบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยรวมเป็นรายชื่อ

การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและ พัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร			
1. สธ. มีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจริยธรรม และเตรียมพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น	3.91	0.825	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ตรงจุดมุ่งหมายของ สธ.	4.21	0.724	มากที่สุด
3. สธ. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กีฬาสี งานปีใหม่ งานบุญ ประจำปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้ตระหนักและปฏิบัติตนจน เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture)	3.64	1.033	มาก
4. สธ. มีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ใน การทำงานเป็นอย่างดี	3.85	0.846	มาก
5. บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อ สร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน	3.84	0.865	มาก
6. ท่านมีความคิดเห็นว่า สธ. ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วน ร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.77	0.901	มาก
7. ท่านมีความคิดเห็นว่าในทีมการทำงานของท่าน ใช้การตัดสินใจ ร่วมกัน โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว	3.97	0.842	มาก
8. หากท่านต้องตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานท่าน มักจะมีการปรึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมทีมก่อนเสมอ	4.14	0.758	มากที่สุด
รวม	3.91	0.730	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, $SD=0.730$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ตรงจุดมุ่งหมายของ สธค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.724$) ต้องตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ท่านมักจะมีการปรึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมทีมก่อนเสมอ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.14$, $SD=0.758$) รองลงมาได้แก่ความคิดเห็นว่าในที่การทำงานของท่าน ใช้การตัดสินใจร่วมกัน โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.842$) สธค. มีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.846$) การบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.865$) การมีความคิดเห็นว่า สธค. ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.77$, $SD=0.901$) และสธค. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กีฬาสี งานปีใหม่ งานบุญประจำปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้ตระหนักและปฏิบัติตนจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture) มีการรับรู้อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.64$, $SD=1.033$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่
สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน
และผู้บังคับบัญชา โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา			
1. สถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย แสงสว่าง รวมถึงความ เพียงพอของสถานที่	3.93	0.935	มาก 3
2. สธค. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์สำหรับการ ทำงานที่ทันสมัย และสามารถเอื้อต่อการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.82	0.924	มาก
3. ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน	4.09	0.832	มาก 1
4. สธค. มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	4.02	0.814	มาก 2
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.84	0.865	มาก
รวม	3.97	0.772	มาก



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน
สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.97$, $SD=0.772$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชา/เพื่อน
ร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.09$, $SD=0.832$) โดยสศค. มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.814$) รองลงมาได้แก่สถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย แสงสว่าง รวมถึงความเพียงพอของสถานที่ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.935$) ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ
การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}=3.84$, $SD=0.865$) และสศค. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์สำหรับการทำงานที่ทันสมัย และ
สามารถเอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}=3.82$, $SD=0.924$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

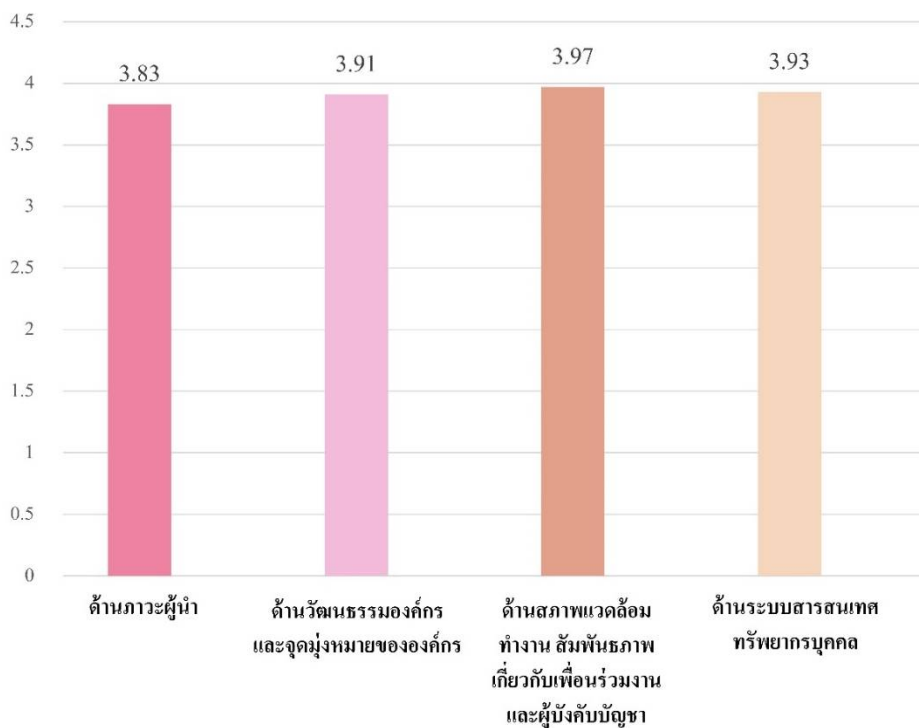
ตารางที่ 4 – 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้	
ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล				
1. ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร	3.90	0.801	มาก	2
2. ท่านได้รับความรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร	3.88	0.809	มาก	3
3. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3.88	0.807	มาก	3
4. สธ. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ E-mail Line เป็นต้น	4.07	0.714	มาก	1
รวม	3.93	0.743	มาก	

จากตารางที่ 4 – 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.743$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สธ. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ E-mail Line เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.714$) โดยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.801$) รองลงมา ได้แก่ การได้รับความรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.809$) การสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.88$, $SD=0.807$) ตามลำดับ สรุปภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ตามภาพที่ 4 – 14



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 14 ภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์



ส่วนที่ 6 การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร

ตารางที่ 4 – 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร			
1. ท่านคิดว่า เป้าหมายและนโยบายของ สศค. มีการกำหนดให้ไปทิศทางเดียวกัน	4.00	0.798	มาก
2. ท่านมีความเชื่อมั่น มั่นใจในความมั่นคงของ สศค.	4.05	0.811	มาก
3. ท่านคิดว่าเป้าหมายของ สศค. กับเป้าหมายของตนมีความสอดคล้องกัน	3.98	0.827	มาก
4. ท่านมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของ สศค.	4.08	0.824	มาก
5. ท่านยอมรับและพร้อมที่จะยึดปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของ สศค.	4.23	0.763	มากที่สุด
รวม	4.06	0.722	มาก

จากตารางที่ 4 – 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรพบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.772$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยอมรับและพร้อมที่จะยึดปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของ สศค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.763$) โดยมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของ สศค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.08$,



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

SD=0.763) รองลงมาได้แก่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในความมั่นคงของ สศค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.05, SD=0.811) เป้าหมายและนโยบายของ สศค. มีการกำหนดให้ไปทิศทางเดียวกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.00, SD=0.798) และเป้าหมายของ สศค. กับเป้าหมายของตนมีความสอดคล้องกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.98, SD=0.827) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรด้านความพยายาม ทุ่มเทพปฏิบัติงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านความพยายาม ทุ่มเทพปฏิบัติงาน			
1. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.51	0.667	มากที่สุด 1
2. เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบท่านเต็มใจที่จะทำโดยไม่เกี่ยงงาน	4.42	0.724	มากที่สุด 3
3. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.49	0.698	มากที่สุด 2
4. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของ สศค.	4.39	0.736	มากที่สุด
5. ท่านทำงานให้กับ สศค. เต็มเวลา และหากงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะทำงานสำเร็จลุล่วง แม้จะหมดเวลาทำงานแล้ว	4.40	0.741	มากที่สุด
รวม	4.44	0.660	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านความพยายาม ทุ่มีเทปฏิบัติงานพบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.660$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.667$) โดยได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.49$, $SD=0.698$) รองลงมาได้แก่เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายท่านเต็มใจที่จะทำโดยไม่เกี่ยงงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.724$) ทำงานให้กับ สธค. เต็มเวลา และหากงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะทำจนสำเร็จลุล่วง แม้ว่าจะหมดเวลาทำงานแล้ว มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.741$) และพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของ สธค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.39$, $SD=0.736$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร
ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน			
1. ท่านมีความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับ สธ. เสมอ	4.39	0.732	มากที่สุด
2. ท่านมีความภาคภูมิใจ และยินดีที่จะบอกผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่สธ.	4.43	0.732	มากที่สุด
3. ท่านจะปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และจะไม่ปฏิบัติ ตนให้เกิดความเสื่อมเสียมาถึง สธ.	4.54	0.656	มากที่สุด
4. ท่านจะรักษาผลประโยชน์ของ สธ. อย่างเต็มที่	4.53	0.666	มากที่สุด
5. เมื่อบุคคลกล่าวว่าองค์กรในทางที่ไม่ดี ท่านพยายาม ชี้แจง และอธิบายให้บุคคลนั้นเข้าใจในทางที่ถูกต้อง และปรับทัศนคติที่มีต่อ สธ.	4.49	0.653	มากที่สุด
รวม	4.47	0.639	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดี
ต่อหน่วยงาน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.660$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และจะไม่ปฏิบัติตนให้เกิดความเสื่อม
เสียมาถึง สธ. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.656$) โดยจะรักษา
ผลประโยชน์ของ สธ. อย่างเต็มที่ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.53$,
 $SD=0.666$) รองลงมาได้แก่ เมื่อบุคคลกล่าวว่าองค์กรในทางที่ไม่ดี ท่านพยายามชี้แจง และอธิบายให้
บุคคลนั้นเข้าใจในทางที่ถูกต้อง และปรับทัศนคติที่มีต่อ สธ. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

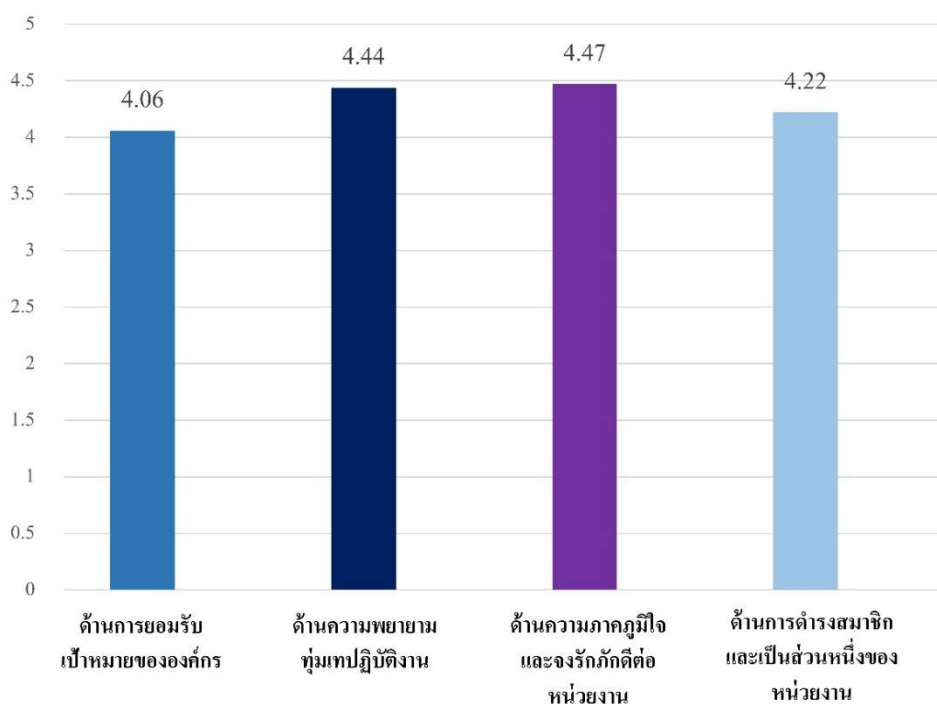
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.49, SD=0.653) การมีความภาคภูมิใจ และยินดีที่จะบอกผู้อื่นว่าการทำงานที่สธ.
มีอยู่ในมีการรับรู้ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.43, SD=0.732) และมีความจงรักภักดี และ
เต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับ สธ. เสมอ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =3.39,
SD=0.732) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร
ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับการรับรู้
ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน			
1. เมื่อท่านทำงานที่ สธ. เป็นเวลานาน ท่านยังรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งของ สธ.	4.37	0.756	มากที่สุด
2. การตัดสินใจทำงานที่ สธ. เป็นการตัดสินใจที่ ถูกต้อง	4.31	0.783	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่า สธ. ให้ในสิ่งที่ต้องการมากกว่าองค์กร อื่น	4.06	0.884	มาก
4. ท่านสมัครใจที่จะทำงานที่ สธ. ต่อไป แม้ว่าท่านมี โอกาสเปลี่ยนงาน และผลตอบแทนที่ดีกว่า	4.11	0.901	มาก
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานกับ สธ. จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ	4.27	0.844	มากที่สุด
รวม	4.22	0.756	มากที่สุด



จากตารางที่ 4 – 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.756$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือทำงานที่ สธค. เป็นเวลานาน ท่านยังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ สธค. มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.756$) โดยการตัดสินใจทำงานที่ สธค. เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.783$) รองลงมาได้แก่มีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานกับ สธค. จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.844$) การสมัครใจที่จะทำงานที่ สธค. ต่อไป แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงาน และผลตอบแทนที่ดีกว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.901$) และ สธค. ให้ในสิ่งที่ต้องการมากกว่าองค์กรอื่น มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.884$) ตามลำดับ สรุปภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร ตามภาพที่ 4 – 15



ภาพที่ 4 – 15 ภาพรวมของการรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร



ส่วนที่ 7 การจัดการนวัตกรรมในองค์กร

ตารางที่ 4 – 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรมในองค์กร
ด้านการเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมเป็นรายชื่อ

การจัดการนวัตกรรมในองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	
การเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์				
1. สค. ส่งเสริมบุคลากร ให้มีรูปแบบวิธีการคิดและ มุมมองที่เปิดกว้าง	3.79	0.814	มาก	2
2. ท่านนำประสบการณ์ในการทำงานมาสร้างสรรค์การ ทำงานที่รับผิดชอบเสมอ	3.84	0.841	มาก	1
3.สค. ให้ความสำคัญในการยอมรับการทำงานของ บุคลากร ที่กล้าเสี่ยง กล้าคิดสิ่งใหม่ๆ	3.74	0.884	มาก	3
รวม	3.79	0.846	มาก	

จากตารางที่ 4 – 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ด้านการเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.846$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือนำประสบการณ์ในการทำงานมาสร้างสรรค์การทำงานที่รับผิดชอบเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.841$) โดย สค.ส่งเสริมบุคลากร ให้มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.79$, $SD=0.814$) และ สค.ให้ความสำคัญในการยอมรับการทำงานของบุคลากร ที่กล้าเสี่ยง กล้าคิดสิ่งใหม่ๆมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.74$, $SD=0.884$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรมในองค์กร ด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า โดยรวมเป็นรายข้อ

การจัดการนวัตกรรมในองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
การสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า			
1.ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ ของ สศค.	3.89	0.874	มาก
2.สศค. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.87	0.881	มาก
3.สศค. ให้ความสำคัญการพัฒนากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพที่แตกต่างทางการตลาด	3.94	0.894	มาก
รวม	3.90	0.883	มาก

จากตารางที่ 4 – 20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ด้านการสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.883$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สศค. ให้ความสำคัญการพัฒนากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพที่แตกต่างทางการตลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.894$) โดยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ ของ สศค. มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.89$, $SD=0.874$) และ สศค. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.881$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

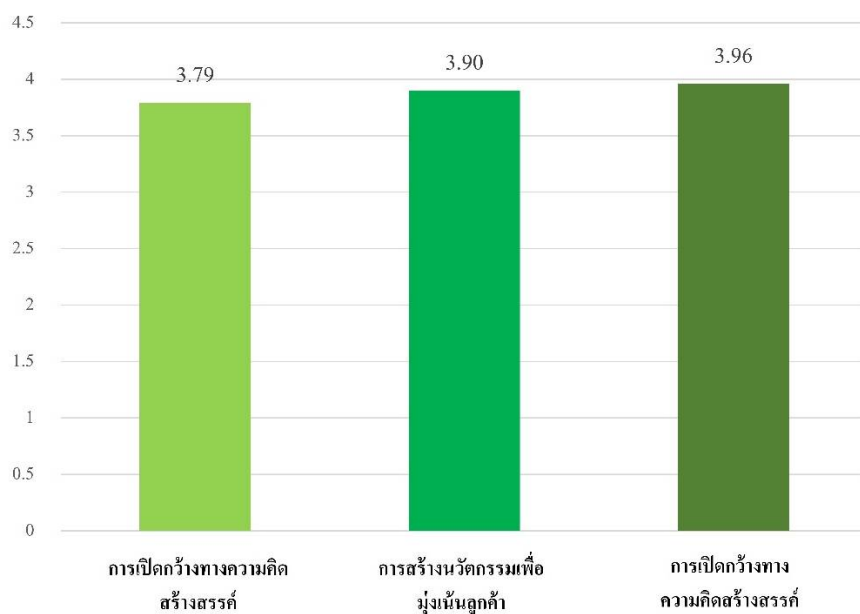
ตารางที่ 4 – 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้การจัดการนวัตกรรมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม โดยรวมเป็นรายชื่อ

การจัดการนวัตกรรมในองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	
วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม				
1.สศค. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงาน	3.94	0.894	มาก	3
2. สศค.ให้ความสำคัญและยอมรับ เคารพบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนารูปแบบการทำงานที่แตกต่างจากเดิม	3.99	0.889	มาก	1
3.สศค.ให้ความสำคัญในการยอมรับความแตกต่างทางความคิดของบุคลากร โดยไม่มีการขัดขวางจากระบบ	3.96	0.994	มาก	2
รวม	3.96	0.925	มาก	

จากตารางที่ 4 – 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ด้านการเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.925$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สศค. ให้ความสำคัญและยอมรับ เคารพบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนารูปแบบการทำงานที่แตกต่างจากเดิม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.889$) โดยสศค. ให้ความสำคัญในการยอมรับความแตกต่างทางความคิดของบุคลากร โดยไม่มีการขัดขวางจากระบบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.994$) และ สศค. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.94$, $SD=0.894$) ตามลำดับ สรุปภาพรวมการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ตามภาพที่ 4 – 16



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 16 ภาพรวมของการจัดการนวัตกรรมในองค์กร



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของพนักงานในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของสำนักงานธรรมาภิบาล
ธรรมาภิบาล ดังตารางที่ 4 – 22

การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของ สำนักงานธรรมาภิบาล	จำนวนร้อยละพนักงานที่เห็นด้วยกับช่วงเวลา ในการให้บริการสาขาของสำนักงานธรรมาภิบาล
(1) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วัน จันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และ กำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง	79.15 %
(2) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วัน จันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และ กำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง	9.36 %
(3) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันพุธ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และ กำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง	1.50%
4) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วัน จันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น. (สาขา สามารถกำหนดวันทำการภายในสาขา แต่ ไม่เกิน 5 วันทำการ หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และ กำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง)	11.17%
5) อื่นๆ -วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 9.00-17.30น.ไม่พักกลางวัน -เปิดทุกวัน	2.71%

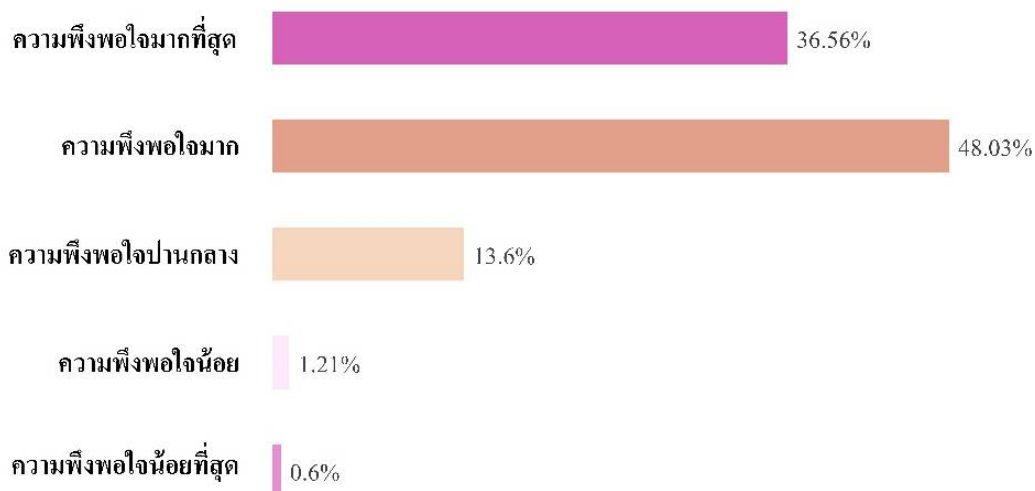


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากผลสำรวจ ความคิดเห็นของพนักงานในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของ
สำนักงานธรรมาภิบาล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ
ของสธค. คือวัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายถึง
เหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 79.15 % เป็น
อันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 –
16.30 น. (สาขา สามารถกำหนดวันทำการภายในสาขา แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ หมายถึง: ทำงาน 5
วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง) ร้อยละ 11.17% เป็นอันดับที่ 2 วัน
และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30 น. หมายถึง: ทำงาน 5 วัน
ทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 9.36 % เป็นอันดับที่ 3 อื่นๆ
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 9.00-17.30น. ไม่พักกลางวัน เปิดทุกวัน ร้อยละ 2.71% เป็นอันดับที่ 4 วัน และเวลา
“เปิด” ทำการของสาขา วันพุธ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายถึง: ทำงาน 5 วันทำการ
หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 1.50% เป็นอันดับที่ 5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 9 ความพึงพอใจต่อสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

ความพึงพอใจต่อสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ
36.56 ความพึงพอใจมาก อยู่ที่ร้อยละ 48.03 ความพึงพอใจปานกลาง อยู่ที่ร้อยละ 13.60 ความพึงพอใจ
น้อย อยู่ที่ร้อยละ 1.21 และ ความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 0.60 ดังภาพที่ 4 – 17

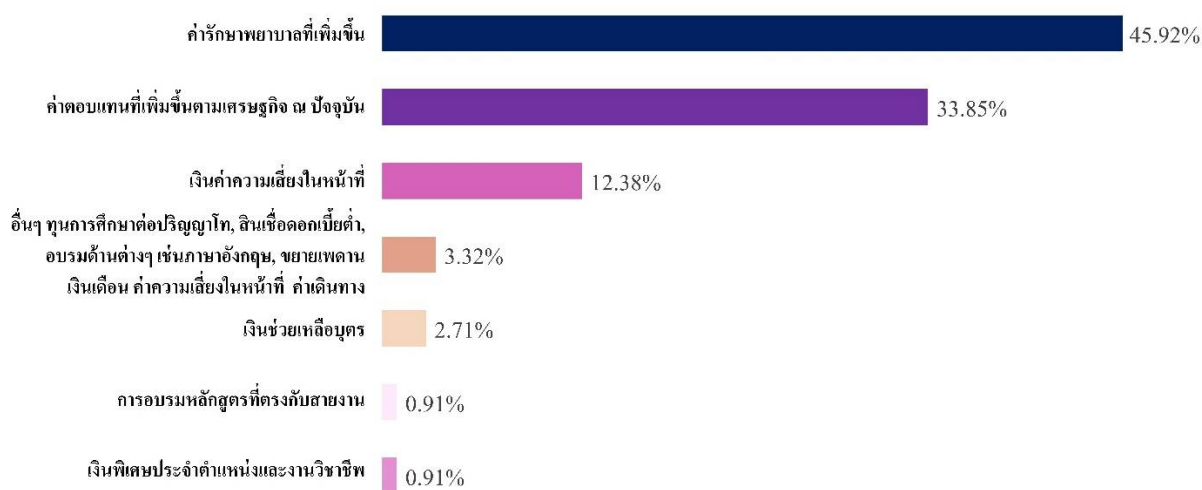


ภาพที่ 4 – 17 ความพึงพอใจต่อสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สชค.) ปีงบประมาณ 2565

ความต้องการของบุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับ มีรายละเอียด ดังนี้ ค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 45.92 ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นตามเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.85 เงินค่าความเสี่ยงในหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 12.30 อื่นๆ ทุนการศึกษาต่อปริญญาโท, สิ้นเชื้อ ดอกเบี้ยต่ำ, อบรมด้านต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ, ขยายเขตแดนเงินเดือน ค่าความเสี่ยงในหน้าที่ ค่าเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 3.32 เงินช่วยเหลือบุตร คิดเป็นร้อยละ 2.71 การอบรมหลักสูตรที่ตรงกับสายงาน คิดเป็นร้อยละ 0.91 และ เงินพิเศษประจำตำแหน่งและงานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 0.91 ดังภาพที่ 4 – 18



ภาพที่ 4 – 18 ความต้องการของบุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่ได้รับ



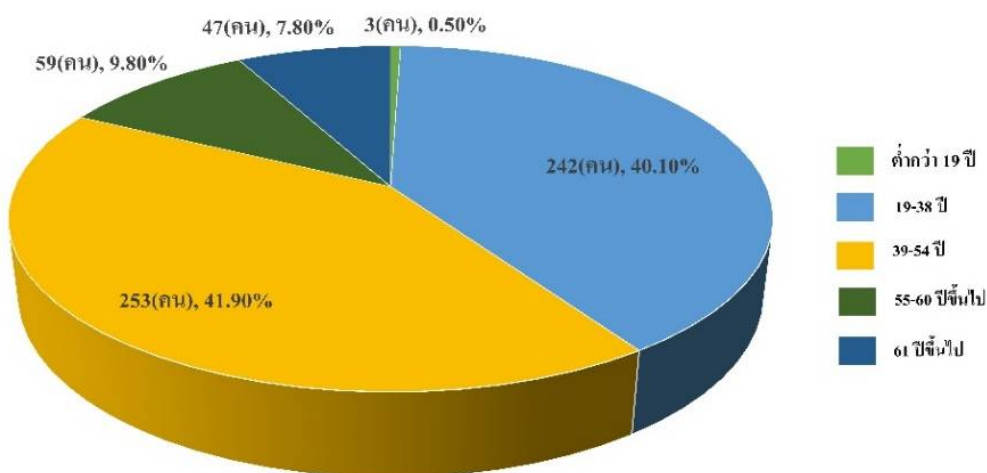
รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

4.2 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนานุเคราะห์ (สธค.)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มลูกค้าของ สธค. มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 604 คน จำแนกเป็นเพศชาย 602 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 เพศหญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

กลุ่มลูกค้าอยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ช่วงอายุ 19-38 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ช่วงอายุ 39-54 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ช่วงอายุ 55-60 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ดังภาพที่ 4 – 19

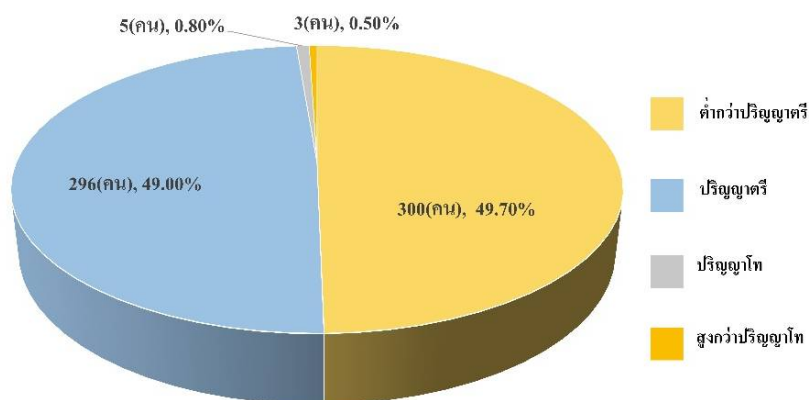


ภาพที่ 4 – 19 แสดงอายุกลุ่มลูกค้าของ สธค.

ระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าของ สธค. พบว่า กลุ่มลูกค้ามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ระดับปริญญาตรีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ระดับปริญญาโทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามภาพที่ 4 – 20



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

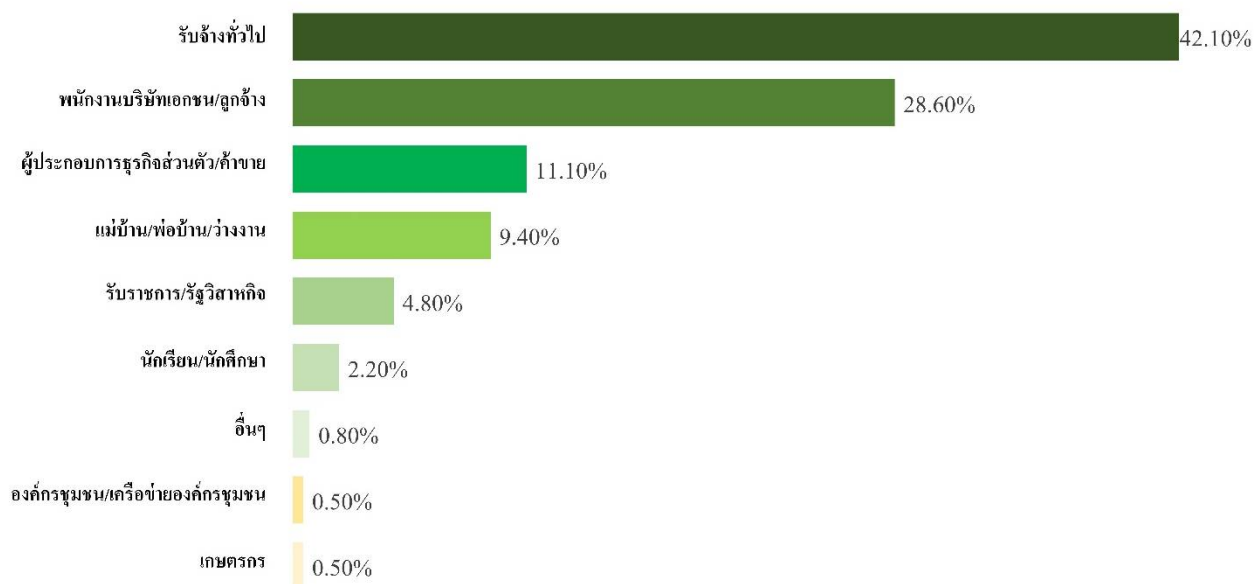


ภาพที่ 4 – 20 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าของ สธค.

อาชีพกลุ่มลูกค้าของ สธค. พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 254 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.10 เกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ผู้ประกอบการ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอื่นๆจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามภาพที่ 4 – 21



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

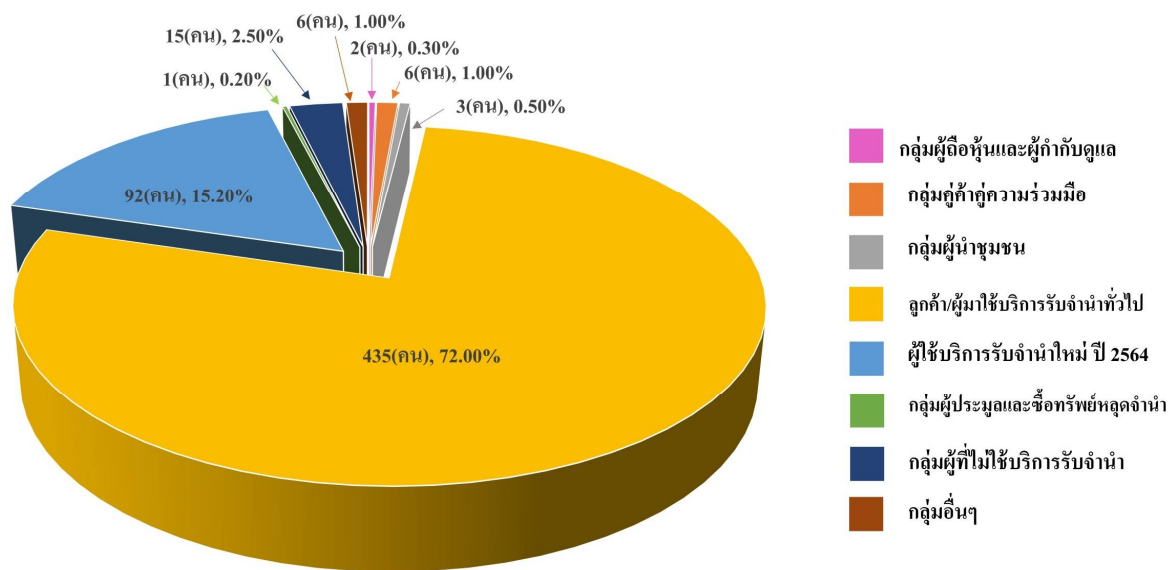


ภาพที่ 4 – 21 แสดงอาชีพกลุ่มลูกค้าของ สธค.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้าของ สธค.อยู่ในกลุ่มงานดังต่อไปนี้ กลุ่มผู้ถือหุ้นและผู้ดูแลกำกับ (กระทรวงการคลัง/กระทรวงพัฒนาสังคม) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 กลุ่มคู่ค้า คู่ความร่วมมือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้บริการรับจําหน่ายทั่วไป(ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) จำนวน 435 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 กลุ่มผู้ใช้บริการรับจําหน่ายใหม่ในปี 2564 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 กลุ่มผู้ประกอบการ และซื้อทรัพย์สินหลุดจําหน่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจําหน่าย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และกลุ่มอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามภาพที่ 4 – 22



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

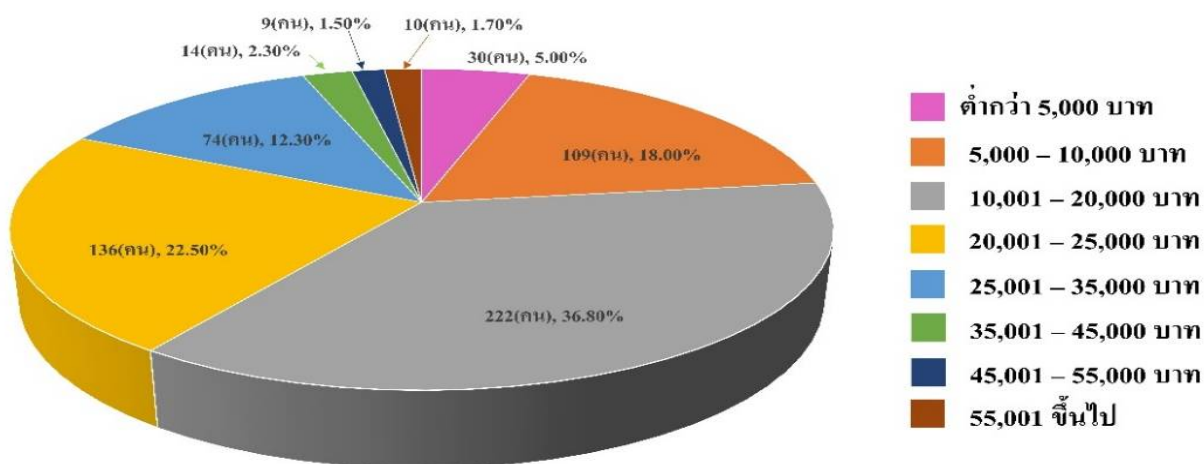


ภาพที่ 4 - 22 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้าของ สธค.

สำหรับข้อมูลรายได้ต่อเดือนของกลุ่มลูกค้า สธค. พบว่า รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 รายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และรายได้ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามภาพที่ 4 - 23

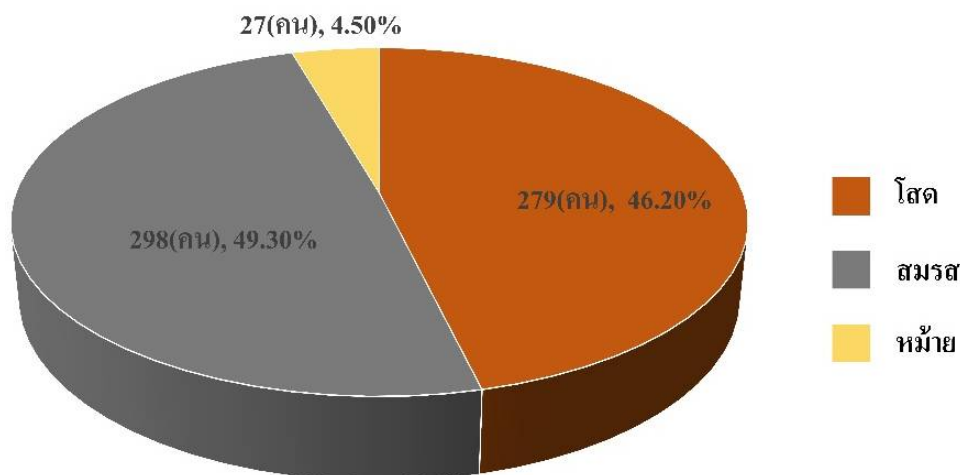


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 23 แสดงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มลูกค้า สธค.

สถานภาพของกลุ่มลูกค้า สธค. พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าสถานภาพโสด จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 สถานภาพสมรส จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามภาพที่ 4 - 24

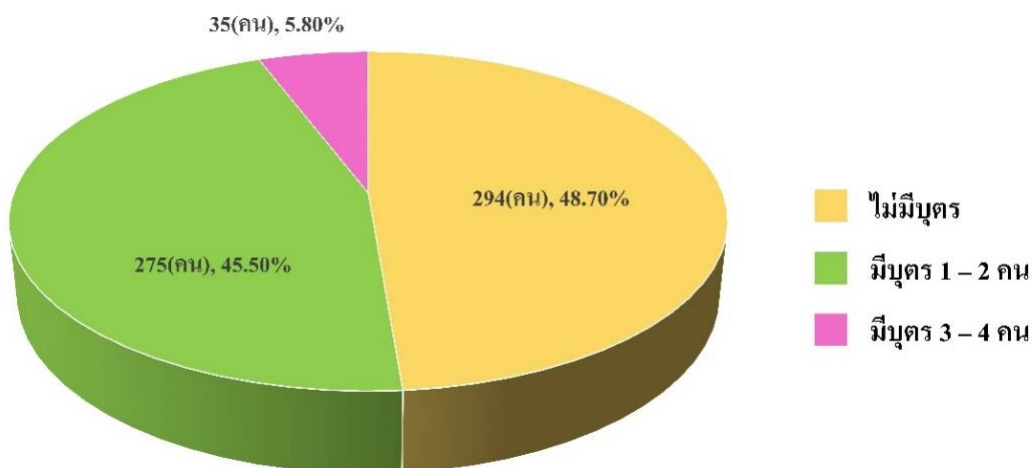


ภาพที่ 4 – 24 แสดงสถานภาพของกลุ่มลูกค้าสธค.



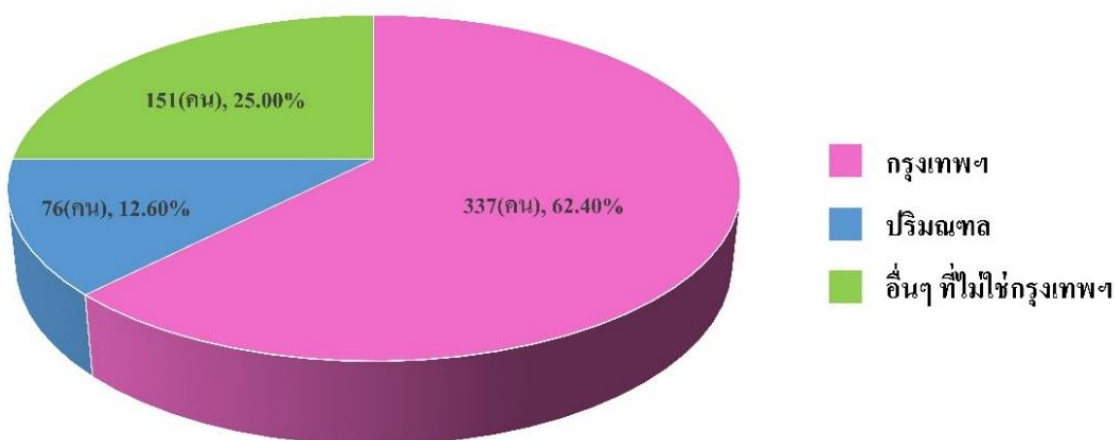
รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การระดมบุตรของกล่มลูกค้า สธค. พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 มีบุตร 1-2 คน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีบุตร 3-4 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามภาพที่ 4 – 25



ภาพที่ 4 – 25 แสดงการระดมบุตรของกล่มลูกค้า สธค.

ที่พักอาศัยของกล่มลูกค้า สธค.พบว่าเขตที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 จังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และอื่นๆ ที่ไม่ใช่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามภาพที่ 4 – 26

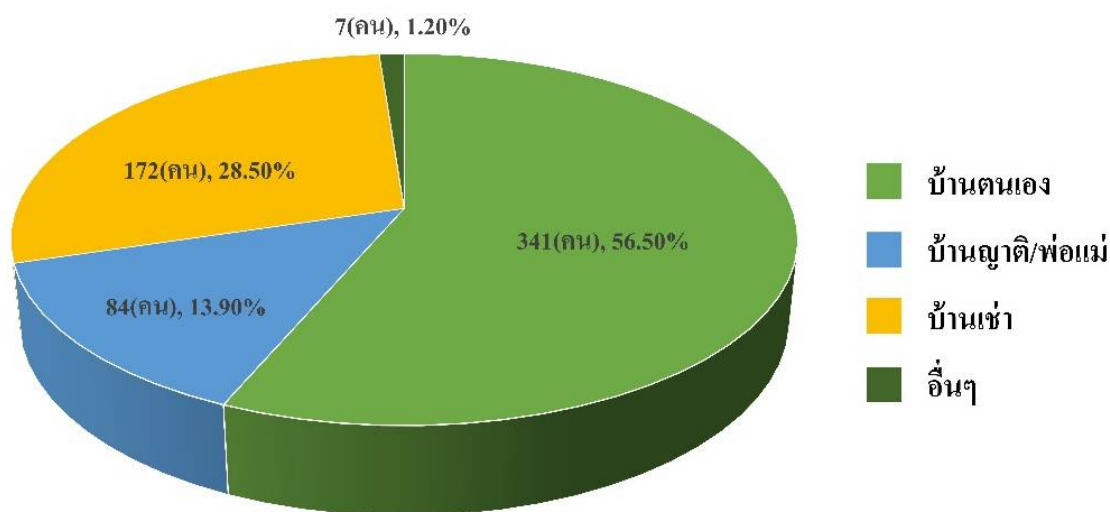


ภาพที่ 4 – 26 แสดงที่พักอาศัยของกล่มลูกค้า สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ลักษณะที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้า สธค. พบว่า บ้านของตนเอง จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 บ้านเช่า จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และอื่น ๆ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามภาพที่ 4 – 27



ภาพที่ 4 – 27 แสดงลักษณะที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้า สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จำแนกการใช้บริการสาขา

สาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานธนานุเคราะห์ 1	19	3.10
สถานธนานุเคราะห์ 2	21	3.50
สถานธนานุเคราะห์ 3	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 4	21	3.50
สถานธนานุเคราะห์ 5	1	0.20
สถานธนานุเคราะห์ 6	19	3.10
สถานธนานุเคราะห์ 7	11	1.80
สถานธนานุเคราะห์ 8	23	3.80
สถานธนานุเคราะห์ 11	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 12	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 13	19	3.10
สถานธนานุเคราะห์ 14	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 15	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 16	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 17	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 18	4	0.70
สถานธนานุเคราะห์ 20	21	3.50
สถานธนานุเคราะห์ 21	21	3.50
สถานธนานุเคราะห์ 22	3	0.50
สถานธนานุเคราะห์ 23	20	3.30
สถานธนานุเคราะห์ 24	22	3.60
สถานธนานุเคราะห์ 27	19	3.10
สถานธนานุเคราะห์ 28	21	3.50



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

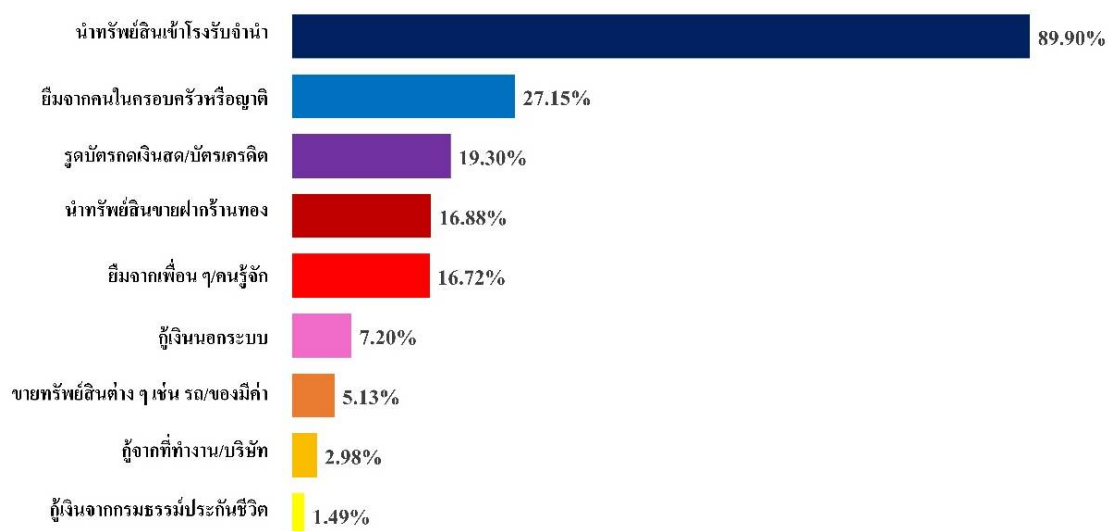
สาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานธรรมาภิบาล 30	22	3.60
สถานธรรมาภิบาล 32	22	3.60
สถานธรรมาภิบาล 34	22	3.60
สถานธรรมาภิบาล 35	22	3.60
สถานธรรมาภิบาล 36	18	3.00
สถานธรรมาภิบาล 37	14	2.30
สถานธรรมาภิบาล 38	9	1.50
สถานธรรมาภิบาล 39	18	3.00
สถานธรรมาภิบาล 40	19	3.10
สถานธรรมาภิบาล 41	22	3.60
สถานธรรมาภิบาล 42	11	1.80
รวม	604	100



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ

กลุ่มลูกค้า สธ. มีการแก้ปัญหาเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินของ สธ. พบว่าส่วนใหญ่ นำทรัพย์สินเข้าโรงรับจำนำ คิดเป็นร้อยละ 89.90 นำทรัพย์สินขายฝากร้านทอง คิดเป็นร้อยละ 16.88 ขายทรัพย์สินต่าง ๆ เช่น รถ/ของมีค่า คิดเป็นร้อยละ 5.130 รูดบัตรเครดิต/บัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 19.30 ยืมจากคนในครอบครัวหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 27.15 ยืมจากเพื่อน ๆ/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 16.72 กู้เงินนอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 7.20 กู้จากที่ทำงาน/บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.98 และกู้เงินจากกรมธรรม์ประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามภาพที่ 4 – 28

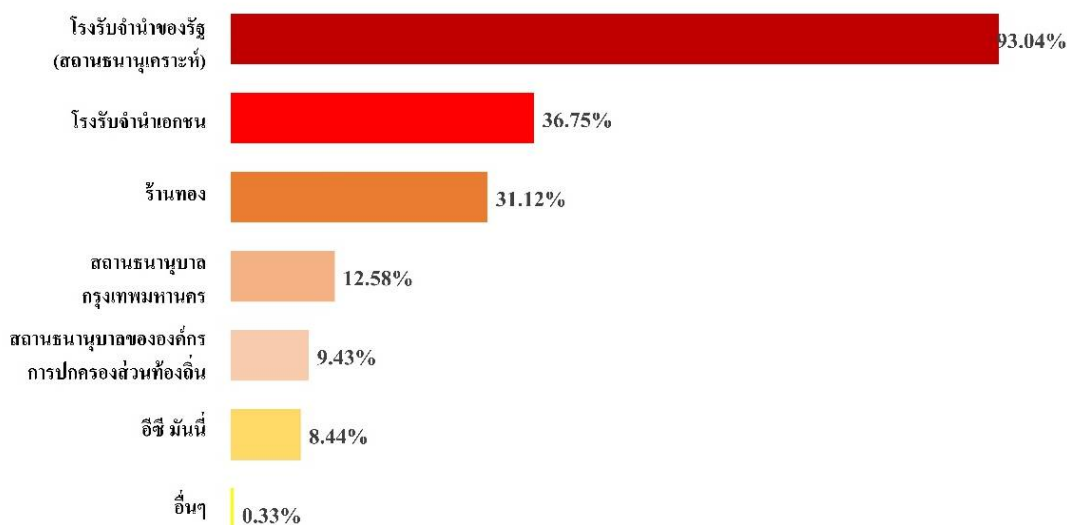


ภาพที่ 4 – 28 แสดงการแก้ปัญหาของกลุ่มลูกค้าเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินของ สธ.

กลุ่มลูกค้าของ สธ.ในการใช้บริการการรับจำนำ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ โรงรับจำนำของรัฐ (สถานธนาภิบาล) คิดเป็นร้อยละ 93.04 โรงรับจำนำเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ร้านทอง คิดเป็นร้อยละ 31.12 สถานธนาภิบาลกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 12.58 สถานธนาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 9.43 อีซี มั่นนี้ คิดเป็นร้อยละ 8.44 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามภาพที่ 4 – 29

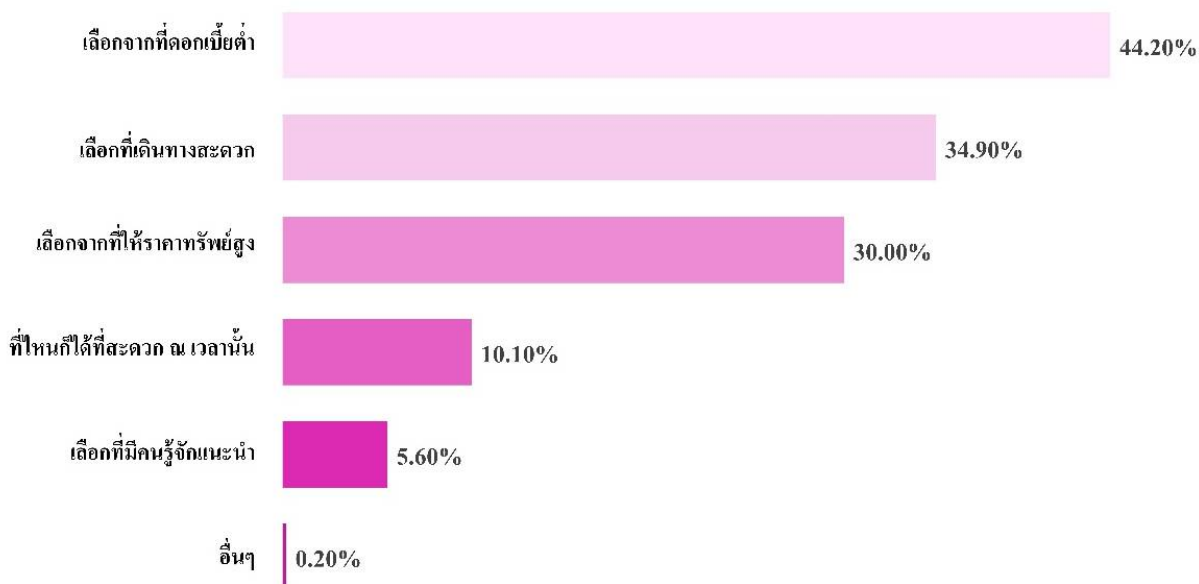


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 29 แสดงกลุ่มลูกค้าของ สธค.ในการใช้บริการการรับจำนำ

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกจากที่ดอกเบี้ยต่ำ คิดเป็นร้อยละ 44.20 เลือกที่เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 34.90 เลือกจากที่ให้ราคาทรัพย์สินสูง คิดเป็นร้อยละ 30.00 ที่ไหนก็ได้ที่สะดวก ณ เวลานั้น คิดเป็นร้อยละ 10.10 เลือกที่มีคนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 5.60 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามภาพที่ 4 – 30

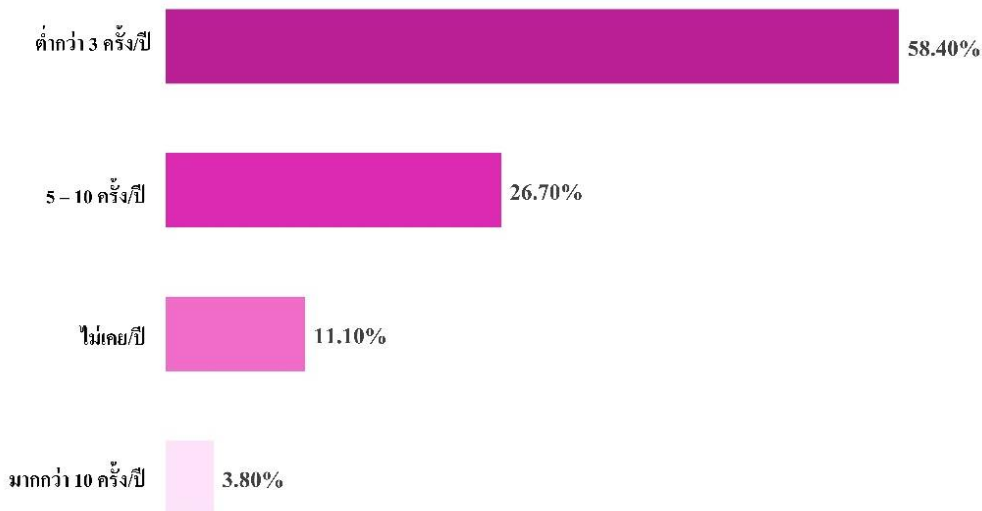


ภาพที่ 4 – 30 แสดงการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำของ สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การใช้บริการของกลุ่มลูกค้า สธค. ในรอบ 1 ปี พบว่า ใช้บริการของสธค. ต่ำกว่า 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 58.40 ใช้บริการ 5-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 26.70 ไม่เคยใช้บริการ/ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามภาพที่ 4 – 31

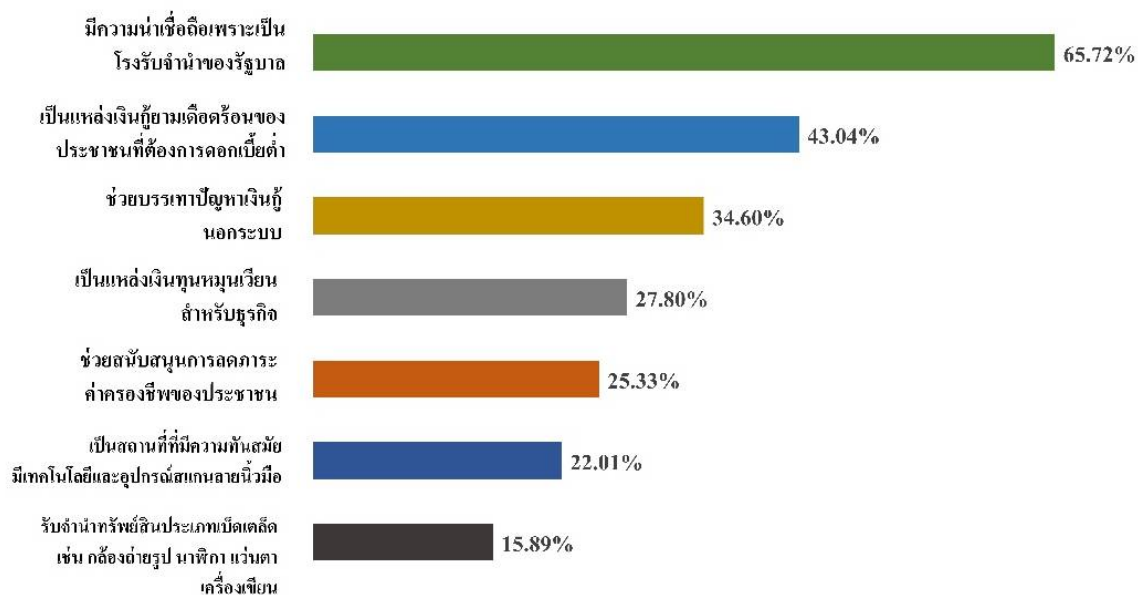


ภาพที่ 4 – 31 แสดงการใช้บริการของลูกค้า สธค. ในรอบ 1 ปี

ภาพลักษณ์ของสธค. กลุ่มลูกค้าของ สธค. มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของ สธค. มีความน่าเชื่อถือเพราะเป็นโรงรับจำนำรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 65.72 เป็นแหล่งเงินกู้ยามเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องการดอกเบี้ยต่ำ คิดเป็นร้อยละ 43.04 ช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้ยืมระบบคิดเป็นร้อยละ 34.60 เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.80 ช่วยสนับสนุนการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 25.33 เป็นสถานที่ที่มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สแกนลายนิ้วมือ คิดเป็นร้อยละ 22.01 และรับจำนำทรัพย์สินประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป นาฬิกา แวนตา เครื่องเขียน คิดเป็นร้อยละ 15.89 ตามภาพที่ 4 – 32

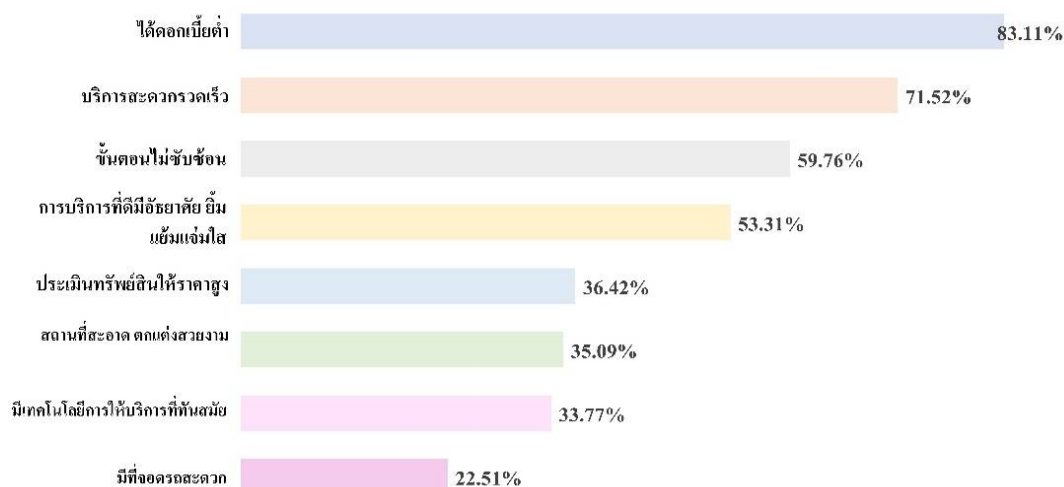


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 32 แสดงภาพลักษณ์ของสธ.

เหตุผลที่กลุ่มลูกค้าเลือกใช้บริการ สธ. พบว่า ได้ดอกเบี้ยต่ำ คิดเป็นร้อยละ 83.11 บริการสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 71.52 ขั้นตอนไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 59.76 การบริการที่ดีมีอรรถาธิบาย อิ่มแ่มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 53.31 ประเมินทรัพย์สินให้ราคาสูง คิดเป็นร้อยละ 36.42 สถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 35.09 มีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 33.77 และมีที่จอดรถสะดวก คิดเป็นร้อยละ 22.51 ตามภาพที่ 4 – 33

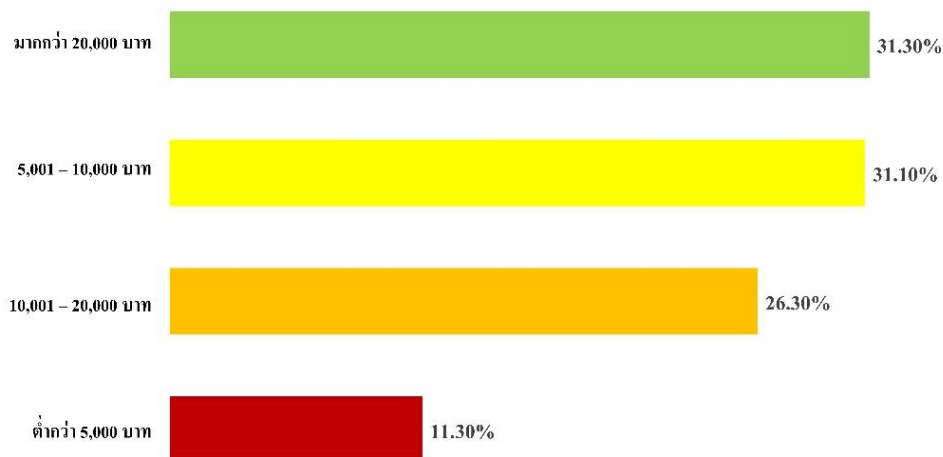


ภาพที่ 4 – 33 แสดงเหตุผลที่กลุ่มลูกค้าเลือกใช้บริการ สธ.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มลูกค้าเคยได้รับการจํานำทรัพยสิน พบว่า มีจำนวนเฉลี่ย
ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีจำนวนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท จำนวน
188 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีจำนวนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ
26.30 และมีจำนวนเฉลี่ย มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30
ตามภาพที่ 4 – 34



ภาพที่ 4 – 34 แสดงจำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่กลุ่มลูกค้าเคยได้รับการจํานำทรัพยสิน

จำนวนเงินที่กลุ่มลูกค้าได้รับ พบว่าส่วนใหญ่ตรงกับความต้องการจำนวน 588 คน คิดเป็นร้อย
ละ 97.4 และไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามภาพที่ 4 – 35

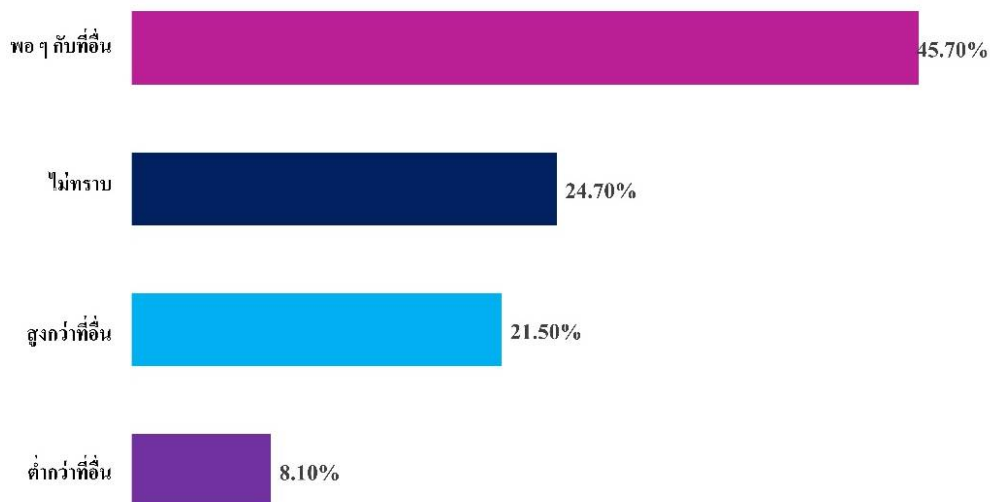


ภาพที่ 4 – 35 แสดงจำนวนเงินที่กลุ่มลูกค้าได้รับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งเมื่อเทียบกับโรงรับจำนำ/ร้านทองอื่นๆ พบว่า ราคาต่ำกว่าที่อื่น จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ราคาสูงกว่าที่อื่น จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ราคาพอๆ กับที่อื่น จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 และไม่ทราบราคา จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ตามภาพที่ 4 – 36

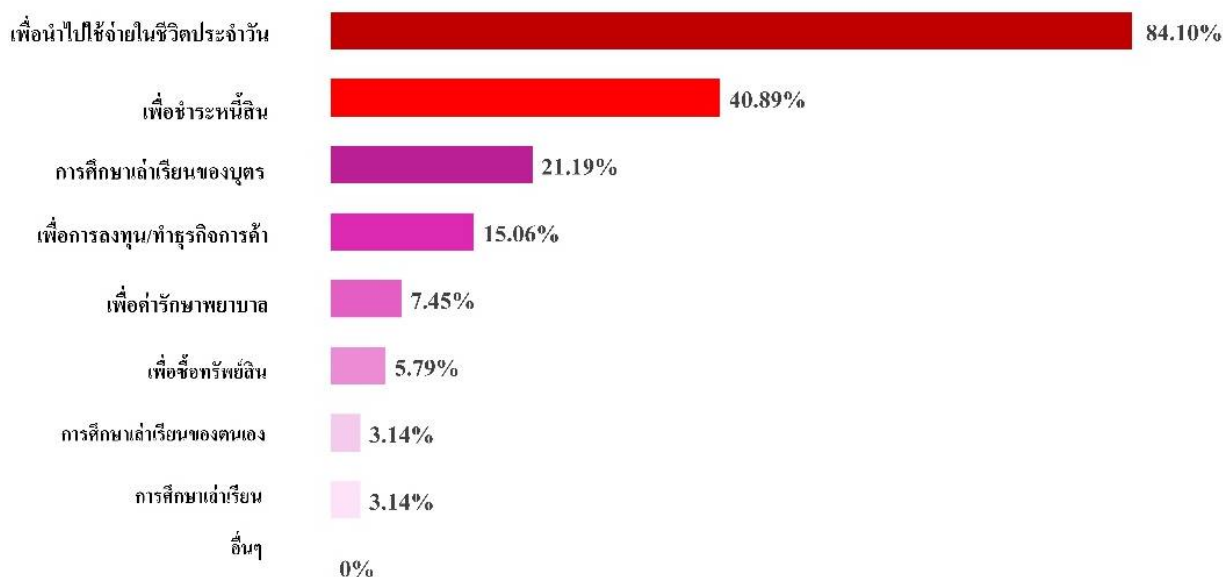


ภาพที่ 4 – 36 แสดงการประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งเมื่อเทียบกับโรงรับจำนำ/ร้านทองอื่นๆ

วัตถุประสงค์ที่ลูกค้ามาใช้บริการจำนำที่สธค. พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการจำนำที่ สธค. เพื่อนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 84.10 เพื่อชำระหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 40.89 การศึกษาเล่าเรียนของบุตร คิดเป็นร้อยละ 21.19 เพื่อการลงทุน/ทำธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 15.06 เพื่อค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 7.45 เพื่อซื้อทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 5.79 การศึกษาเล่าเรียนของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 3.14 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามภาพที่ 4 – 37

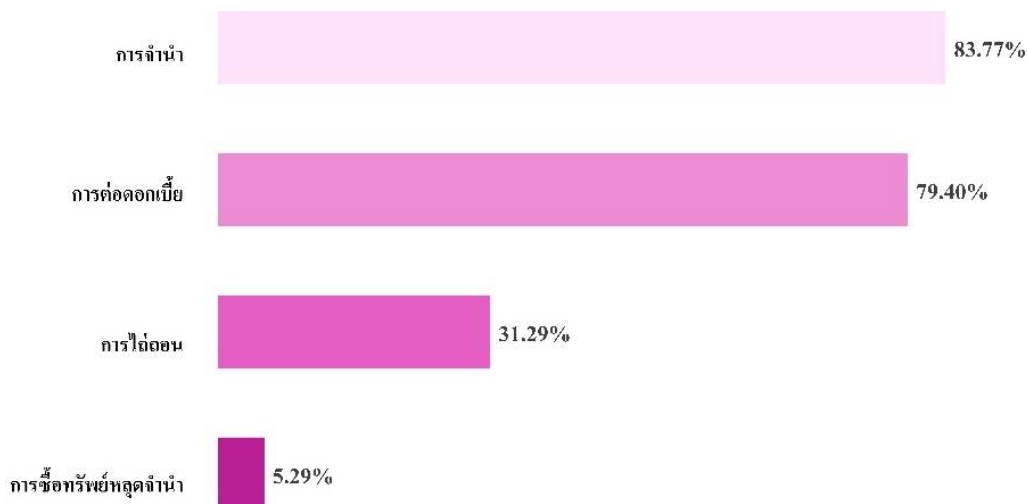


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 37 แสดงวัตถุประสงค์ที่กลุ่มลูกค้ามาใช้บริการงานที่ สศค.

ขั้นตอนของสศค. ที่กลุ่มลูกค้าเคยใช้บริการ ในการ การจํานำ คิดเป็นร้อยละ 83.77 การต่อดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 79.40 การไถ่ถอน คิดเป็นร้อยละ 31.29 และการซื้อทรัพย์สินลูกค้าจํานำ คิดเป็นร้อยละ 5.29 ตามภาพที่ 4 – 38

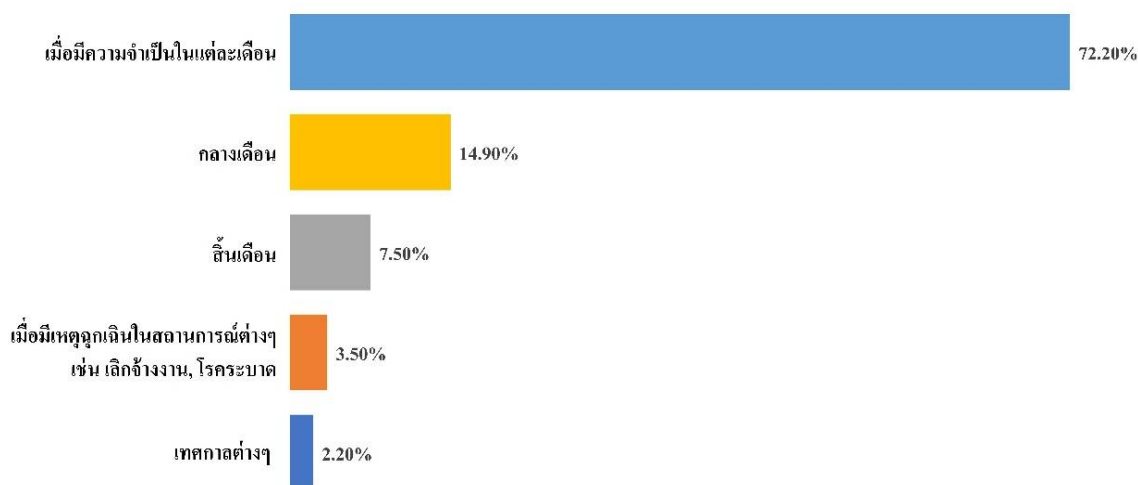


ภาพที่ 4 – 38 แสดงขั้นตอนของสศค. ที่กลุ่มลูกค้าเคยใช้บริการ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ช่วงเวลาที่ลูกค้ามักมาใช้บริการ สธค. พบว่า เป็นช่วงกลางวัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 เป็นช่วงสิ้นเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 เมื่อมีความจำเป็นในแต่ละเดือน จำนวน 435 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ช่วงเทศกาลต่างๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และเมื่อมีเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เลิกจ้างงาน โรคระบาด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามภาพที่ 4 – 39

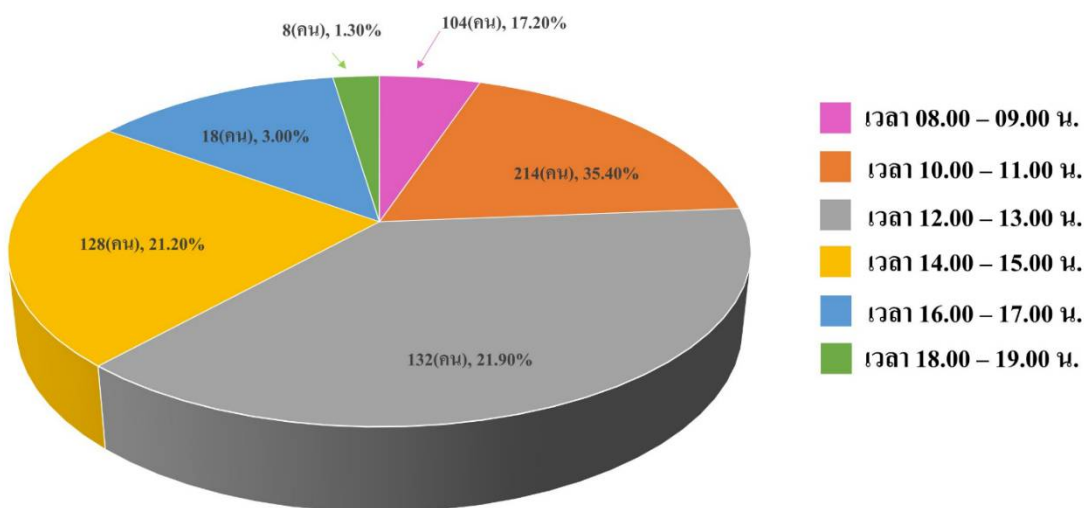


ภาพที่ 4 – 39 แสดงช่วงเวลาที่ลูกค้ามักมาใช้บริการ สธค.

ช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ สธค. พบว่าสะดวก เวลา 08.00-09.00 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 เวลา 10.00-11.00 น. จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 เวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 เวลา 14.00-15.00 น. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 เวลา 16.00-17.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเวลา 18.00-19.00 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามภาพที่ 4 – 40

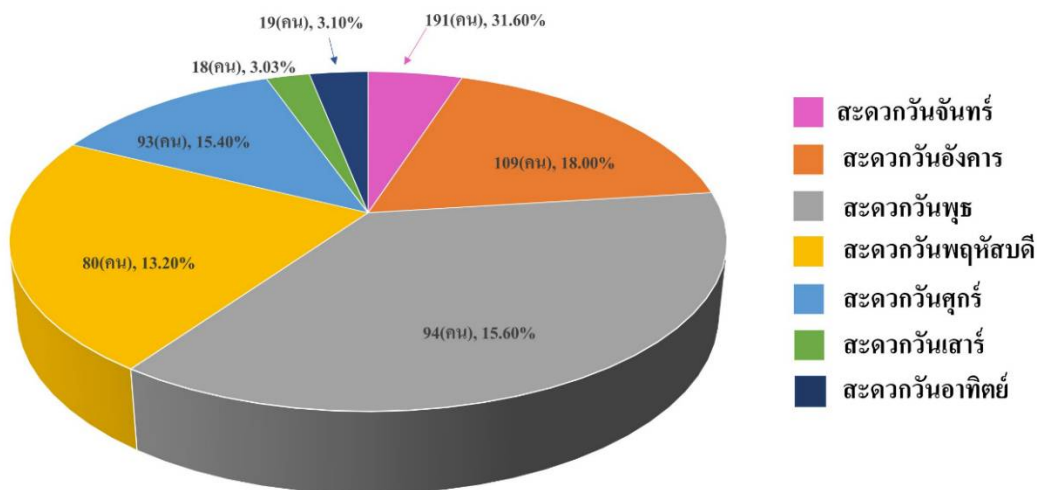


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 40 แสดงช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ สศค.

ช่วงวันที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ สศค. พบว่าส่วนใหญ่สะดวกวันจันทร์ จำนวน 191 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.60 วันอังคาร 109 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 วันพุธ 94 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 วันพฤหัสบดี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 วันศุกร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 วันเสาร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 และวันอาทิตย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามภาพที่ 4 – 41

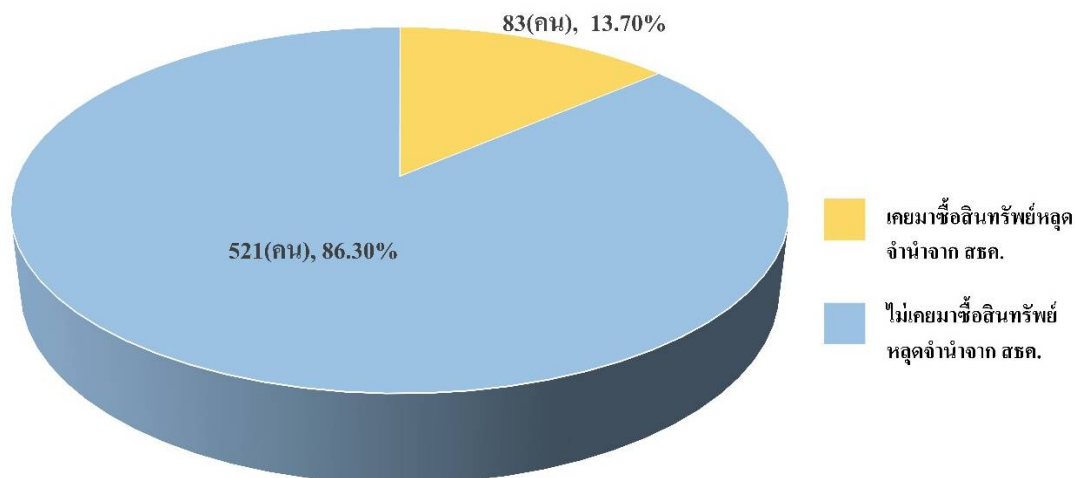


ภาพที่ 4 – 41 แสดงช่วงวันที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ สศค.



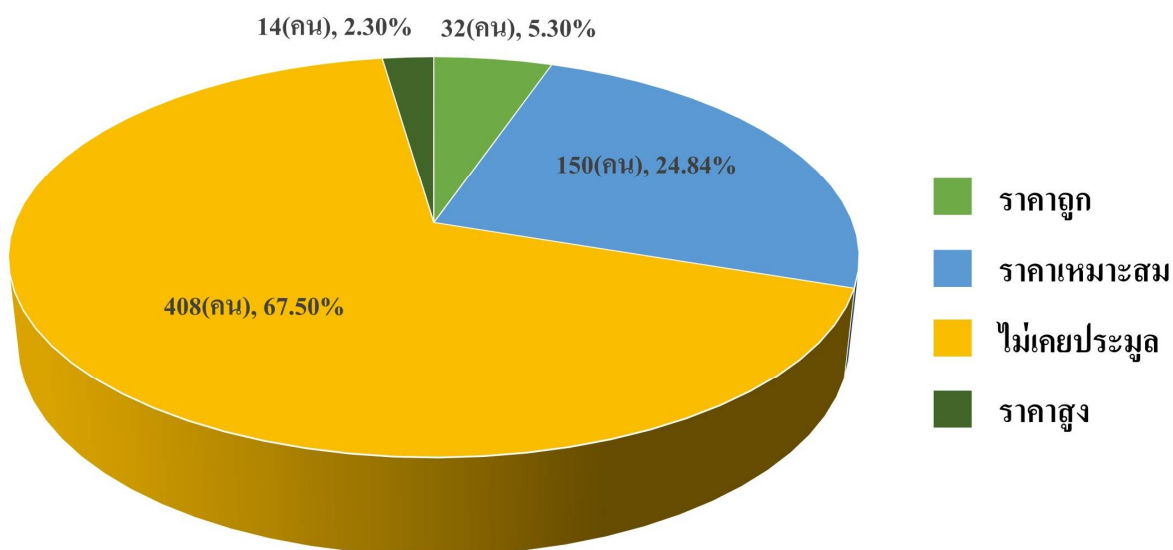
รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำจาก สธค. พบว่ากลุ่มลูกค้า เคยมาซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และไม่เคย จำนวน 521 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 ตามภาพที่ 4 - 42



ภาพที่ 4 - 42 แสดงการซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำจาก สธค.

ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าต่อการประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ มีความคิดเห็นว่ามีราคาถูก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ราคาเหมาะสม จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 24.84 ราคาสูง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และไม่เคยประมูล จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ตามภาพที่ 4 - 43

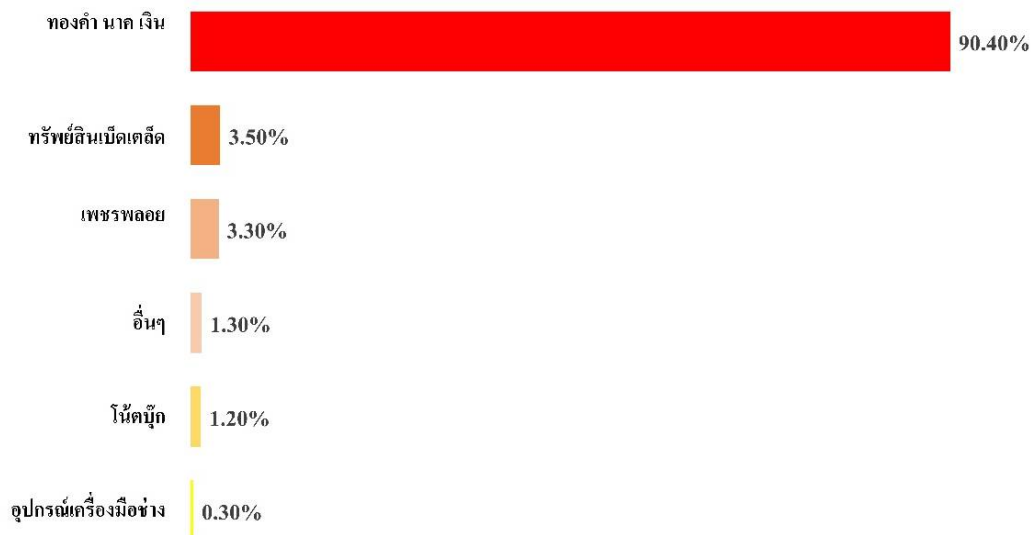


ภาพที่ 4 - 43 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าต่อการประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การนำทรัพย์สินของลูกค้ามาจำหน่ายที่ สธค. พบว่า ส่วนใหญ่จำหน่าย ทองคำ นาค เงิน จำนวน 546 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 เพชรพลอย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ทรัพย์สินเบ็ดเตล็ด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อุปกรณ์เครื่องมือช่าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 โฉนดที่ดิน มือถือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 และอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามภาพที่ 4 – 44

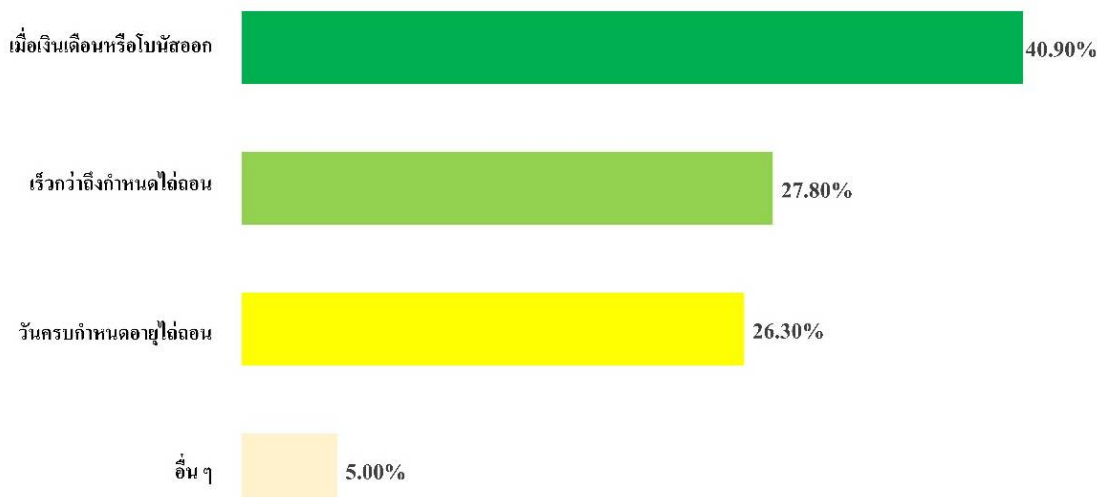


ภาพที่ 4 – 44 แสดงการนำทรัพย์สินของลูกค้ามาจำหน่ายที่ สธค.

ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาไถ่ถอนทรัพย์สิน พบว่ามักมาไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำหน่ายกับสธค. เร็วกว่าถึงกำหนดไถ่ถอน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 เมื่อเงินเดือนหรือโบนัสออก จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 วันครบกำหนดอายุไถ่ถอน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และอื่นๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามภาพที่ 4 – 45

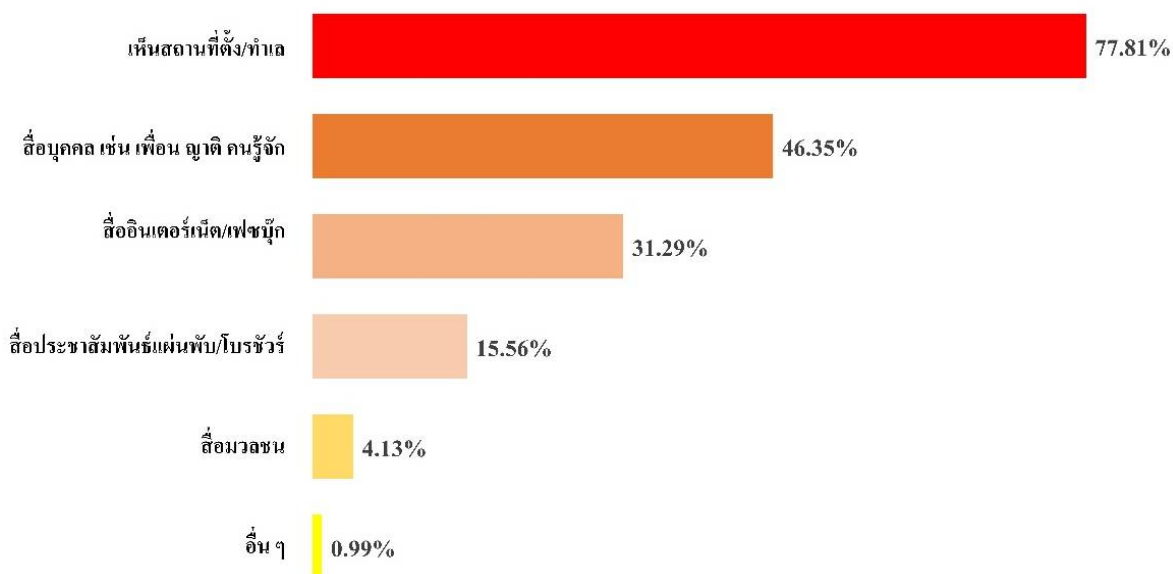


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 45 แสดงช่วงเวลาที่ถูกค้ามาไถ่ถอนทรัพย์สิน

ช่องทางที่กลุ่มลูกค้ารู้จัก สธค. พบว่า เห็นสถานที่ตั้ง/ทำเล คิดเป็นร้อยละ 77.81 สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 46.35 สื่ออินเทอร์เน็ต/เฟซบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 31.29 สื่อประชาสัมพันธ์แผ่นพับ/โบรชัวร์ คิดเป็นร้อยละ 15.56 สื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 4.13 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามภาพที่ 4 – 46



ภาพที่ 4 – 46 แสดงช่องทางที่กลุ่มลูกค้ารู้จัก สธค.



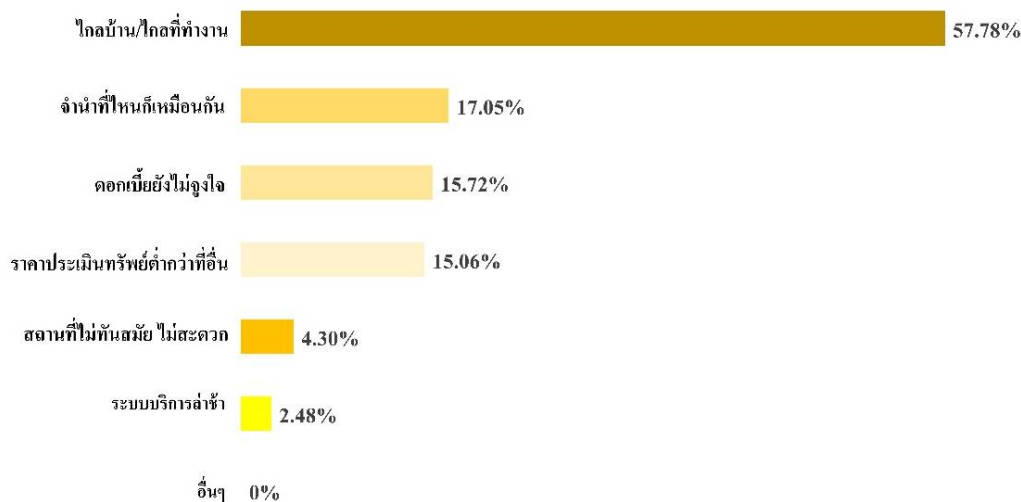
รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

โอกาสที่ลูกค้าจะมาใช้บริการสธค. พบว่า ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ จำนวน 565 คน คิดเป็นร้อยละ 93.5 ไม่แน่ใจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามภาพที่ 4 - 47



ภาพที่ 4 - 47 แสดงโอกาสที่ลูกค้าจะมาใช้บริการสธค.

เหตุผลที่กลุ่มลูกค้าไม่เลือกใช้บริการของ สธค. พบว่า ไกลบ้าน/ไกลที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 57.78 จำนวนที่หนักเหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 17.05 ดอกเบี้ยยังไม่จูงใจ คิดเป็นร้อยละ 15.72 ราคาประเมินทรัพย์สินต่ำกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 15.06 สถานที่ไม่ทันสมัย ไม่สะดวก 4.30 ระบบบริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 2.48 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามภาพที่ 4 - 48



ภาพที่ 4 - 48 แสดงเหตุผลที่กลุ่มลูกค้าไม่เลือกใช้บริการของ สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธค.)

ตารางที่ 4 – 23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธค.) ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการรับจำหน่ายทรัพย์สินที่หลากหลาย	4.76	0.582	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจำหน่ายเหมาะสม	4.84	0.567	มากที่สุด
3. วันและเวลาที่เปิดของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	0.589	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้วงเงินสูงสุดที่สามารถจำหน่ายในแต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความต้องการท่านเป็นอย่างดี	4.75	0.628	มากที่สุด
5. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำหน่ายคืนได้	4.74	0.771	มากที่สุด
6.สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำหน่ายที่ราคาถูก	4.71	0.814	มากที่สุด
7. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้นำทรัพย์สินหลุดจำหน่ายที่นำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี (กรณีเคยใช้บริการ)	4.70	0.840	มากที่สุด
8. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็น (โรงรับจำหน่าย) ที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.80	0.597	มากที่สุด
รวม	4.76	0.565	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 23 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$, $SD=0.565$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$, $SD=0.567$) รองลงมาได้แก่ วันและเวลาที่เปิดของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, $SD=0.589$) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็น (โรงรับจำนำ) ที่น่าเชื่อถือในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.80$, $SD=0.597$) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการรับจำนำทรัพย์สินที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.76$, $SD=0.582$) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ได้วงเงินสูงสุดที่สามารถจำนำได้ในแต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความต้องการท่านเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.75$, $SD=0.628$) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำนำคืนได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.74$, $SD=0.771$) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำที่ราคาถูก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.814$) และสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ได้นำทรัพย์สินหลุดจำนำที่นำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี (กรณีเคยใช้บริการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.70$, $SD=0.840$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านราคา โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธ.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึง พอใจ
ด้านราคา			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคาประเมินทรัพย์สิน จํานาที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและ สถานการณ์	4.84	0.627	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคาทรัพย์สินที่เปิด ประมูลมีความยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพ	4.82	0.756	มากที่สุด
3. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคา ซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจํานามีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.80	0.798	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอัตรา ดอกเบี้ยในการจํานาอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับ แหล่งอื่น	4.89	0.623	มากที่สุด
รวม	4.85	0.628	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านราคา พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.85, SD=0.628) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอัตราดอกเบี้ยในการจํานาอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.89, SD=0.623) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคาประเมินทรัพย์สินจํานาที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.84, SD=0.627) สถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลมีความยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.82, SD=0.756)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

และสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้ให้ราคาซื้อสินทรัพย์ที่หลุดจํานํามีความยุติธรรมและเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.80, SD=0.798) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธ.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึง พอใจ
ด้านช่องทางการจัดจําหน่าย			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีจํานวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน	4.72	0.694	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.73	0.706	มากที่สุด
3. ท่านสามารถติดต่อสอบถามสํานักงานสาขาของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)	4.85	0.648	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจํานํายา)	4.74	0.695	มากที่สุด
รวม	4.76	0.632	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านช่องทางการจัดจําหน่ายพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.76, SD=0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามสํานักงานสาขาของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.85, SD=0.648) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจํานํายา)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.74, SD=0.695) สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมา



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.73, SD=0.706) และสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีจำนวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.72, SD=0.694) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธ.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านส่งเสริมการตลาด			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ	4.87	0.644	มากที่สุด 1
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ	4.83	0.670	มากที่สุด 2
3. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม	4.74	0.697	มากที่สุด 3
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ	4.72	0.708	มากที่สุด
รวม	4.79	0.635	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 26 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านส่งเสริมการตลาดพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.79, SD=0.635) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.87, SD=0.644) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.83, SD=0.670)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

สภานาฏราชภัฏ (สธ.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพออาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.74, SD=0.697) และสภานาฏราชภัฏ (สธ.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.72, SD=0.708) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สภานาฏราชภัฏ(สธ.) ด้านบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สภานาฏราชภัฏ(สธ.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านบุคคล			
1. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.) มีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการที่ดี	4.71	0.511	มากที่สุด 1
2. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.)แสดงออกถึงความ กระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.71	0.497	มากที่สุด 1
3. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.)ให้บริการด้วย อัธยาศัยสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	4.71	0.500	มากที่สุด 1
4. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.)เข้าใจความต้องการ ของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่า เทียมกัน	4.70	0.520	มากที่สุด 3
5. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.) มีการอธิบายขั้นตอน และให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.69	0.519	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ของสภานาฏราชภัฏ (สธ.)มีการอำนวยความสะดวก และให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.70	0.514	มากที่สุด 2
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมิน ทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย	4.70	0.509	มากที่สุด
รวม	4.70	0.484	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 27 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สศค.) ด้านบุคคล พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.70$, $SD=0.484$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.511$) เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.497$) เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.500$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.70$ $SD=0.520$) เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.70$ $SD=0.514$) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.70$ $SD=0.509$) และเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.)มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจและค่านิยมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.69$, $SD=0.519$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธค.) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
1. ตัวอาคารสำนักงานของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) อยู่ ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน	4.79	0.685	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและ พอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ	4.67	1.131	มากที่สุด
3. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง เพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้บริการ	4.69	0.828	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้ เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ	4.80	0.609	มากที่สุด
5. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือ สแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ	4.87	0.565	มากที่สุด
6. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่อง ให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ไถ่ถอน)	4.84	0.594	มากที่สุด
7. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับการ บริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือ	4.70	0.711	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการแต่ง กายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธรรมา ภิบาล	4.88	0.566	มากที่สุด
9. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการจัดระบบรักษาความ ปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.86	0.572	มากที่สุด
รวม	4.78	0.577	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 28 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สธค.) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.78, SD=0.577) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของสถาน ธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.88, SD=0.566) รองลงมาได้แก่ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.87, SD=0.565) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.86, SD=0.572) สถาน ธนานุเคราะห์ (สธค.)มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการแต่ละหน้าที่ อย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ถิ่นถอน)มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.84, SD=0.544) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความมั่นใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.80, SD=0.609) ตัวอาคารสำนักงานของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)อยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.79, SD=0.685) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับบริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.70, SD=0.711) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.69, SD=0.828) และสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีสถานที่จอดรถสะดวก และพอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการและค่านิยมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.67, SD=1.131) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมา
ใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธค.) ด้านกระบวนการ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ			
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.93	0.544	มากที่สุด 1
2. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีระบบการจัดลำดับคิว ผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.86	0.581	มากที่สุด 3
3. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการชวน เรียกชื่อผู้ให้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน	4.89	0.559	มากที่สุด 2
4. ท่านรู้สึกพึงพอใจ ในการที่เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ตรวจสอบตัวตนในการใช้บริการโดยใช้ บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.89	0.551	มากที่สุด 2
5. ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสถาน ธรรมาภิบาล (สธค.) อยู่ในระดับใด	4.93	0.556	มากที่สุด 1
5.1 การจําหน่าย	4.68	0.520	มากที่สุด
5.2 การไถ่ถอน	4.67	0.533	มากที่สุด
5.3 การต่อคอกเบี้ย	4.67	0.534	มากที่สุด
5.4 การซื้อคินทรัพย์หลุดจําหน่าย	4.40	0.825	มากที่สุด
5.5 การประมุลทรัพย์หลุดจําหน่าย	4.37	0.850	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธ.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ			
6. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและ เงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อ การตัดสินใจ	4.86	0.560	มากที่สุด 3
7. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแจ้งถึงสภาพความ สมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ	4.86	0.560	มากที่สุด 3
8. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแสดง การเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการ	4.85	0.628	มากที่สุด
9. ท่านพึงพอใจในระดับใดต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้ บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ในแต่ละขั้นตอน	4.93	0.543	มากที่สุด 1
9.1 การจำนำ	4.66	0.561	มากที่สุด
9.2 การไถ่ถอน	4.66	0.565	มากที่สุด
9.3 การดอกเบี้ย	4.66	0.558	มากที่สุด
9.4 การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจำนำ	4.44	0.793	มากที่สุด
9.5 การประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ	4.44	0.793	มากที่สุด
รวม	4.89	0.480	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 29 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.) ด้านกระบวนการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.89, SD=0.480) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.93, SD=0.544) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.93, SD=0.556) ท่านรู้สึกพึงพอใจในระดับ





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ไต่ต่อความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ในแต่ละขั้นตอนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.93, SD=0.543) รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการขานเรียกชื่อผู้ให้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.89, SD=0.559) ท่านรู้สึกพึงพอใจ ในการที่เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ตรวจสอบตัวตนในการใช้บริการโดยใช้บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.89, SD=0.551) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.86, SD=0.581) สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแจ้งราคารัษฎีและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแจ้งถึงสภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของรัษฎีให้ทราบก่อนรับจำนำโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.86, SD=0.560) และเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแสดงการเก็บรักษารัษฎีสินต่อหน้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.85, SD=0.628) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ด้านกระบวนการ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ สถานธนานุเคราะห์ (สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ			
1 การจำนำ	4.68	0.520	มากที่สุด
2 การไถ่ถอน	4.67	0.533	มากที่สุด
3 การต่อดอกเบี้ย	4.67	0.534	มากที่สุด
4 การซื้อคืนรัษฎีหลุดจำนำ	4.40	0.825	มากที่สุด
5 การประมูลรัษฎีหลุดจำนำ	4.37	0.850	มากที่สุด
รวม	4.56	0.568	มากที่สุด

1

2

2

3





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 30 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ
พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธค.) ด้านกระบวนการ พบว่าโดยรวม
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.56, SD=0.568) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจําแนกค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.68,
SD=0.520) รองลงมาได้แก่ การไถ่ถอนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}$ =4.67, SD=0.533) การต่อดอกเบี้ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}$ =4.67, SD=0.534) การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจําแนกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ ($\bar{X}$ =4.40, SD=0.825) และการประมวลทรัพย์สินหลุดจําแนกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.37, SD=0.850) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้
บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ด้านกระบวนการ ในแต่ละขั้นตอน โดยรวมเป็น
รายข้อ

ความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้าน ต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ			
1 การจําแนก	4.66	0.561	มากที่สุด
2 การไถ่ถอน	4.66	0.565	มากที่สุด
3 การต่อดอกเบี้ย	4.66	0.558	มากที่สุด
4 การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจําแนก	4.44	0.793	มากที่สุด
5 การประมวลทรัพย์สินหลุดจําแนก	4.44	0.793	มากที่สุด
รวม	4.57	0.584	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 31 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ด้านกระบวนการ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.57, SD=0.584) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจําหน่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.66, SD=0.561) การไถ่ถอนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.66, SD=0.565) การต่อดอกเบี้ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.66, SD=0.558) รองลงมาได้แก่ การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจําหน่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับการประมวลทรัพย์สินหลุดจําหน่ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.44, SD=0.793) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธค.) โดยรวมเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึง พอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.76	0.565	มากที่สุด
ด้านราคา	4.85	0.628	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.76	0.632	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.79	0.635	มากที่สุด
ด้านบุคคล	4.70	0.484	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.78	0.577	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	4.89	0.480	มากที่สุด
รวม	4.79	0.785	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 32 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ความไม่
พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์(สศค.) พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.79, SD=0.785) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
ด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.89, SD=0.480)
รองลงมาได้แก่ ด้านราคามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.85, SD=0.628)
ด้านส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.79, SD=0.635)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}$ =4.78, SD=0.577) ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.76,
SD=0.565) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}$ =4.76, SD=0.632) และด้านบุคคลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
($\bar{X}$ =4.70, SD=0.484) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 33 สรุปความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล(สธ.)

ความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล(สธ.)	ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้าน
ด้านผลิตภัณฑ์	สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีระยะเวลาให้บริการที่พอเหมาะ
ด้านราคา	สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอัตราดอกเบี้ยในการ จำนองอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามสำนักงานสาขาของสถานธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาล (สธ.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)
ด้านส่งเสริมการตลาด	สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ
ด้านบุคคล	1.เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการที่ดี 2.เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) แสดงออกถึงความ กระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า 3.เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ให้การบริการด้วย อัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแต่งกายสุภาพที่ สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธรรมาภิบาล
ด้านกระบวนการ	1.รู้สึกพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ในการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง 2.พึงพอใจต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้านต่างๆ สถานธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาล (สธ.) ในแต่ละขั้นตอน การจำนอง การไถ่ถอน การต่อ ดอกเบี้ย



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 34 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)
ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม โดยรวมเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	
ด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม				
1.ท่านคิดว่าสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่สามารถช่วยเหลือผู้ปัญหาทางการเงินได้เป็นอย่างดีเมื่อถึงเวลาเดือดร้อน	3.97	0.844	มาก	3
2. ท่านคิดว่าสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย และสามารถช่วยต่อชีวิตของผู้เดือดร้อนในแต่ละช่วงเวลาได้	3.98	0.891	มาก	2
3.ท่านคิดว่าสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนทางการเงินและเป็นแหล่งพึ่งพิง ที่ทำให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้ต่อไป	3.97	0.943	มาก	3
4. ท่านคิดว่าสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริงที่ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการใช้บริการ	4.10	0.925	มาก	1
รวม	4.00	0.900	มาก	



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 34 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.900$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดคือ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริงที่ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน
ได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.10$,
 $SD=0.925$) รองลงมา ได้แก่ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มี
รายได้น้อย และสามารถช่วยต่อชีวิตของผู้เดือดร้อนในแต่ละช่วงเวลาได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.891$) สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่
สามารถช่วยเหลือผู้ปัญหาทางการเงินได้เป็นอย่างดีเมื่อถึงเวลาเดือดร้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.844$) และสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อ
สังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนทางการเงินและเป็นแหล่งพึ่งพิง ที่ทำให้สามารถดำเนินชีวิตใน
สังคมได้ต่อไปได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.943$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 35 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายกลุ่มและจำแนกตาม 7 Ps

กลุ่มลูกค้า	Product	Price	Place	Promotion	People	Physical	Process	ภาพรวม
1.กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้ บริการรับจำนำทั่วไป (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	4.7	4.78	4.8	4.8	4.66	4.7	4.85	4.75
2. กลุ่มผู้ใช้บริการรับ จำนำ ที่ถือบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ	4.86	4.85	4.7	4.75	4.8	4.85	4.7	4.78
3.กลุ่มลูกค้า ผู้ใช้บริการรับจำนำ ใหม่ ในปี 2565	4.75	5	5	5	4.78	4.85	4.79	4.88
4.กลุ่มผู้ประมูล และ ซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ	4.78	4.8	4.71	4.68	4.8	4.73	4.78	4.75
5.กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการ รับจำนำ	4.66	4.53	4.53	4.46	4.73	4.6	4.73	4.79
รวม	4.75	4.792	4.748	4.738	4.754	4.746	4.77	4.79

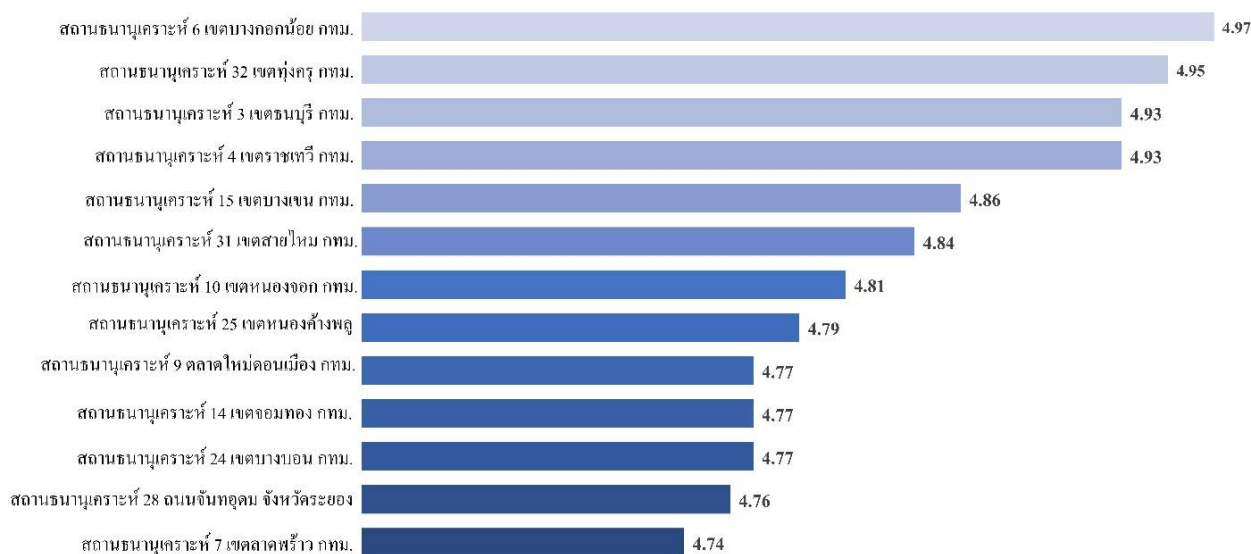
จากตารางที่ 4 – 35 แสดงภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจรายกลุ่มและจำแนกตาม 7 Ps พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 โดยกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรับจำนำใหม่ ในปี 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจำนำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 กลุ่มผู้ใช้บริการรับจำนำ ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้บริการรับจำนำทั่วไป (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และกลุ่มผู้ประมูลและซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สคบ.) ปีงบประมาณ 2565

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Top Ten 10 สาขา

ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสคบ. พบว่าสาขาที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ สาขาธรรมาภิบาล 6 เขตบางกอกน้อย กทม. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา ได้แก่ สาขาธรรมาภิบาล 32 เขตทุ่งครุ กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 สาขาธรรมาภิบาล 3 เขตธนบุรี กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สาขาธรรมาภิบาล 4 เขตราชเทวี กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สาขาธรรมาภิบาล 15 เขตบางเขน กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 สาขาธรรมาภิบาล 31 เขตสายไหม กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 สาขาธรรมาภิบาล 10 เขตหนองจอก กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 สาขาธรรมาภิบาล 25 เขตหนองค้างพลู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 สาขาธรรมาภิบาล 9 ตลาดใหม่ดอนเมือง กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 สาขาธรรมาภิบาล 14 เขตจอมทอง กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 สาขาธรรมาภิบาล 24 เขตบางบอน กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 สาขาธรรมาภิบาล 28 ถนนจันทอุดม จังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และสาขาธรรมาภิบาล 7 เขตลาดพร้าว กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4 – 49



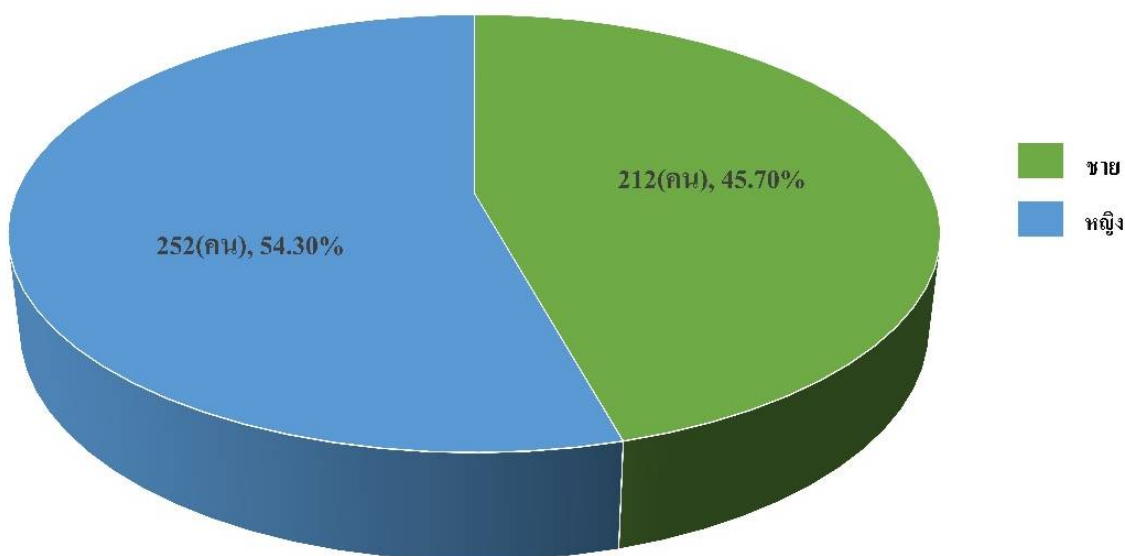
ภาพที่ 4 – 49 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสคบ.



4.3 ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า “ที่ยังไม่เคยใช้บริการ” ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.)

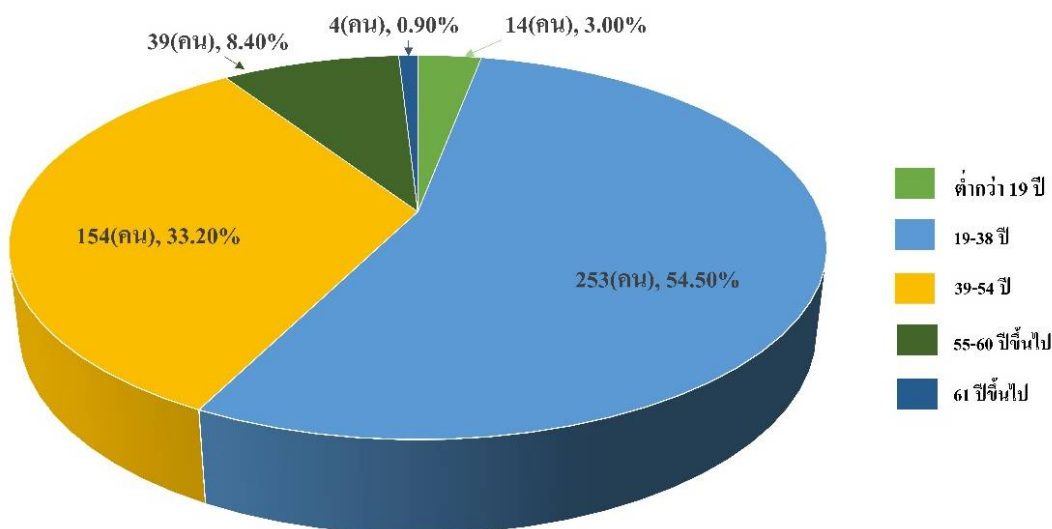
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธค. มีจำนวนผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำนวน 464 คน จำแนกเป็นเพศชาย 212 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 เพศหญิง 252 คน
คิดเป็นร้อยละ 54.30 ตามภาพที่ 4 – 50



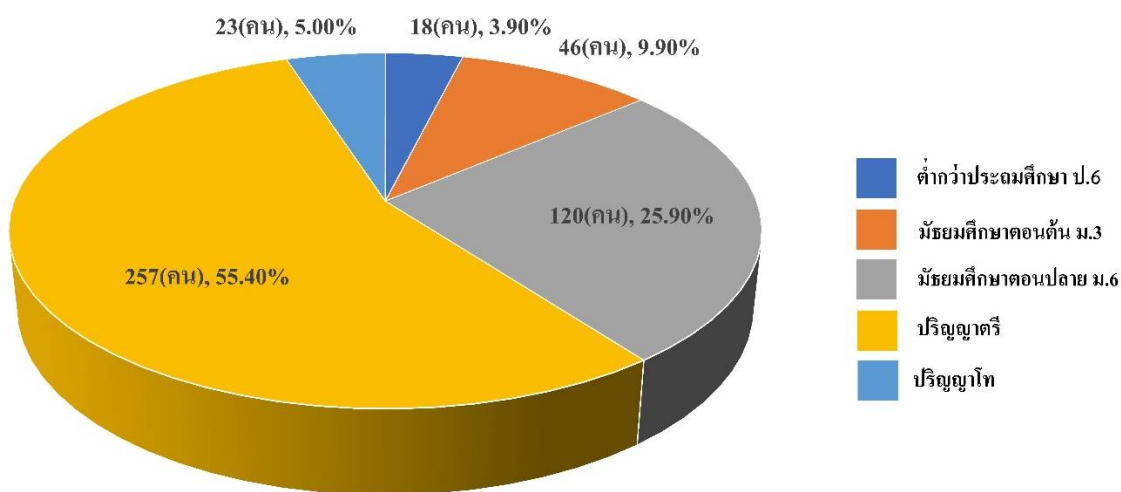
ภาพที่ 4 – 50 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธค.

อายุของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธค. อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 14 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.00 ช่วงอายุ 19-38 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ช่วงอายุ 39-54 ปี จำนวน
154 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ช่วงอายุ 55-60 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และช่วงอายุ
61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามภาพที่ 4 – 51



ภาพที่ 4 - 51 แสดงอายุของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธค.

ระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธค. ในระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษา ต่ำกว่า/ประถมศึกษา (ป.6) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามภาพที่ 4 - 52

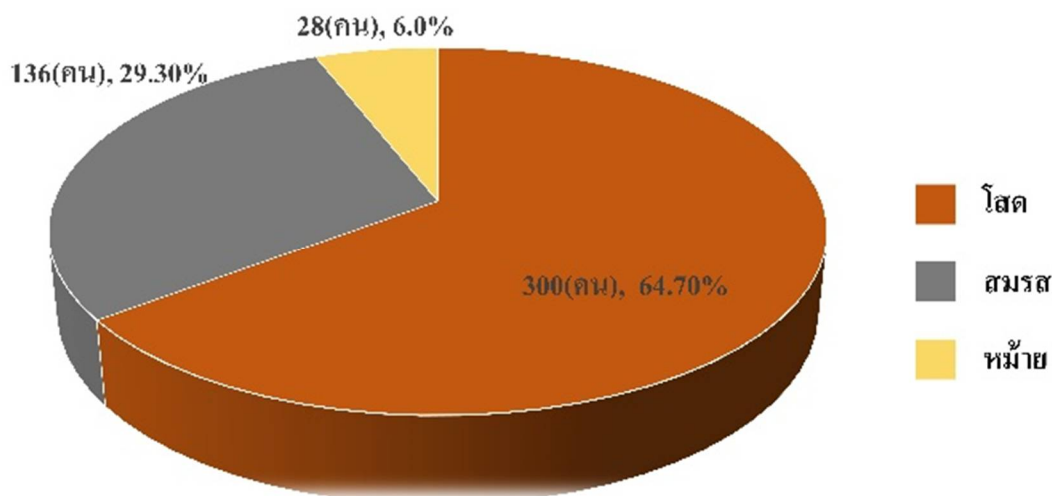


ภาพที่ 4 - 52 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

สถานภาพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธ. พบว่าส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 สำหรับผู้ที่สมรสแล้ว จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 คน ตามภาพที่ 4 – 53

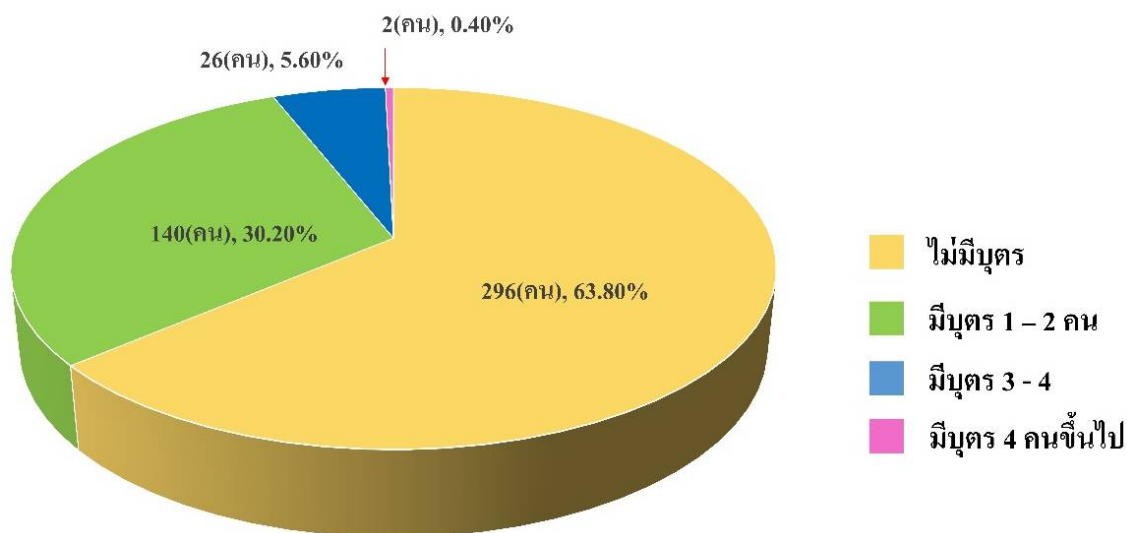


ภาพที่ 4 – 53 แสดงสถานภาพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธ.

การกระจายตัวของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธ. ไม่มีบุตรจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีจำนวนบุตร 1-2 คน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 มีจำนวนบุตร 3-4 คน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และ 4 คนขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามภาพที่ 4 – 54



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

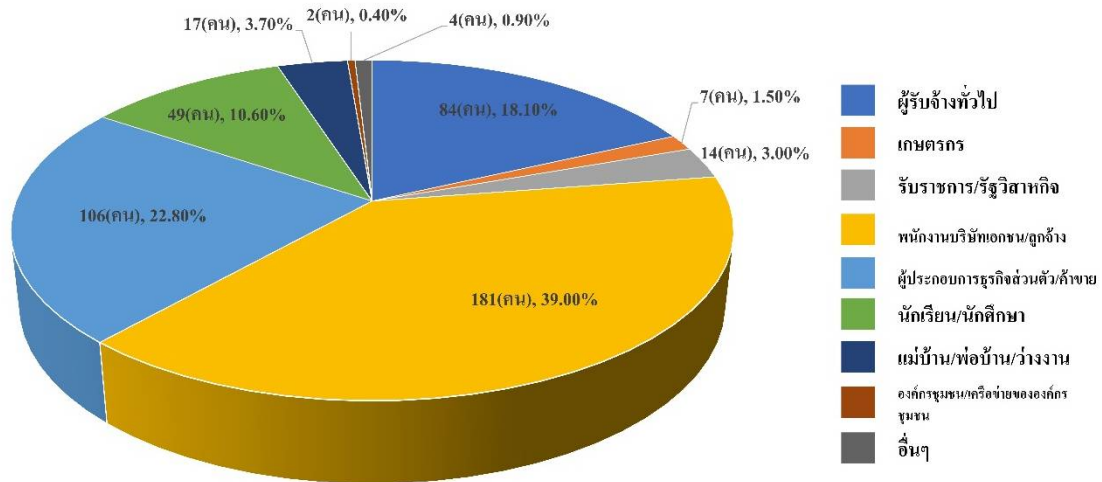


ภาพที่ 4 – 54 แสดงภาระการดูแลบุตรของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธค.

อาชีพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธค. ที่ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ผู้รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 เกษตรกร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 องค์กรชุมชน/เครือข่ายขององค์กรชุมชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามภาพที่ 4 – 55

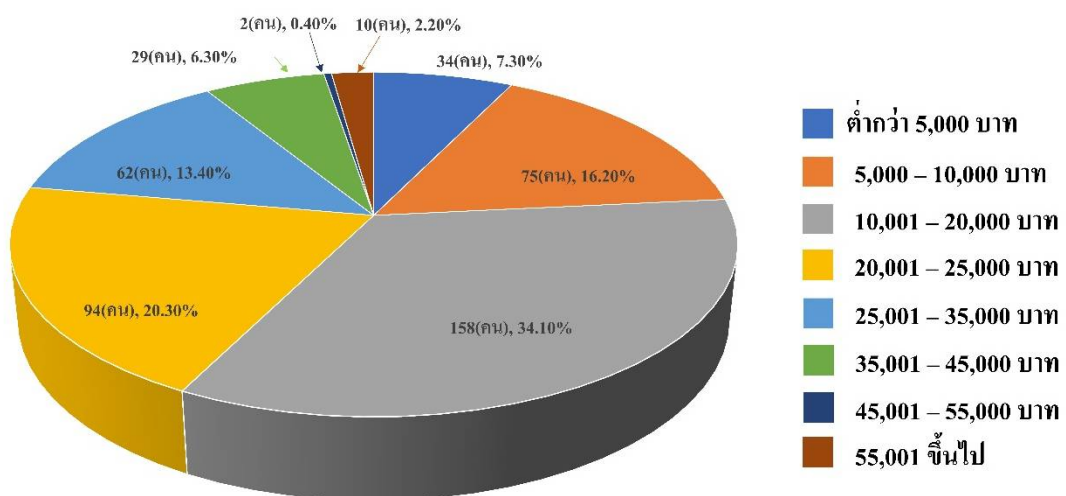


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 55 แสดงกลุ่มอาชีพของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.

ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค. พบว่า รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 รายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 รายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และรายได้ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามภาพที่ 4 – 56

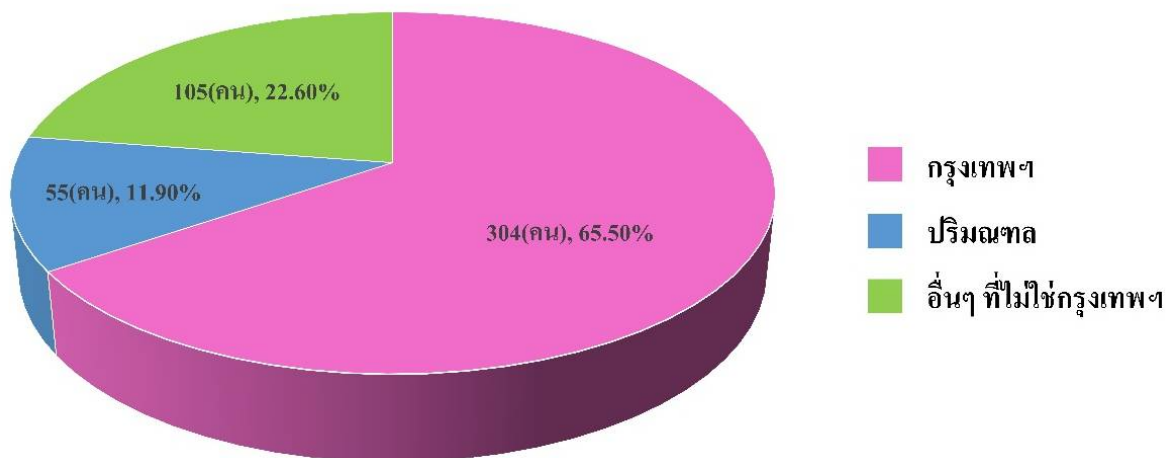


ภาพที่ 4 – 56 แสดงระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สศค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.ค.) ปีงบประมาณ 2565

ที่อยู่อาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธ.ค. ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน พบว่าอยู่ในเขตที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 นอกเขตที่พักอาศัยของกรุงเทพมหานคร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และอื่น ๆ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ตามภาพที่ 4 – 57

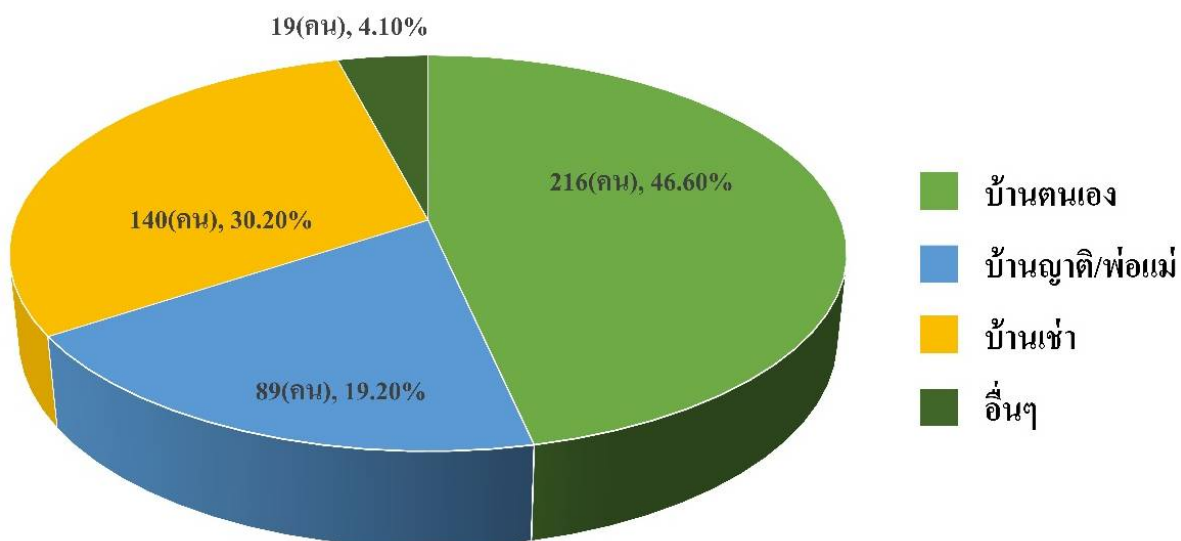


ภาพที่ 4 – 57 แสดงพื้นที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธ.ค.

ลักษณะที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธ.ค. พบว่า อาศัยในบ้านของตนเอง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 บ้านเช่า จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และอื่น ๆ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามภาพที่ 4 – 58



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 58 แสดงลักษณะที่พักอาศัยของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการของ สธค.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สชค.) ปีงบประมาณ 2565

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกจากการใช้บริการสถาน
ธรรมาภิบาล (สชค.) ปรากฏผลดังตารางที่ 4 – 36

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานธรรมาภิบาลที่ 1 เขตป้อมปราบ กทม.	12	2.60
สถานธรรมาภิบาลที่ 2 เขตพระนคร กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 3 เขตธนบุรี กทม.	16	3.44
สถานธรรมาภิบาลที่ 4 เขตราชเทวี กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 5 สี่มุ่มเมือง (ปทุมธานี)	12	2.60
สถานธรรมาภิบาลที่ 6 เขตบางกอกน้อย กทม.	20	4.40
สถานธรรมาภิบาลที่ 7 เขตลาดพร้าว กทม.	11	2.40
สถานธรรมาภิบาลที่ 8 เขตประเวศ กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 9 ตลาดใหม่ดอนเมือง กทม.	4	0.90
สถานธรรมาภิบาลที่ 10 เขตหนองจอก กทม.	11	2.40
สถานธรรมาภิบาลที่ 11 เขตบางซื่อ กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 12 เขตภาษีเจริญ กทม.	6	1.30
สถานธรรมาภิบาลที่ 13 เขตยานนาวา	6	1.30
สถานธรรมาภิบาลที่ 14 เขตจอมทอง กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 15 เขตบางเขน กทม.	16	3.40
สถานธรรมาภิบาลที่ 16 เขตจตุจักร กทม.	11	2.40
สถานธรรมาภิบาลที่ 17 เขตธนบุรีปากท่อ กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 18 เขตดินแดง กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 19 เขตบางกะปิ กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 20 เขตบางนา กทม.	13	2.80
สถานธรรมาภิบาลที่ 21 เขตดอนเมือง กทม.	12	2.60
สถานธรรมาภิบาลที่ 22 เขตมีนบุรี กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาลที่ 23 ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	13	2.80
สถานธรรมาภิบาลที่ 24 เขตบางบอน กทม.	10	2.20



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานธรรมาภิบาล 25 เขตหนองคาย	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 26 เขตหลักสี่ กทม.	14	3.00
สถานธรรมาภิบาล 27 เขตคันนายาว กทม.	11	2.40
สถานธรรมาภิบาล 28 ถนนจันทน์ กรุงเทพมหานคร	11	2.40
สถานธรรมาภิบาล 29 เขตสวนหลวง กทม.	12	2.60
สถานธรรมาภิบาล 30 เขตลาดกระบัง กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 31 เขตสายไหม กทม.	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 32 เขตทุ่งครุ กทม.	20	4.40
สถานธรรมาภิบาล 33 จังหวัดสมุทรปราการ	12	2.60
สถานธรรมาภิบาล 34 รัตนธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี	12	2.60
สถานธรรมาภิบาล 35 ปลวกแดง จังหวัดระยอง	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 36 จังหวัดลำพูน	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 37 จังหวัดสุราษฎร์ธานี	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 38 จังหวัดอุดรธานี	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 39 จังหวัดพิษณุโลก	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 40 จังหวัดอยุธยา	10	2.20
สถานธรรมาภิบาล 41 จังหวัดชลบุรี	15	3.20
สถานธรรมาภิบาล 42 จังหวัดสุพรรณบุรี	4	0.90
รวม	464	100.00

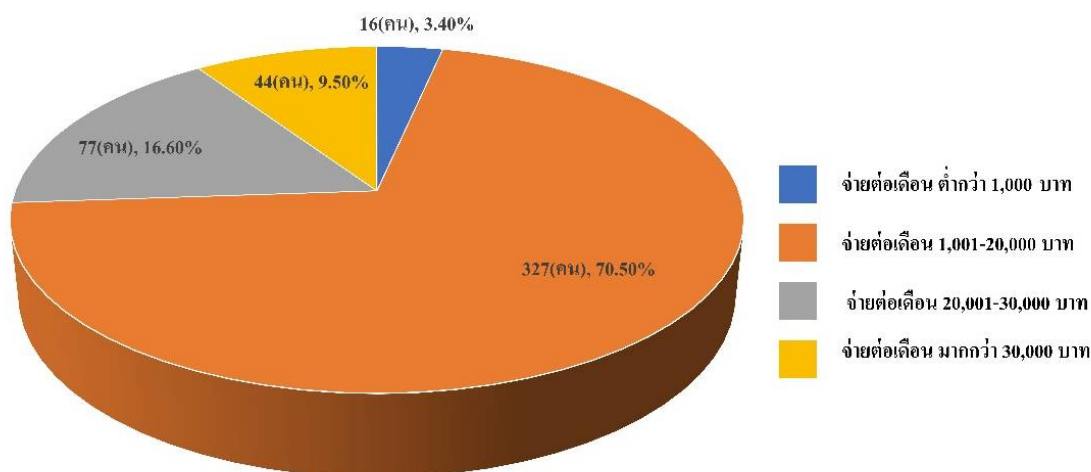


จากตารางที่ 4 – 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนก
จากการใช้บริการสถานธรรมาภิบาล (สช.) พบว่า สถานธรรมาภิบาล 9 ตลาดใหม่ตอนเมือง กทม. ,
สถานธรรมาภิบาล 42 จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 รองลงมา สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 12 เขตภาษีเจริญ กทม., สถานธรรมาภิบาล 13 เขตยานนาวา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ
1.30 สถานธรรมาภิบาล 2 เขตพระนคร กทม. , สถานธรรมาภิบาล 4 เขตราชเทวี กทม. , สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 8 เขตประเวศ กทม. , สถานธรรมาภิบาล 11 เขตบางซื่อ กทม. , สถานธรรมาภิบาล 14
เขตจอมทอง กทม. , สถานธรรมาภิบาล 17 เขตธนบุรีปากท่อ กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 18 เขตดินแดง
กทม. , สถานธรรมาภิบาล 19 เขตบางกะปิ กทม. , สถานธรรมาภิบาล 22 เขตมีนบุรี กทม. , สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 24 เขตบางบอน กทม. , สถานธรรมาภิบาล 25 เขตหนองค้างพลู ,สถานธรรมาภิบาล 30 เขต
ลาดกระบัง กทม. , สถานธรรมาภิบาล 31 เขตสายไหม กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 32 เขตทุ่งครุ กทม. ,
สถานธรรมาภิบาล 35 ปทุมแดง จังหวัดระยอง,สถานธรรมาภิบาล 36 จังหวัดลำพูน,สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 37 จังหวัดสุราษฎร์ธานี,สถานธรรมาภิบาล 38 จังหวัดอุดรธานี, สถานธรรมาภิบาล 39 จังหวัด
พิษณุโลก, สถานธรรมาภิบาล 40 จังหวัดอยุธยา, สถานธรรมาภิบาล 43 จังหวัดราชบุรี จำนวน 10 คน
คิดเป็นร้อยละ 2.20 สถานธรรมาภิบาล 7 เขตลาดพร้าว กทม.,สถานธรรมาภิบาล 10 เขตหนองจอก
กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 16 เขตจตุจักร กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 27 เขตคันนายาว กทม. ,สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 28 ถนนจันทอุดม จังหวัดระยองจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 สถานธรรมาภิบาล 1
เขตป้อมปราบ กทม. , สถานธรรมาภิบาล 5 สี่มุมเมือง (ปทุมธานี), สถานธรรมาภิบาล 21 เขตดอนเมือง
กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 29 เขตสวนหลวง กทม. ,สถานธรรมาภิบาล 33 จังหวัดสมุทรปราการ,
สถานธรรมาภิบาล 34 รัตนธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 20 เขตบางนา กทม. , สถานธรรมาภิบาล 23 ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 2.80 สถานธรรมาภิบาล 26 เขตหลักสี่ กทม. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 สถานธรรมาภิบาล
เคราะห 3 เขตธนบุรี กทม.,สถานธรรมาภิบาล 41 จังหวัดชลบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20
สถานธรรมาภิบาล 15 เขตบางเขน กทม. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 สถานธรรมาภิบาล 6
เขตบางกอกน้อย กทม. , สถานธรรมาภิบาล 32 และเขตทุ่งครุ กทม. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ
4.40 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อความจำเป็นในการใช้จ่าย

จำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงาน และใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน พบว่าต้องใช้ทำงานและครอบครัว
ต้องจ่ายต่อเดือน ต่ำกว่า 1,000 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 จ่ายต่อเดือน 1,001-20,000 บาท
จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 จ่ายต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ
16.60 จ่ายต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามภาพที่ 4 – 59

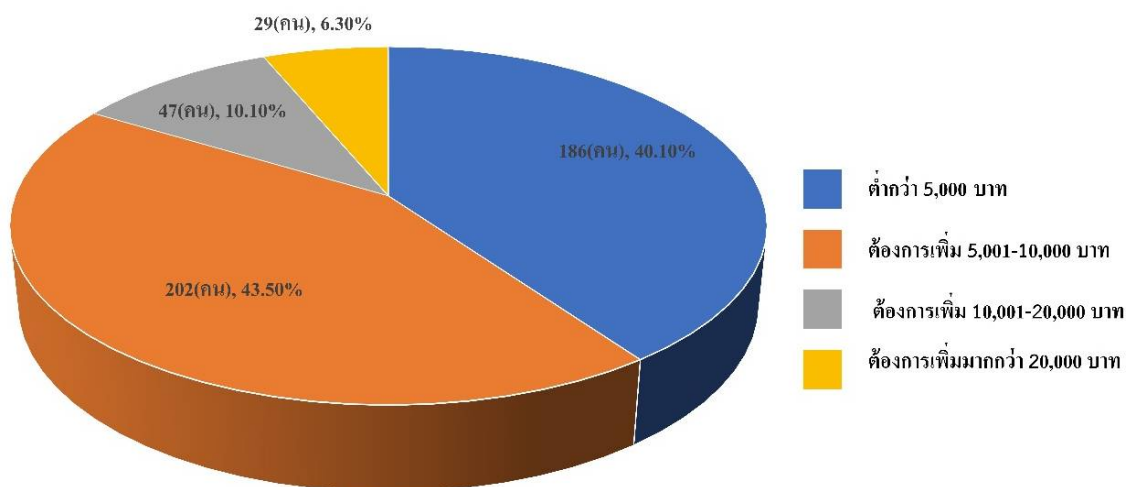


ภาพที่ 4 – 59 แสดงจำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงาน และใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน

จำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือของกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ จาก สธค.
มีจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 186
คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 จำนวนเงินที่ต้องเพิ่ม 5,001-10,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ
43.50 จำนวนเงินที่ต้องการเพิ่ม 10,001-20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และจำนวน
เงินที่ต้องการเพิ่ม มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามภาพที่ 4 – 60

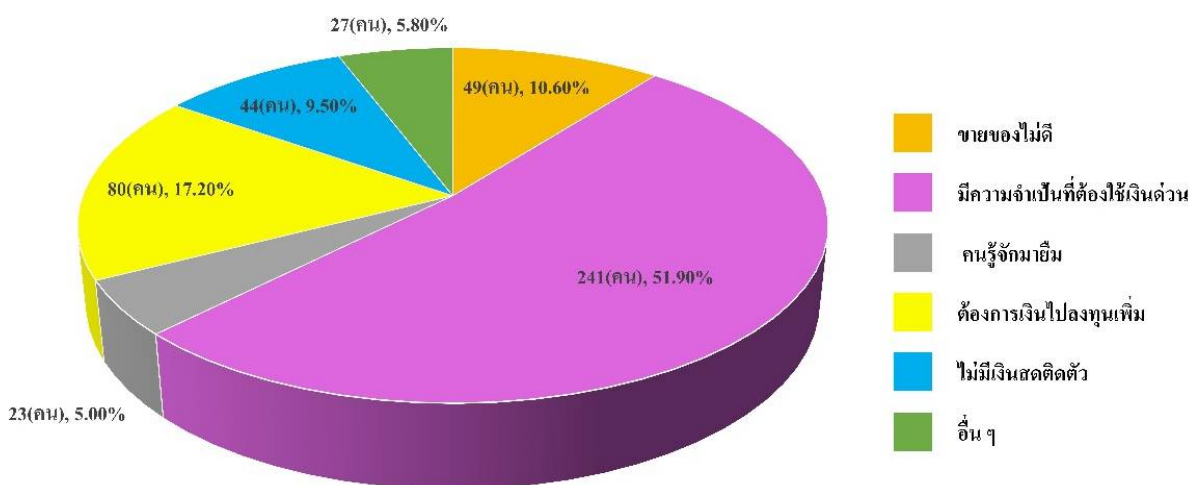


รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 – 60 แสดงจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือ

สาเหตุ ที่เงินขาดมือ (เงินไม่พอใช้) จากการสำรวจลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ จาก สศค. พบว่า สาเหตุจากการขายของไม่ดี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 มีความจำเป็นต้องใช้เงินด่วน จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 คนรู้จักมาเยี่ยม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ต้องการเงินไปลงทุนเพิ่ม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ไม่มีเงินสดติดตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอื่น ๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามภาพที่ 4 – 61

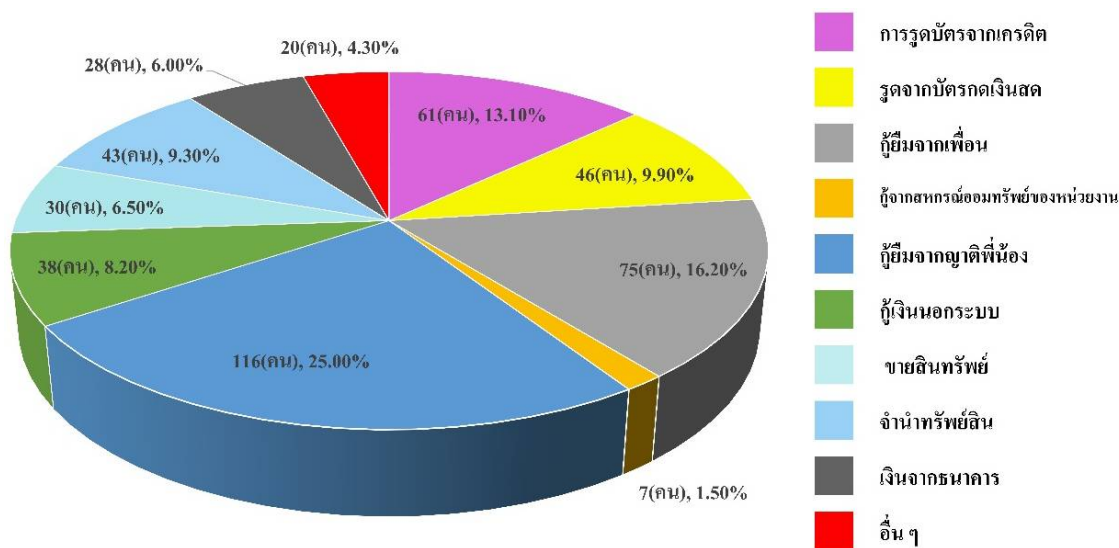


ภาพที่ 4 – 61 แสดงสาเหตุ ที่เงินขาดมือ (เงินไม่พอใช้)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การแก้ไขปัญหาทางการเงิน เมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ลูกจ้างที่ไม่เคย
มาใช้บริการจาก สธค. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน พบว่ามีการ
แก้ไขปัญหาโดย การรูดบัตรเครดิต จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 รูดจากบัตรเครดิตเงินสด
จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 กู้ยืมจากเพื่อน จำนวน 75 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 กู้จาก
สหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กู้ยืมจากญาติพี่น้อง จำนวน
116 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 กู้เงินนอกระบบ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ขายสินทรัพย์
จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 จำนำทรัพย์สิน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 กู้เงินจาก
ธนาคาร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30
ตามภาพที่ 4 – 62



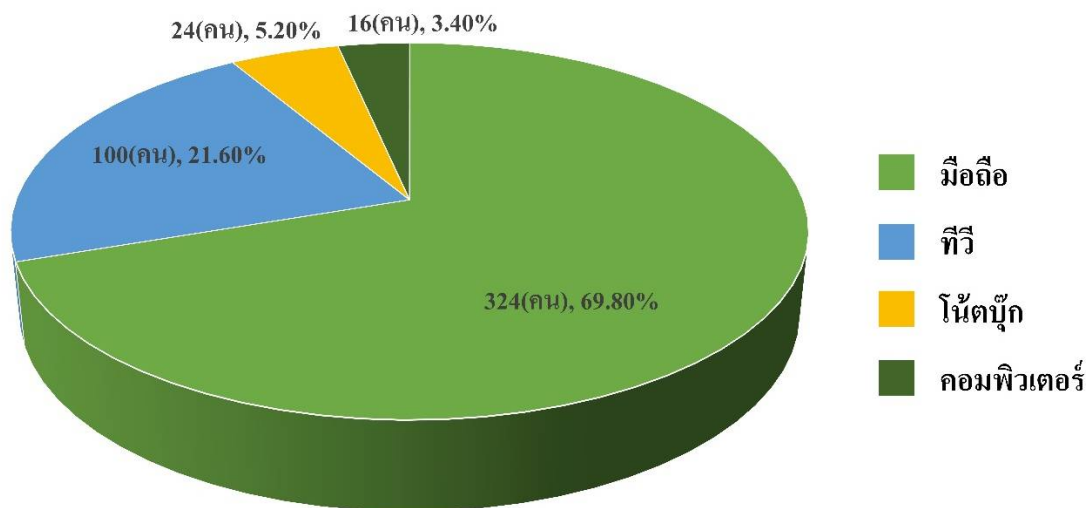
ภาพที่ 4 – 62 แสดงการแก้ไขปัญหาทางการเงิน เมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การสื่อสาร

ลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการจาก สธค. ที่ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์ พบว่ามีทีวี(TV) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 คอมพิวเตอร์ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 โน้ตบุ๊ก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 มือถือ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 ตามภาพที่ 4 – 63

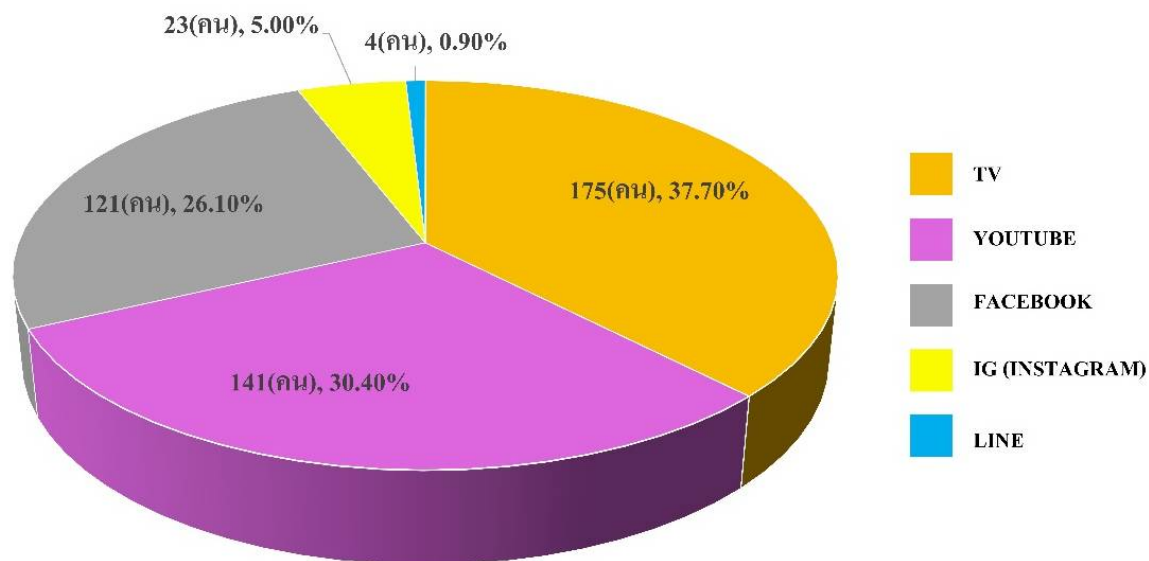


ภาพที่ 4 – 63 แสดงการดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์

ช่องทางการดูหนัง ดูละคร และรายการต่างๆ ของลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการจาก สธค. พบว่า ดูจากรายการทีวี (TV) จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 YOUTUBE จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 Facebook จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 IG Instagram จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 LINE จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามภาพที่ 4 – 64



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

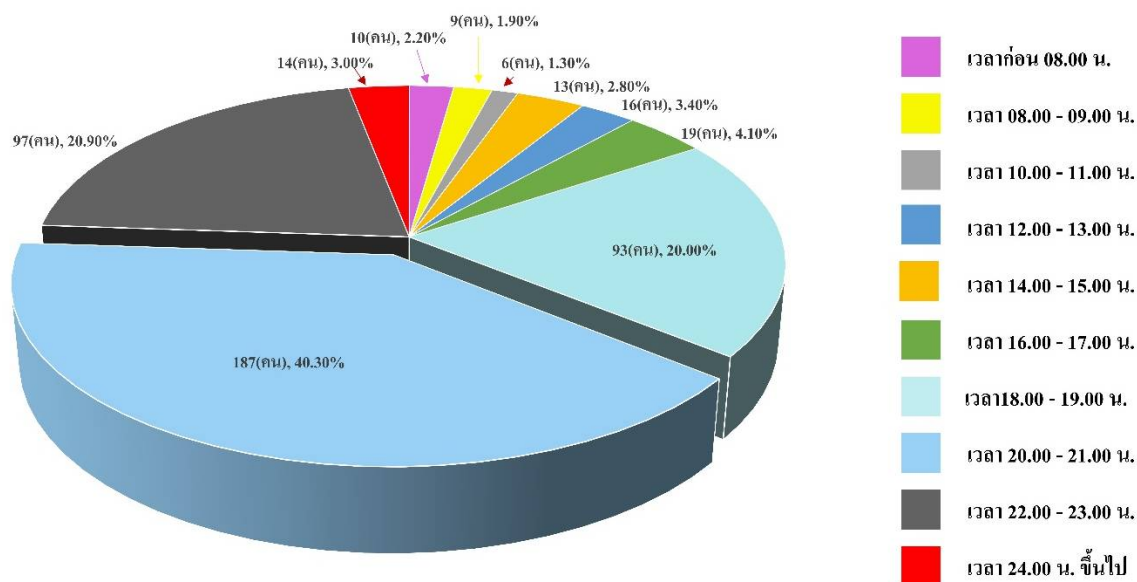


ภาพที่ 4 – 64 แสดงช่องทางดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ

เวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ ของลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ จาก สธค.
พบว่า เวลา ก่อน 08.00 น. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 เวลา 08.00-09.00 น. จำนวน 9 คน คิด
เป็นร้อยละ 1.90 เวลา 10.00-11.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 เวลา 12.00-13.00 น. จำนวน
16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 เวลา 14.00-15.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 เวลา 16.00-
17.00 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 เวลา 18.00-19.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
เวลา 20.00-21.00 น. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 เวลา 22.00-23.00 น. จำนวน 97 คน
คิดเป็นร้อยละ 20.90 เวลา 24.00 ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามภาพที่ 4 – 65



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565



ภาพที่ 4 - 65 แสดงเวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธค.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 4 – 37 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้
บริการที่สถาน ธรรมาภิบาล (สธค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมเป็น
รายชื่อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาล (สธค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการรับจำหน่ายทรัพย์สินที่หลากหลาย	4.31	0.942	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีระยะเวลาใ้ถอนทรัพย์สินจำหน่าย เหมาะสม	4.23	0.932	มากที่สุด
3. วันและเวลาที่เปิดของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีให้บริการมี ความเหมาะสม	4.25	0.935	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีวงเงินสูงสุดที่สามารถจำหน่ายได้ในแต่ ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความต้องการท่านเป็นอย่างดี	4.25	0.959	มากที่สุด
5. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำหน่าย คืนได้	4.29	0.958	มากที่สุด
6. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำหน่ายที่ ราคาถูก	4.26	0.949	มากที่สุด
7. สถานธรรมาภิบาล (สธค.) นำทรัพย์สินหลุดจำหน่ายมาประมูล อยู่ ในสภาพดีและคุณภาพดี	4.26	0.922	มากที่สุด
รวม	4.26	0.865	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 37 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการจาก สศค. พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.865$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการรับจํานำทรัพย์สินที่หลากหลาย มีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย($\bar{X}=4.31$, $SD=0.942$) รองลงมาได้แก่ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจํานำคืนได้ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.958$) สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจํานำที่ราคาถูก การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.949$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) นำทรัพย์สินหลุดจํานำนำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.865$) วันและเวลาที่เปิดของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีให้บริการมีความเหมาะสม การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.935$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีวงเงินสูงสุดที่สามารถจํานำได้ในแต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความต้องการ ท่านเป็นอย่างดี การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.959$) และสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจํานำเหมาะสม การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}=4.23$, $SD=0.932$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 38 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านราคา โดยรวมเป็นรายข้อ





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านราคา			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำ ที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์	4.32	0.884	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลมี ความยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพ	4.30	0.881	มากที่สุด
3. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุด จำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.33	0.894	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำ อยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น	4.32	0.870	มากที่สุด
รวม	4.32	0.826	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 38 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่
เคยใช้บริการ ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.32, SD=0.826) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่าโดยรวมการมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานธรรมาภิบาล
(สธ.) มีราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม การมีความความต้องการ ความ
คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.33, SD=0.894) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมา
ภิบาล (สธ.) มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์
การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.32, SD=0.884)
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบ
กับแหล่งอื่น การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.32,
SD=0.870) และสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลมีความยุติธรรมเหมาะสมตาม



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

สภาพ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.30,
SD=0.881) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 39 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้
บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
โดยรวมเป็นรายข้อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีจำนวนสาขามากเพียงพอ ต่อการให้บริการในท้องถิ่นของท่าน	4.22	0.948	มากที่สุด 3
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ	4.22	0.937	มากที่สุด 3
3. ท่านสามารถติดต่อสอบถามสถานสาขาของสำนักงาน ธรรมาภิบาล (สธ.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)	4.24	0.950	มากที่สุด 2
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้ เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจำหน่าย)	4.25	0.945	มากที่สุด 1
รวม	4.23	0.888	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 39 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้
เกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่
เคยใช้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.23, SD=0.888) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวจำหน่าย) การมี
ความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.25, SD=0.945)
รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถติดต่อสอบถามสถานสาขา ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ได้สะดวก
หลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก) มีค่าเฉลี่ย การมีการความความต้องการ ความ
คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.24, SD=0.950) สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มี
จำนวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่
ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.22, SD=0.948) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับสถานธนานุเคราะห์
(สศค.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.22, SD=0.937) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 40 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้
บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมเป็น
รายชื่อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านส่งเสริมการตลาด			
1. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำ ที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์	4.25	0.889	มากที่สุด 2
2.สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีช่องทางในการสื่อสาร ข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ	4.24	0.907	มากที่สุด 3
3. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตาม เทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิด เทอม	4.28	0.890	มากที่สุด 1
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดกิจกรรมการตลาด เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธ ให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ	4.25	0.911	มากที่สุด 2
รวม	4.25	0.846	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 40 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.846$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพออาทิอัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.890$) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.889$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.911$) และสถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.907$) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้
บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านบุคคล โดยรวมเป็นรายข้อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง	
ด้านบุคคล				
1. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการที่ดี	4.33	0.909	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) แสดงออกถึง ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.33	0.895	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) ให้การบริการ ด้วยอัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	4.34	0.899	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) เข้าใจความ ต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือก ปฏิบัติและเท่าเทียมกัน	4.36	0.903	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการอธิบาย ขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.34	0.905	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.36	0.893	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การ ประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย	4.34	0.899	มากที่สุด	2
รวม	4.35	0.855	มากที่สุด	



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4 – 41 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการด้านบุคคล พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.35, SD=0.855) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.36, SD=0.903) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.36, SD=0.893) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.34, SD=0.903) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การที่เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) ให้การบริการด้วยอัธยาศัยสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กับเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย โดยการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.34, SD=0.899) เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.33, SD=0.909) และเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.33, SD=0.895) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4 – 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
1. ตัวอาคารสำนักงานของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) อยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน	4.26	0.901	มากที่สุด
2. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและ พอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ	4.29	0.917	มากที่สุด
3. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง เพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้บริการ	4.28	0.901	มากที่สุด
4. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้ เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ	4.32	0.908	มากที่สุด 1
5. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือ สแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ	4.30	0.904	มากที่สุด 3
6. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่อง ให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ไถ่ถอน)	4.28	0.919	มากที่สุด
7. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับบริการ บริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือ	4.31	0.892	มากที่สุด 2
8. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแต่งกาย สุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธรรมา ภิบาล	4.29	0.897	มากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
9. สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.29	0.931	มากที่สุด
รวม	4.29	0.843	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 – 42 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.843$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.908$) รองลงมาได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับบริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.31$, $SD=0.892$) สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือ สแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.904$) สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.917$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธรรมาภิบาล การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.897$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.931$) สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้บริการ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.901$)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการแต่ละหน้าต่างอย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย โฉ่ถอน) การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.919$) และตัวอาคารสำนักงานของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) อยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.901$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถาน ธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ด้านกระบวนการ โดยรวมเป็นรายข้อ

ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
ด้านกระบวนการ			
1. เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.30	0.920	มากที่สุด 3
2. สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีระบบการจัดลำดับคิว ผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.31	0.908	มากที่สุด 2
3. เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการชวน เรียกชื่อผู้ให้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน	4.29	0.935	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการ ตรวจสอบตัวตนในการใช้บริการโดยใช้บัตรประชาชนที่ สะดวกไม่ยุ่งยาก	4.28	0.939	มากที่สุด
5. สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและ เงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาโฉ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อการ ตัดสินใจ	4.29	0.942	มากที่สุด
6. สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งถึงสภาพความ สมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ	4.28	0.921	มากที่สุด



ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้า ที่ยังไม่เคยใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความ ต้องการ ความ คาดหวัง
7. เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแสดง การเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ให้บริการ	4.32	0.881	มากที่สุด
รวม	4.30	0.871	มากที่สุด

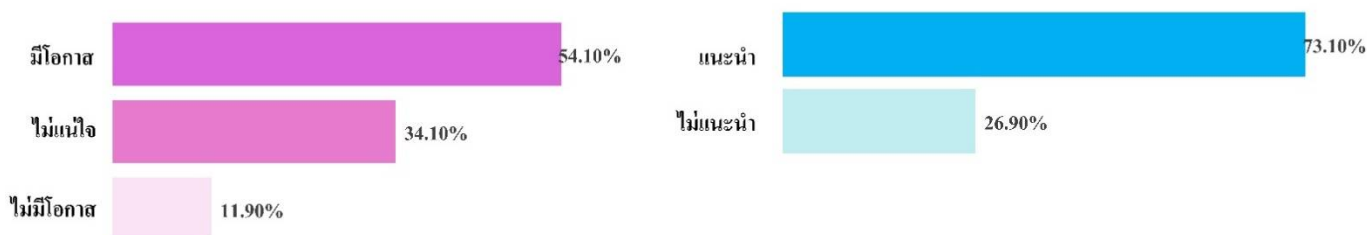
1

จากตารางที่ 4 – 43 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ
ต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธ.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ
ด้านกระบวนการ พบว่าโดยรวมการมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.30, SD=0.871) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่
ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ให้บริการ การมีความความ
ต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.32, SD=0.881) รองลงมาได้แก่
สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม การมีความ
ความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.31, SD=0.908) เจ้าหน้าที่
ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง การมีความ
ความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.30, SD=0.920) เจ้าหน้าที่
ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการขานเรียกชื่อผู้ให้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน การมีความความ
ต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.29, SD=0.935) โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาใ้ถ่ถอน และอัตรา
ดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ($\bar{X}$ =4.29, SD=0.942) และเจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการตรวจสอบตัวตนในการ
ใช้บริการโดยใช้บัตรประชาชนที่สะดวกไม่ยุ่งยาก การมีความความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.28, SD=0.939) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ สถานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแจ้ง
ถึงสภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ และการมีความความต้องการ
ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ =4.28, SD=0.921) ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

โอกาสการใช้บริการและแนะนำเพื่อน/ญาติ คนรู้จักให้มาใช้บริการ สธค. ตามความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ จาก สธค. มีโอกาส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 ไม่มีโอกาส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และไม่แน่ใจ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 สำหรับการแนะนำเพื่อน/ญาติ คนรู้จักให้มาใช้บริการ โดยแนะนำ มีจำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 และไม่แน่ใจ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ตามภาพที่ 4 – 66



ภาพที่ 4 – 66 แสดงโอกาสการใช้บริการและแนะนำเพื่อน/ญาติ คนรู้จักให้มาใช้บริการ

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สรค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน ของ
ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำผล
การสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการ
ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) หมวดการบริหารจัดการผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management) โดยสำรวจกลุ่มเป้าหมายจำนวน
3 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ของ สธค. ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา
ของ สธค. ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ สธค. และ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ ที่สาขาของ สถานธ
นานุเคราะห์ (สธค.) โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และ
ความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ สธค. ได้รับทราบในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1)
ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5)
ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ รวมทั้งการรับรู้ถึงบทบาท
ของ สธค. ในการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ ในด้านปัจจัยความผูกพัน (Engagement
Driver) และพฤติกรรมความผูกพัน ของผู้บริหาร และพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (Engagement
Behavior) และการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานเครื่องมือการสำรวจใช้ทั้งเชิง
ปริมาณได้แก่ การใช้แบบสอบถาม สรุปผลตามหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความผูกพัน
ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับผลการสำรวจ สรุปได้ดังนี้

5.1 พนักงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

5.1.1 พนักงานของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 331 คน เพศ
หญิง มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 เพศชาย 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อยู่ในกลุ่ม Gen X
อายุระหว่าง 39-54 ปี มีอัตราสูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม Gen Y อายุช่วง 19-38 ปี และกลุ่ม Baby
boomer ช่วงอายุ 55-60 ปี รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ปฏิบัติหน้าที่เป็น
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ มีบ้านเป็นของตนเองในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุการ
ทำงานช่วง 1-5 ปี ช่วงอายุ 11-15 ปี ช่วงอายุ 26-30 ปี และช่วงอายุ 6-10 ปี ในส่วนของรายได้อยู่
ในช่วงเดือนละ 10,001-25,000 บาท มีสัดส่วนร้อยละ 55.90 สูงสุด รองลงมา มีรายได้เดือนละ 50,001





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

บาทขึ้นไป และเดือนละ 45,001-55,000 บาท ตามลำดับ ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีการดูแลบุตร หากมีบุตรจะมีเพียง 1-2 คน เป็นส่วนใหญ่

5.1.2 การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

(1) **ด้านยุทธศาสตร์** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการรับรู้นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของ สธค. มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้เรื่องความเชื่อมั่นว่าแผนยุทธศาสตร์ จะขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายได้ ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ค่านิยมของ สธค. ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การกำหนดทิศทางขององค์กร

(2) **ด้านระบบงานที่สำคัญ** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการรับรู้มีการนำระบบรับจำนำ บัญชี ระบบรับทรัพย์เข้า – ทรัพย์ออก มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ สธค. มีการถ่ายทอด ชี้แจงให้ทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน ลำดับที่สาม คือ การรับรู้การได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความรับผิดชอบ และตรงตามความสามารถของบุคลากร และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเหมาะสม

(3) **ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการรับรู้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบใหม่ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านข้อมูลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณค่า ลำดับที่สาม คือ การรับรู้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การสื่อสารด้านนโยบาย และการบริหารงาน โดยมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบเดิม

(4) **ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการรับรู้เกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การสื่อสารนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของ สธค. มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ด้านทรัพยากรบุคคลมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และเหมาะสมเป็น และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้แผนการพัฒนาหรือทบทวนระบบต่างๆ และมีหน่วยงานให้คำปรึกษาเรื่องงาน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

5.1.3 การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์

(1) ด้านอัตรากำลัง พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การกำหนดหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน (Front/Middle/back office) มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลำดับที่สาม คือ การรับรู้การกำหนดโครงสร้างและกลุ่มงาน (Job family) และโครงสร้างอัตรากำลัง (Workforce landscape) ที่มีความสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การสรรหาบุคลากรแต่ละงบประมาณ ได้ครบทุกตำแหน่ง และมีการวิเคราะห์/วางแผนการทดแทนอัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และสายงาน มีความเที่ยงตรง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การถ่ายทอด สื่อสารความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการดำเนินงาน และตัวชี้วัด (KPI) อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ลำดับที่สาม คือ การรับรู้การกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่มีมาตรฐาน สามารถวัดผลได้ และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้แสดงความคิดเห็นในผลการประเมินได้ และตัวชี้วัด (KPI) ที่ สธค. นำมาใช้ในการประเมินผล

(3) ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้สวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้ความรู้สึกรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจาก สธค. เช่น การมอบรางวัล การยกย่องชมเชย ลำดับที่สาม คือ การรับรู้สามารถพอใจในการปฏิบัติงานเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

5.1.4 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

(1) ด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่ สธค. จัดให้มีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/หลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้จากการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ และจัดให้มีจำนวนระยะเวลาที่มีความเหมาะสม



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

(2) **ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้กระบวนการสอบเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่มีความโปร่งใสและยุติธรรมอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน/สายงานการปฏิบัติงาน ลำดับที่สาม คือ การรับรู้หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การมีเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนและมีความเหมาะสม

5.1.5 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

(1) **ด้านภาวะผู้นำ** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารจะนำพาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรระดับมากอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การเป็นผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่สาม คือ การรับรู้การวางแผนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การเป็นผู้บริหารสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีลักษณะเป็นผู้นำตามที่ท่านปรารถนา

(2) **ด้านวัฒนธรรมองค์กรและจุดมุ่งหมายขององค์กร** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ตรงจุดมุ่งหมายของ สธค.อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การต้องสนใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานท่านมักจะมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมทีมก่อนเสมอ ลำดับที่สาม คือ การรับรู้การตัดสินใจร่วมกัน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียวเป็นระบบ และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การสนับสนุนให้บุคลากรและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร

(3) **ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลำดับที่สาม คือ การรับรู้สถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์สำหรับการทำงานที่ทันสมัย และสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สทค.) ปีงบประมาณ 2565

(4) **ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการเรียนรู้ว่ามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ E-mail Line อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้การได้รับความรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้

5.1.6 การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร

(1) **ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ในการยอมรับและพร้อมที่จะยึดปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของ สทค. อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้ถึงความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของ สทค. ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ถึงความเชื่อมั่น มั่นใจในความมั่นคงของ สทค. และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้เป้าหมายของ สทค. กับเป้าหมายของตนมีความสอดคล้องกัน และมีการกำหนดให้ไปทิศทางเดียวกัน

(2) **ด้านความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงาน** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในระดับมากอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้ถึงความทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ว่าจะทำโดยไม่เกี่ยงงาน และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้ถึงการทำงานให้กับ สทค. เต็มเวลาจะทำจนสำเร็จลุล่วง แม้ว่าจะหมดเวลาทำงานแล้ว และพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของ สทค.

(3) **ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการเรียนรู้การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และจะไม่ปฏิบัติตนให้เกิดความเสื่อมเสียมาถึง สทค. อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้การรักษาสภาพประโยชน์ของ สทค. อย่างเต็มที่ ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ถึงความพยายามขี้เแข็ง และอธิบายให้บุคคลนั้นเข้าใจในทางที่ถูกต้อง และปรับทัศนคติที่มีต่อ สทค. และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้ถึงความภาคภูมิใจ และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับ สทค.

(4) **ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน** พบว่า พนักงานโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก โดยการเรียนรู้ว่า การทำงานที่ สทค. เป็นเวลานาน ยิ่งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ สทค. อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การรับรู้ว่าการตัดสินใจทำงานที่ สทค. เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง ลำดับที่สาม คือ การรับรู้ถึงความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานกับ สทค. จนกว่าจะเกษียณอายุราชการเป็น และลำดับสุดท้าย คือ การรับรู้ถึงความสมัครใจที่จะทำงานที่ สทค. ต่อไป และสทค. ให้ในสิ่งที่ต้องการมากกว่าองค์กรอื่น



5.1.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร

(1) การเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ ผลการสำรวจพบว่า พนักงานโดยรวมมีความคิดเห็น
ในด้านการเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในการนำประสบการณ์ใน
การทำงานมาสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การจัดการส่งเสริมบุคลากร ให้มี
รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง และลำดับสุดท้าย คือ การจัดการให้ความสำคัญในการยอมรับ
การทำงานของบุคลากร ที่กล้าเสี่ยง กล้าคิดสิ่งใหม่ๆ

(2) การสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า พบว่า พนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นในด้านการสร้าง
นวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่า สทค.ให้ความสำคัญการพัฒนากลยุทธ์
ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพที่แตกต่างทางการตลาดอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การมีส่วนร่วม
ร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ ของ สทค. และลำดับสุดท้าย คือ การเปิดโอกาสให้มีการ
เปลี่ยนแปลงการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม พบว่า พนักงานโดยรวมมีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม
มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก โดยการให้ความสำคัญและยอมรับ เคารพบุคลากรที่มี
ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนารูปแบบการทำงานที่แตกต่างจากเดิมอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก
รองลงมา คือ การให้ความสำคัญในการยอมรับความแตกต่างทางความคิดของบุคลากร และลำดับสุดท้าย
คือ การจัดการโดยไม่มีการขัดขวางจากระบบ มีการส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อปรับปรุง
คุณภาพการทำงาน

(4) ความคิดเห็นของพนักงานในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของสำนักงาน
ธนานุเคราะห์ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการของสทค. คือ
วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5
วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 79.15 % เป็นอันดับที่ 1
รองลงมาได้แก่ วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น.
(สาขา สามารถกำหนดวันทำการภายในสาขา แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ
หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง) ร้อยละ 11.17% เป็นอันดับที่ 2 วัน และเวลา
“เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ
หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 9.36 % เป็นอันดับที่ 3 อื่นๆ วันจันทร์
ถึงวันศุกร์ 9.00-17.30น. ไม่พักกลางวัน เปิดทุกวัน ร้อยละ 2.71% เป็นอันดับที่ 4 วัน และเวลา “เปิด”



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ทำการของสาขา วันพุธ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น. หมายเหตุ: ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 1.5% เป็นอันดับที่ 5 ตามลำดับ

5.1.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากร สศค. ปี 2563 – 2565 ระดับความพึงพอใจรวม ปี 2565 มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยปี 2564 ที่ได้คะแนนเฉลี่ย 4.02 มีผลต่างอยู่ที่ -0.01 โดยแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ 2 ปี ย้อนหลัง (2563 – 2564) โดยในปี 2565 ได้เพิ่ม ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร เข้ามาในการสอบถามบุคลากรตามตารางที่ 5 – 1

ตารางที่ 5 – 1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร สศค. ปี 2563 – 2565

รายการ	ค่าเฉลี่ย		
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์			
1. ด้านยุทธศาสตร์	3.68	4.18	3.89
2. ด้านระบบที่สำคัญ/ลักษณะงาน	3.60	4.28	4.00
3. ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร	3.65	4.29	3.99
4. ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล	3.00	3.14	3.63
การบริหารทุนมนุษย์			
1. ด้านอัตราค่าจ้าง	3.19	3.97	3.61
2. ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน	3.22	4.03	3.70
3. ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.27	3.96	3.45



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

รายการ	ค่าเฉลี่ย		
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
การพัฒนาทุนมนุษย์			
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.56	4.16	3.89
2. ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ	3.48	4.15	3.86
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์			
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.58	4.20	3.83
2. ด้านวัฒนธรรม/จุดมุ่งหมายขององค์กร	3.72	4.21	3.91
3. ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.68	4.25	3.97
4. ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล	3.62	4.18	3.93
ความผูกพันของบุคลากร			
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	3.91	4.35	4.06
2. ด้านความพยายาม พยายามปฏิบัติงาน	4.36	4.59	4.44
3. ด้านความภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน	4.41	4.63	4.47
4. ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน	4.25	4.50	4.22
การจัดการนวัตกรรมในองค์กร			
1. การเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์	-	-	3.79
2. การสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า	-	-	3.90
3. วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม	-	-	3.96
ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานธนานุเคราะห์	3.84	4.02	3.92

5.1.9 ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)

1. ความต้องการของพนักงาน นอกเหนือจากที่ได้รับ จากการสำรวจพนักงานเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ให้มีการขยายเพดานเงินเดือน การสนับสนุนค่าเช่าบ้าน การจัดให้



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนาณเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

พนักงานสามารถนำทรัพย์สินมาจำนำกับ สธค. ได้ การมีค่าเดินทาง การรักษาพยาบาลที่ไม่ต้องสำรองจ่าย ค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น และไม่ต้องการทำงานวันหยุด เสาร์อาทิตย์

2. ความคาดหวังที่พนักงานคาดหวัง (นอกเหนือความต้องการขั้นพื้นฐาน) จากการสำรวจพนักงานมีความคาดหวังในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ด้านผลตอบแทน

- การประเมินขึ้นเงินเดือนไม่ต้องขึ้นกับเงินที่มีจำนวนจำกัดของแต่ละส่วนงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งและควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน
- การปรับเปลี่ยนสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและมีการพัฒนาบุคลากร
- โครงการจ้างพนักงานทำงานต่อหลังเกษียณ

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจุบันยังไม่มีระบบการป้องกันอย่างเพียงพอ

ด้านการเจริญเติบโตขององค์กร

- ความคาดหวังที่จะเห็นการเติบโตของสำนักงานธนาณเคราะห์ (สธค.) ในธุรกิจการรับจำนำที่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้สามารถแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่งได้เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง
- การสร้างภาพลักษณ์โรงรับจำนำในแบบอย่างดี นำองค์กรออกสู่ตลาดมากขึ้น
- คาดหวังในการเป็นนิติบุคคล

ด้านอื่นๆ

- โครงการจ้างพนักงานทำงานต่อหลังเกษียณ
- ไม่ต้องการทำงานวันหยุด เสาร์อาทิตย์

3. ข้อเสนอแนะของพนักงานด้านความผูกพันต่อสำนักงานธนาณเคราะห์ (สธค.) จากการสำรวจพนักงานมีความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังนี้ การมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เช่น จัดกิจกรรมประชุมหรือสัมมนาพนักงานทุกฝ่ายเพื่อพบปะและสร้างความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและต่างสาขา จะได้รู้จักกันมากขึ้น กิจกรรมทำบุญครบรอบวันสถาปนา สธค. กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ การทำกิจกรรมเพื่อสังคม ปลูกป่า สัมมนาเชิงอนุรักษ์



5.2 กลุ่มลูกค้าของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.)

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีกลุ่มลูกค้าทั้งหมดจำนวน 604 คน เพศหญิง มีจำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.3 เพศชาย 602 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 อยู่ในกลุ่ม Gen X อายุระหว่าง 39-54 ปี มีอัตรา สูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม Gen Y อายุช่วง 19-38 ปี และกลุ่ม Baby boomer ช่วงอายุ 55-60 ปี รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส มีบ้าน เป็นของตนเองในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของรายได้อยู่ในช่วงเดือนละ 10,001-20,000 บาท มี สัดส่วนร้อยละ 36.80 สูงสุด รองลงมา มีรายได้เดือนละ 20,001-25,000 บาท และเดือนละ 5,000- 10,000 บาท ตามลำดับ ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีภาระดูแลบุตร หากมีบุตรจะมีเพียง 1-2 คน เป็น ส่วนใหญ่

5.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำ

(1) กลุ่มลูกค้า สธค. มีการแก้ปัญหาเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินของ สธค. พบว่า ลูกค้านำ ทรัพย์สินเข้าโรงรับจำนำเมื่อมีความจำเป็นทางการเงินเป็นอันดับแรก รองลงมา ยืมจากคนในครอบครัว หรือญาติ โดยบัตรกดเงินสด/บัตรเครดิต นำทรัพย์สินขายฝากร้านทอง ยืมจากเพื่อน ๆ /คนรู้จัก เป็น ลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุด ได้แก่ กู้เงินนอกระบบ ขายทรัพย์สินต่าง ๆ กู้จากที่ทำงาน/ บริษัท และกู้เงินทางกรมธรรม์ประกันชีวิต

(2) กลุ่มลูกค้าของ สธค.ในการใช้บริการการรับจำนำ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเคยใช้บริการโรง รับจำนำของรัฐ (สถานธรรมาภิบาล) เป็นลำดับแรก รองลงมาใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน โดยใช้ บริการร้านทอง สถานธรรมาภิบาล กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธรรมาภิบาลขององค์กร การปกครองส่วนท้องถิ่น อีซี มัณนี และอื่น ๆ

(3) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่า ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงรับจำนำที่ ดอกเบี้ยต่ำเป็นลำดับแรก รองลงมาเลือกจากการเดินทางสะดวก เลือกจากที่ให้ราคาทรัพย์สินสูง โดย เลือกจากที่ไหนก็ได้ที่สะดวก ณ เวลานั้น เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เลือกที่มีคนรู้จัก แนะนำ และอื่น ๆ

(4) การใช้บริการของลูกค้า สธค. ในรอบ 1 ปี พบว่า ใน 1 ปี ลูกค้าใช้บริการสธค. ต่ำกว่า 3 ครั้ง/ปี เป็นลำดับแรก รองลงมาใช้บริการ 5-10 ครั้ง/ปี โดยไม่เคยใช้บริการ/ปี เป็นลำดับที่สาม และ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

(5) ภาพลักษณ์ของสธค. กลุ่มลูกค้าของ สธค.มีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ของ สธค. มีความน่าเชื่อถือ เพราะเป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล เป็นลำดับแรก รองลงมา เป็นแหล่งเงินกู้ยามเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องการดอกเบี้ยต่ำ ช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้ยืมในระบบ โดยเป็นแหล่งเงินหมุนเวียนสำหรับธุรกิจ ช่วยสนับสนุนการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เป็นสถานที่ที่มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สแกนลายนิ้วมือ รับจำนำทรัพย์สินประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป นาฬิกา แว่นตา เครื่องเขียน

(6) เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ สธค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกใช้บริการ สธค. เพราะได้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นลำดับแรก รองลงมา บริการสะดวกรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวก

(7) ลูกค้าที่มาใช้บริการ ที่สธค. พบว่า มีการจำนำแต่ละครั้งจะได้เงินจำนวนเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมาโดยมีจำนวนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท โดยมีจำนวนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายที่น้อยที่สุดมีจำนวนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จะตรงกับความต้องการ

(8) ลูกค้าการที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นว่าการประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งเมื่อเทียบกับโรงรับจำนำ/ร้านทองอื่นๆ พบว่า พอๆ กับที่อื่นๆ เป็นลำดับแรก รองลงมาไม่ทราบราคา โดยมีความคิดเห็นว่าราคาสูงกว่าที่อื่น เป็นลำดับที่สามและลำดับสุดท้าย ได้แก่ ราคาต่ำกว่าที่อื่น

(9) วัตถุประสงค์ที่กลุ่มลูกค้ามาใช้บริการสธค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการจำนำที่ สธค. เพื่อนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เป็นลำดับแรก รองลงมา เพื่อนำไปชำระหนี้สิน โดยเพื่อนำไปใช้จ่ายค่าศึกษาเล่าเรียนของบุตร เพื่อการลงทุน/ทำธุรกิจการค้า เป็นลำดับที่สาม เพื่อนำไปใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล เพื่อซื้อทรัพย์สิน เป็นลำดับที่สี่ และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เพื่อการศึกษาเล่าเรียนของตนเอง

(10) กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการ สธค. พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเคยใช้บริการ การจำนำ เป็นลำดับแรก รองลงมา ใช้บริการ การต่อดอกเบี้ย โดยใช้บริการ การไถ่ถอน เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ ใช้บริการ การซื้อทรัพย์สินลดจำนำ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สคบ.) ปีงบประมาณ 2565

(11) ช่วงเวลาที่ลูกค้ามักมาใช้บริการสคบ. พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเมื่อมีความจำเป็นในแต่ละเดือนเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นช่วงกลางเดือน โดยช่วงสิ้นเดือน เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ และช่วงเทศกาลต่างๆ

(12) ช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวกเข้าใช้บริการ สคบ. พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 10.00-11.00 น. เป็นลำดับแรก รองลงมาช่วงเวลา 12.00-13.00 น. โดยช่วงเวลา 14.00-15.00 น. เป็นลำดับที่สาม ช่วงเวลา 08.00-09.00 น. เป็นลำดับที่สี่ และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. และช่วงเวลา 18.00-19.00 น.

(13) ช่วงวันที่สะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการ ของ สคบ. พบว่า ลูกค้าสะดวกที่จะมาใช้บริการวันจันทร์เป็นลำดับแรก รองลงมาสะดวกเป็นวันอังคาร โดยสะดวกวันพุธเป็นลำดับที่สาม สะดวกวันศุกร์เป็นลำดับที่สี่ สะดวกวันพฤหัสบดีเป็นลำดับที่ห้า และลำดับสุดท้ายที่ได้แก่ วันอาทิตย์ วันเสาร์

(14) กลุ่มลูกค้าที่เคยซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำจาก สคบ. พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำจาก สคบ. เป็นลำดับสูงสุด และรองลงมาเคยซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำจาก สคบ. เป็นลำดับน้อยสุด

(15) กลุ่มลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาของการประมูลราคาทรัพย์สินหลุดจำนำ พบว่า ลูกค้า สคบ. ส่วนใหญ่ไม่เคยประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ รองลงมาคิดว่ามีราคาการประมูลทรัพย์สินที่เหมาะสม โดยมีราคาประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำที่มีราคาถูกเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายคิดว่าราคาประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำที่มีราคาสูง

(16) ทรัพย์สินที่ลูกค้ามาจำนำกับของ สคบ. พบว่า ทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาจำนำกับ สคบ. คือทองคำ นาค เงิน เป็นลำดับแรก รองลงมา ทรัพย์สินเบ็ดเตล็ด โดย มีการจำนำเพชร พลอย เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ โฉนดที่ดิน อุปกรณ์เครื่องมือช่าง และอื่น ๆ

(17) กลุ่มลูกค้าที่มาไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำนำกับของ สคบ. พบว่า ลูกค้ามักจะไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำนำไว้กับ สคบ. เมื่อเงินเดือนหรือโบนัสออกเป็นลำดับแรก รองลงมาเร็วกว่าถึงกำหนดไถ่ถอน โดยเมื่อครบกำหนดอายุไถ่ถอน และอื่นๆ เป็นลำดับสุดท้าย

(18) ช่องทางที่กลุ่มลูกค้าทราบหรือรู้จัก สคบ. พบว่า ลูกค้าทราบหรือรู้จัก สคบ. จากการเห็นทำสถานที่ตั้ง/ท่าเล เป็นลำดับแรก รองลงมา จากการแนะนำของบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

โดย จากสื่ออินเทอร์เน็ต/เฟสบุ๊ก สื่อประชาสัมพันธ์แผ่นพับ/โบรชัวร์ เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ จากสื่อมวลชน และอื่น ๆ

(19) โอกาสที่ลูกค้าจะมาใช้บริการสธค. พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ สธค. มากที่สุด และที่ไม่มาใช้บริการเป็นลำดับรองลงมา

(20) สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ทั้ง 7 Ps พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.79 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุด โดยด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านราคามี ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์มี ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมี และด้านบุคคล ตามลำดับ

(21) ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่าพบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.79 ซึ่งเป็นระดับมากที่สุดโดยกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรับจำนำใหม่ ในปี 2565 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ กลุ่มที่ไม่ใช้บริการรับจำนำ กลุ่มผู้ใช้บริการรับจำนำ ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มี กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้บริการรับจำนำทั่วไป (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) มี และกลุ่มผู้ประมวลและซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ ตามลำดับ

(22) ความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับที่มาก โดยมีความคิดเห็นว่า สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริงที่ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการใช้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมา สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย และสามารถช่วยต่อชีวิตของผู้เดือดร้อนในแต่ละช่วงเวลาได้ ลำดับที่สามมีความคิดเห็นว่าสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่สามารถช่วยเหลือผู้ปัญหาทางการเงินได้เป็นอย่างดีเมื่อถึงเวลาเดือดร้อน และสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนทางการเงินและเป็นแหล่งพึ่งพิง ที่ทำให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้ต่อไป เป็นลำดับถัดมา

(23) การเปรียบเทียบกับปี 2564 ที่ผ่านมาในระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม ที่ระดับ 4.81 พบว่าในปี 2565 มีระดับความพึงพอใจ ที่ระดับ 4.79 ซึ่งมีระดับที่น้อยกว่าปีที่ผ่านมาเท่ากับ 0.02 แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

(24) ข้อเสนอแนะ กลุ่มลูกค้าต้องการให้ สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มีความหลากหลายของบริการ มีโปรโมชั่นในการลดอัตราดอกเบี้ยในช่วงเทศกาลต่างๆ เพิ่มวงเงินในการรับจำนำ

(25) ความคาดหวังของ กลุ่มลูกค้าคาดหวังให้ สำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าตลาด จัดโปรโมชั่นดอกเบี้ยถูกเพื่อให้ลูกค้าแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยมีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารที่หลากหลาย

5.2.3 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สถานธรรมาภิบาล (สธค.)

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีระยะเวลาใ้ถอนทรัพย์สินจำนำเหมาะสมอยู่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ วันและเวลาที่เปิดของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) การให้บริการมีความเหมาะสม โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นโรงรับจำนำ ที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้นำทรัพย์สินลูกค้าจำนำที่นำมาประเมิน อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี

(2) ด้านราคา พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้ให้ราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์ โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้ให้ราคาทรัพย์สินที่เปิดประเมินมีความยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพ เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้ให้ราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่ลูกค้าจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม

(3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามสำนักงานสาขาของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก) เป็นลำดับแรก รองลงมา สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวเจ้าหน้าที่) โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีจำนวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของลูกค้า

(4) ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ โดยสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ

(5) **ด้านบุคคล** พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการบริการด้วยอัธยาศัยสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เช่น การประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ

(6) **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์ เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ

(7) **ด้านกระบวนการ** พบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง ความรวดเร็ว ในการใช้บริการด้านต่างๆ ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) ในแต่ละขั้นตอน เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการชวนเรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน การตรวจสอบตัวตนในการใช้บริการโดยใช้บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยาก โดยสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ สถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งถึงสภาพความพร้อมและข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ เป็นลำดับที่สาม และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแสดง



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สคบ.) ปีงบประมาณ 2565

การเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ส่วนการให้บริการในด้านการจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด

(8) ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ Top Ten 10 สาขา

ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสคบ. พบว่าสาขาที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด
เป็นอันดับหนึ่งคือ สาขาธรรมาภิบาล 6 เขตบางกอกน้อย กทม. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79
รองลงมาได้แก่ สาขาธรรมาภิบาล 32 เขตทุ่งครุ กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 สาขาธรรมาภิบาล
ธรรมาภิบาล 3 เขตธนบุรี กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สาขาธรรมาภิบาล 4 เขตราชเทวี กทม. มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 สาขาธรรมาภิบาล 15 เขตบางเขน กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 สาขาธรรมาภิบาล
ธรรมาภิบาล 31 เขตสายไหม กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 สาขาธรรมาภิบาล 10 เขตหนองจอก
กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 สาขาธรรมาภิบาล 25 เขตหนองค้างพลู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 สาขา
ธรรมาภิบาล 9 ตลาดใหม่ดอนเมือง กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 สาขาธรรมาภิบาล 14 เขต
จอมทอง กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 สาขาธรรมาภิบาล 24 เขตบางบอน กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.77 ธรรมาภิบาล 28 ถนนจันทน์ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และสาขาธรรมาภิบาล
ธรรมาภิบาล 7 เขตตลาดพร้าว กทม. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 5 – 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สธค. ประจำปี 2564-2565

การเปรียบเทียบกับปี 2564 ที่ผ่านมาในระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม ที่ระดับ 4.81 พบว่าในปี 2565 มีระดับความพึงพอใจ ที่ระดับ 4.79 ซึ่งมีระดับที่น้อยกว่าปีที่ผ่านมา เท่ากับ 0.02 แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.81	4.76	-0.05
1.1 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการรับจําหน่ายทรัพย์สินที่หลากหลาย	4.88	4.76	-0.12
1.2 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจําหน่ายเหมาะสม	4.79	4.84	0.05
1.3 วันและเวลาที่เปิดของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	4.81	-0.01
1.4 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้วงเงินสูงสุดที่สามารถจําหน่ายได้ในแต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความต้องการท่านเป็นอย่างดี	4.77	4.75	-0.02
1.5 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจําหน่ายคืนได้	4.83	4.74	-0.09
1.6 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจําหน่ายที่ราคาถูก	4.76	4.71	-0.05
1.7 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) ได้นำทรัพย์สินหลุดจําหน่ายที่นำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี (กรณีเคยใช้บริการ)	4.88	4.70	-0.18
1.8 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็น (โรงรับจําหน่าย) ที่น่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.91	4.80	-0.11



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
2.ด้านราคา (Price)	4.78	4.85	0.07
2.1 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ได้ให้ราคาประเมินทรัพย์สิน จำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและ สถานการณ์	4.88	4.84	-0.04
2.2 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ได้ให้ราคาทรัพย์สินที่เปิด ประมูลมีความยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพ	4.65	4.82	0.17
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
2.3 สถานธนานุเคราะห์ธนานุเคราะห์ (สธค.) ได้ให้ราคาซื้อ คืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.67	4.80	0.13
2.4 สถานธนานุเคราะห์ธนานุเคราะห์ (สธค.) มีอัตราดอกเบี้ย ในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น	4.87	4.89	0.02
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	4.78	4.76	-0.02
3.1 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีจำนวนสาขามากเพียงพอ ต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน	4.78	4.72	-0.06
3.2 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ	4.89	4.73	-0.16
3.3 ท่านสามารถติดต่อสอบถามสำนักงานสาขาของสถานธ นานุเคราะห์ (สธค.) ได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)	4.65	4.85	-0.2
3.4 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้ เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวเจ้าหน้าที่)	4.74	4.74	-



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
4.ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4.70	4.79	0.09
4.1 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ	4.86	4.87	0.01
4.2 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ	4.75	4.83	0.08
4.3 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม	4.69	4.74	0.05
4.4 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ	4.75	4.72	-0.03
5.ด้านบุคคล (People)	4.97	4.70	-0.27
5.1 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี	4.99	4.71	-0.28
5.2 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.96	4.71	-0.25
5.3 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ให้การบริการด้วยอัธยาศัยสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	4.99	4.71	-0.28
5.4 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน	4.93	4.70	-0.23



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
5.5 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.96	4.69	-0.27
5.6 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.89	4.70	-0.19
5.7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย	4.95	4.70	-0.25
6.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	4.78	4.78	-
6.1 ตัวอาคารสำนักงานของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) อยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน	4.79	4.79	-
6.2 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ	4.65	4.67	0.02
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
6.3 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้บริการ	4.78	4.69	-0.09
6.4 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ	4.80	4.80	-
6.5 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ	4.81	4.87	0.06



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-
6.6 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่อง ให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ไถ่ถอน)	4.70	4.84	0.14
6.7 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับการ บริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือ	4.84	4.70	-0.14
6.8 เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแต่งกาย สุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์	4.88	4.88	-
6.9 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดระบบรักษาความ ปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.85	4.86	-0.01
7. ด้านกระบวนการ (Process)	4.86	4.89	0.03
7.1 ท่านรู้สึกพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ของสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.76	4.93	0.17
7.2 สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีระบบการจัดลำดับคิว ผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.87	4.86	-0.01

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	ปี 2564	ปี 2565	+/-





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

7.3 เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการขาน เรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน	4.89	4.89	-
7.4 ท่านรู้สึกพึงพอใจ ในการที่เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ตรวจสอบตัวตนในการใช้บริการโดยใช้บัตร ประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.77	4.89	-
7.5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสถาน ธรรมาภิบาล (สธค.) อยู่ในระดับใด	4.88	4.93	-
7.6 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและ เงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และอัตราดอกเบี้ยเพื่อการ ตัดสินใจ	4.86	4.86	-
7.7 สถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการแจ้งถึงสภาพความ สมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ	4.79	4.86	0-07
7.8 เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) มีการแสดงการ เก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการ	4.84	4.85	0.01
7.9 ท่านพึงพอใจในระดับใดต่อ ความรวดเร็ว ในการใช้ บริการด้านต่างๆ ต่อไปนี้ของสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ใน แต่ละขั้นตอน	4.79	4.93	0.14
ภาพรวมระดับความพึงพอใจลูกค้า	4.81	4.79	-0.02

5.3 กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการสถานธรรมาภิบาล (สธค.)





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

5.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการทั้งหมด จำนวน 464 คน เพศหญิงมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 อยู่ในกลุ่ม Gen Y อายุระหว่าง 19-38 ปี มีอัตราสูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม Gen X อายุช่วง 39-54 ปี และกลุ่มอายุช่วง 60 ปีขึ้นไป มีอัตราต่ำสุด รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของระดับรายได้ต่อเดือน เดือนละ 10,001-20,000 บาท มีสัดส่วนร้อยละ 34.10 มีอัตราสูงสุด รองลงมา มีรายได้เดือนละ 20,001-25,000 บาท และเดือนละ 55,001 บาทขึ้นไป มีอัตราต่ำสุด มีบ้านเป็นของตนเองอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีการดูแลบุตร หากมีบุตรจะมีเพียง 1-2 คน เป็นส่วนใหญ่

5.3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อความจำเป็นในการใช้จ่าย

(1) **จำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงาน และใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน** พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีจำนวนเงินที่ต้องใช้ทำงานและใช้จ่ายครอบครัวที่ต้องจ่ายต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมา มีจำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยจำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายได้แก่ จำนวนเงินที่ต้องจ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท

(2) **จำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อเงินขาดมือ** พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีความต้องการจำนวนเงินเพิ่ม 5,001-10,000 บาท เป็นลำดับแรก รองลงมาจำนวนเงินที่ต้องการต่ำกว่า 5,000 บาท โดยต้องการจำนวนเงินเพิ่ม 10,001-20,000 บาท เป็นลำดับที่สาม และจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มมากกว่า 20,000 บาท เป็นลำดับสุดท้าย

(3) **สาเหตุที่เงินขาดมือ (เงินไม่พอใช้)** พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินด่วนเป็นลำดับแรก รองลงมามีความต้องการเพื่อนำเงินไปลงทุน ขายของได้ไม่ดีด้วยเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ไม่มีเงินสดติดตัว และอื่น ๆ

(4) **การแก้ไขปัญหาทางการเงิน เมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน** พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการมีการแก้ไขปัญหาโดยกู้ยืมเงินจากญาติพี่น้อง เป็นลำดับแรก รองลงมา มีการกู้ยืมเงินจากเพื่อน มีการรูดบัตรเครดิตเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ รูดจากบัตรเครดิตเงินสด จำนำทรัพย์สิน กู้เงินนอกระบบ ขายสินทรัพย์ กู้เงินจากธนาคาร กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงาน และอื่น ๆ

5.3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การสื่อสาร





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

(1) การดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ มีการใช้มือถือเป็นอันดับแรก รองลงมาใช้ทีวี โดยใช้โน้ตบุ๊กและคอมพิวเตอร์เป็นลำดับสุดท้าย

(2) ช่องทางการดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากรายการทีวี (TV) เป็นอันดับแรก รองลงมาดูจากยูทูบ (YOUTUBE) โดยใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ อินสตาแกรม (Instagram) และ ไลน์ (LINE)

(3) เวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ พบว่า ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ มีช่วงเวลาที่ใช้ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ ตั้งแต่ 20.00-21.00 น. เป็นอันดับแรก รองลงมาช่วงเวลา 18.00-19.00 น. โดยช่วงเวลา 22.00-23.00 น. เป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. ช่วงเวลา 14.00-15.00 น. ช่วงเวลา 24.00 ขึ้นไป ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. ช่วงเวลาก่อน 08.00 น. ช่วงเวลา 08.00-09.00 น. และช่วงเวลา 10.00-11.00 น.

5.3.4 ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการรับจำหน่ายทรัพย์สินที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาเปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำนำคืนได้ โดยมีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำที่ราคาถูก สามารถนำทรัพย์สินหลุดจำนำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดีอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายคือระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีวงเงินสูงสุดที่สามารถจำนำได้ในแต่ละครั้งต่อคน วัน-เวลาที่เปิดมีการให้บริการ และมีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำที่เหมาะสม

(2) ด้านราคา พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมามีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพ มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับแหล่งอื่น และมีราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลที่มีความยุติธรรมเป็นลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด

(3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวเจ้าหน้าที่) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาสามารถติดต่อสอบถามสาขาของสำนักงานได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก) และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อย





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ที่สุด ได้แก่ จำนวนสาขาที่มากเพียงพอต่อการให้บริการ และสาขาที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

(4) ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอมเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การจัดบูธให้ความรู้ มีราคาประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรม และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทาง

(5) ด้านบุคคล พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สศค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้เท่าเทียมกัน มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการรวดเร็ว รองลงมา ให้การบริการด้วยอัธยาศัยสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าให้บริการได้อย่างถูกต้อง เช่น การประเมินทรัพย์สิน คำนวณดอกเบี้ย และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้ ความชำนาญ และแสดงออกถึงความกระตือรือร้น

(6) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ เป็นลำดับแรก รองลงมา มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือ โดยมีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัย มีสถานที่จอดรถสะดวก มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น จำนำต่อดอกเบี้ย ถัดจาก) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัด และอยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน

(7) ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมมีความต้องการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ของสถานธรรมาภิบาล (สศค.) มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมา มีระบบการจัดลำดับคิว โดยมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลังเป็นลำดับที่สาม และลำดับสุดท้ายระดับความต้องการความคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ มีการแจ้งราคาทรัพย์สิน และเงื่อนไข เพื่อการตัดสินใจ มีการขานเรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน มีการตรวจสอบตัวตน โดยใช้บัตรประชาชนที่สะดวกไม่ยุ่งยาก และมีการแจ้งถึงสภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อนรับจำนำ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความ ไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

5.3.5 ข้อเสนอแนะความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการที่สถานธนานุเคราะห์ (สธค.) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการต้องการให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มี
อัตราดอกเบี้ยในการจำนำที่ต่ำกว่าตลาด และดอกเบี้ยถูก สามารถเลือกระยะเวลาการผ่อนได้มีโปรโมชั่น
ในการลดอัตราดอกเบี้ย มีช่องทางให้สอบถามข้อมูลที่เข้าถึงง่าย

ความคาดหวังของ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการคาดหวังให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)
มีสถานที่ให้บริการทันสมัย สวยงาม มีที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดี ดูแลเอา
ใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Aday,L.A.,& Anderson, R. (1975). Access to medical care. นนทบุรี: Ann Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Allen, N. J. , & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, And normative commitment to the organization. *Journal Of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Becker, H.S. (1960). Notes on Concept of Commitment. American: Journal Sociology.
- Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533 - 546.
- Eisenberger, R. et al. 1986. “Perceived Organizational Support” *Journal of Applied Psychology* 71(3), 500-507.
- Kanungo, R.N. (1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Maslow, A. (1970). Motivation and Personality (2nd ed.). New York: Harpers and Row.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- McClelland, D. C. (1961). The Achieving Society. New York: D. Van Nostrand.
- Mowday et al. (1979). “The measurement of Organizational Commitment.” *Journal of Vocational Behavior*. 42, (9) : 226.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. W. (1982). Employee - Organizational Linkage : The psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press.
- Mullins, L. T. (1985). Management and organisational behaviour. London: Pitman Publishing.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality And its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, p. 44.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring: 12-40.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.
- Vroom, H Victor. 1964. *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.

ภาษาไทย

- ซัช เลิศภาสกรวัฒน์. (2560). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธมน เครือเนตร, อุมารรณ วาทกิจ, และ รุ่งนภา กิตติลาภ. (2562). การศึกษาพฤติกรรมการจำนำทองของประชาชน ในจังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยตะวันออกเฉียงเหนือ*, 19(1), 26 – 35.
- ธนะมินทร์ สุพรรณสมบูรณ์. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมการจำนำทองของประชาชน ในจังหวัดบุรีรัมย์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต], มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดบุคลากร
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สรค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันของ
บุคลากร (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารทุนมนุษย์) ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.)
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ

- ☐ (1) ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z) ☐ (2) 19 - 38 ปี (Gen Y)
☐ (3) 39 - 54 ปี (Gen X) ☐ (4) 55 - 60 ปี (Baby Boomers) ☐ (5) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรี
☐ (3) ปริญญาโท ☐ (4) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

- ☐ (1) โสด ☐ (2) สมรส
☐ (3) หม้าย ☐ (4) แยกกันอยู่

5. ท่านอยู่ในกลุ่มใด

- ☐ (1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงรองผู้อำนวยการ
☐ (2) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน
☐ (3) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ
☐ (4) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ผู้ตรวจสอบภายในอาวุโส
☐ (5) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการฝ่าย
☐ (6) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาล เขต
☐ (7) กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาล
☐ (8) กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ผู้จัดการส่วน
☐ (9) กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ผู้ตรวจสอบภายใน



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

☐ (10) กลุ่มผู้บริหารระดับปฏิบัติการ (ตำแหน่งที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มผู้บริหาร)

6. ฝ่าย (เฉพาะผู้ทำงานใน สธค.)

- ☐ (1) ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด
- ☐ (2) ฝ่ายบริการการเงิน
- ☐ (2) ฝ่ายพัฒนาองค์กร
- ☐ (4) ฝ่ายอำนวยการ
- ☐ (5) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ
- ☐ (6) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- ☐ (7) อื่นๆ (ระบุ).....

7. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- ☐ (1) ต่ำกว่า 1 ปี
- ☐ (2) 1 - 5 ปี
- ☐ (3) 6 - 10 ปี
- ☐ (4) 11 - 15 ปี
- ☐ (5) 16 - 20 ปี
- ☐ (6) 21 - 25 ปี
- ☐ (7) 26 - 30 ปี
- ☐ (8) 31 ปีขึ้นไป

8. รายได้ต่อเดือน

- ☐ (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- ☐ (2) 10,001 – 25,000 บาท
- ☐ (3) 25,001 – 35,000 บาท
- ☐ (4) 35,001 – 45,000 บาท
- ☐ (5) 45,001 – 55,000 บาท
- ☐ (6) 55,001 บาทขึ้นไป

9. จำนวนบุตร

- ☐ (1) ไม่มีบุตร
- ☐ (2) 1 - 2 คน
- ☐ (3) 3 - 4 คน
- ☐ (4) 4 คนขึ้นไป

10. เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- ☐ (1) ในกรุงเทพมหานคร
- ☐ (2) จังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร
- ☐ (3) ต่างจังหวัดระบุชื่อจังหวัด.....อยู่ใน
 - ☐ (3.1) ในเขตเทศบาล
 - ☐ (3.2) นอกเขตเทศบาล



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

11. ที่พักอาศัยของท่าน

☐ (1) บ้านของตนเอง	☐ (2) อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่
☐ (3) บ้านเช่า	☐ (4) อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใด

- ☐ (1) รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐ (2) รักษาการรองผู้อำนวยการสายงานบริหารและพัฒนาองค์กร
- ☐ (3) ผู้ตรวจสอบภายใน
- ☐ (4) พนักงานตรวจสอบภายใน
- ☐ (5) ผู้จัดการฝ่าย
- ☐ (6) ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาลเขต/ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาล
- ☐ (7) ผู้จัดการส่วน
- ☐ (8) ผู้ช่วยจัดการสถานธรรมาภิบาล
- ☐ (9) พนักงานเก็บรักษาของ
- ☐ (10) ผู้ช่วยพนักงานเก็บรักษาของ
- ☐ (11) สมุห์บัญชี
- ☐ (12) นักวิเคราะห์และวางแผน
- ☐ (13) นักวิชาการเงินและบัญชี
- ☐ (14) นักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- ☐ (15) นักพัฒนาศูนย์บริการบุคคล
- ☐ (16) นักบริหารทรัพยากรบุคคล
- ☐ (17) นักวิชาการพัสดุ
- ☐ (18) นิติกร
- ☐ (19) นายช่าง
- ☐ (20) พนักงานประมวลข้อมูล
- ☐ (21) พนักงานบันทึกข้อมูล



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

- ☐ (22) พนักงานธุรการ
- ☐ (23) พนักงานพัสดุ
- ☐ (24) พนักงานขับรถยนต์
- ☐ (25) พนักงานช่างโยธา
- ☐ (26) พนักงานบริหารงานทั่วไป
- ☐ (27) พนักงานดูแลและรักษาอาคารสถานที่



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับการรับรู้				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านยุทธศาสตร์					
1. นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของ สธ. มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของ องค์กร ได้แก่ ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม					
3. ท่านคิดว่าค่านิยมของ สธ. สอดคล้องกับ คุณลักษณะบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่ ความสำเร็จขององค์กร					
4. ท่านคิดว่า แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงาน สามารถขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้ประสบ ความสำเร็จ					
5. ท่านมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของ สธ.					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับการรับรู้				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านระบบงานที่สำคัญ/ลักษณะงาน					
1. สศค. มีการถ่ายทอด ชี้แจงให้ทราบถึง นโยบาย กฎระเบียบ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของ องค์กรอย่างชัดเจน					
2. สศค. มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กร อย่างเหมาะสม					
3. สศค. มีการนำระบบรับจำนำ บัญชี ระบบรับ ทรัพย์สินเข้า – ทรัพย์สินออก มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. สศค. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ตำแหน่ง หน้าที่ และคุณลักษณะของแต่ละตำแหน่ง หน้าที่อย่างชัดเจน					
5. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่อย่าง เหมาะสม สอดคล้องกับความรับผิดชอบ และ ตรงตามความสามารถของบุคลากร					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับการรับรู้				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร					
1. ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง					
2. ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบเดิม เช่น หนังสือเวียน, โทรสาร มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ท่านติดต่อประสานงานได้สำเร็จ					
3. ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบใหม่ เช่น Line, Operation Center, Video Conference มีประสิทธิภาพ					
4. สธค. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านข้อมูลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณค่า					
5. ท่านคิดว่า การสื่อสารด้านนโยบาย และการบริหารงานมีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับข้อมูลครบถ้วน					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับการรับรู้				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการดำเนินงานเชิงรุกของฝ่ายทรัพยากรบุคคล					
1. สธค. มีหน่วยงานให้คำปรึกษาเรื่องงาน การ ปรับตัว การใช้ชีวิตใน สธค.					
2. ท่านคิดว่านโยบายด้านทรัพยากรบุคคลมี ความชัดเจน เป็นรูปธรรม และเหมาะสม					
3. ท่านคิดว่า การสื่อสารนโยบายด้าน ทรัพยากรบุคคลของ สธค. มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. สธค. มีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือก บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงตาม ตำแหน่งที่กำหนดไว้					
5. สธค. มีแผนการพัฒนาหรือทบทวนระบบ ต่างๆ เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านทรัพยากร บุคคล					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารทุนมนุษย์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

การบริหารทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านอัตรากำลัง					
1. สธค. มีการสรรหาบุคลากรแต่ละงบประมาณ ได้ครบทุกตำแหน่ง					
2. สธค. มีการวิเคราะห์/วางแผนการทดแทน อัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. สธค. มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และ ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของ บุคลากร					
4. สธค. มีการกำหนดโครงสร้างและกลุ่มงาน (Job family) และโครงสร้างอัตรากำลัง (Workforce landscape) ที่มีความสอดคล้อง กับโครงสร้างขององค์กร					
5. สธค. มีการกำหนดหน่วยงานหลักและ หน่วยงานสนับสนุน (Front/Middle/back office) มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

การบริหารทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านระบบการประเมินผลการดำเนินงาน					
1. สศค. มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ที่มีมาตรฐาน สามารถวัดผลได้ และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ ของงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. สศค. มีการถ่ายทอด สื่อสารความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลการ ดำเนินงาน และตัวชี้วัด (KPI) อย่างทั่วถึงและ ต่อเนื่อง					
3. ท่านคิดว่าตัวชี้วัด (KPI) ที่ สศค. นำมาใช้ใน การประเมินผล สามารถยกระดับผลการ ดำเนินงานให้ดีขึ้น					
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการ ประเมินได้					
5. ท่านคิดว่ากระบวนการประเมินผลการ ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และสาย งาน มีความเที่ยงตรง โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ได้					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การบริหารทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์					
1. ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					
2. ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้ สวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการ รักษาพยาบาล สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน					
4. สธค. มีผลตอบแทน เช่น การมอบรางวัล การ ยกย่องชมเชยที่สามารถจูงใจในการปฏิบัติงานให้ มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการ ทำงาน					
5. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนและสิทธิ ประโยชน์ที่ได้รับจาก สธค.					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

การพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาบุคลากร					
1. ท่านได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง					
2. สศค. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
3. หลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
4. หลักสูตรการฝึกอบรมที่ สศค. จัดให้มีจำนวน และระยะเวลาที่มีความเหมาะสม					
5. สศค. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ โครงการ/หลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

การพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการจ้างงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. ท่านมีโอกาสเจริญเติบโต และก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
2. สศค. มีเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน และมีความเหมาะสม					
3. สศค. มีการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน/สายงานการปฏิบัติงาน					
4. สศค. มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม					
5. สศค. มีกระบวนการสอบเลื่อนตำแหน่งบุคลากรมีความโปร่งใสและยุติธรรม					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 5 การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านภาวะผู้นำ					
1. ท่านเชื่อว่า ผู้บริหารจะนำพาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
2. ท่านคิดว่าผู้บริหารสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
3. ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรคิดค้นนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง					
4. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี และมีลักษณะเป็นผู้นำตามที่ท่านปรารถนา					
5. ผู้บริหารมีการวางแผนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านวัฒนธรรม/จุดมุ่งหมายขององค์กร					
1. สธค. มีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจริยธรรม และ เตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น					
2. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ตรง จุดมุ่งหมายของ สธค.					
3. สธค. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กีฬาสี งาน ปีใหม่ งานบุญประจำปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับ ได้ตระหนักและปฏิบัติตนจนเกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กร (Corporate culture)					
4. สธค. มีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิด สร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี					
5. บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายใน องค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงาน ร่วมกัน					
6. ท่านมีความคิดเห็นว่า สธค. ได้เปิดโอกาสให้ พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน การปฏิบัติงาน					
7. ท่านมีความคิดเห็นว่าในทีมการทำงานของท่าน ใช้การตัดสินใจร่วมกันโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลใด บุคคลหนึ่งเพียงคนเดียว					
8. หากท่านต้องตัดสินใจใดๆที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานท่านมักจะมีการทำงานหรือปรึกษาหารือ กับเพื่อนร่วมทีมก่อนเสมอ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สทศ.) ปีงบประมาณ 2565

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทำงาน สัมพันธภาพเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
1. สถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย แสงสว่าง รวมถึงความเพียงพอของสถานที่ เป็นต้น					
2. สทศ. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์ สำหรับการทำงานที่ทันสมัย และสามารถเอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน					
4. สทศ. มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล					
1. ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร					
2. ท่านได้รับความรวดเร็วในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร					
3. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
4. สศค. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ E-mail Line เป็นต้น					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 6 การรับรู้เกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ระดับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

ความผูกพันของบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร					
1. ท่านคิดว่า เป้าหมายและนโยบายของ สธค. มีการกำหนดให้ไปทิศทางเดียวกัน					
2. ท่านมีความเชื่อมั่น มั่นใจในความมั่นคงของ สธค.					
3. ท่านคิดว่าเป้าหมายของ สธค. กับเป้าหมายของตนมีความสอดคล้องกัน					
4. ท่านมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของ สธค.					
5. ท่านยอมรับและพร้อมที่จะยึดปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของ สธค.					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ความผูกพันของบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความพยายาม ทุ่มีปฏิบัติงาน					
1. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
2. เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบท่านเต็มใจที่จะทำโดยไม่เกี่ยงงาน					
3. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่งท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
4. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของ สศค.					
5. ท่านทำงานให้กับ สศค. เต็มเวลา และหางานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จ ท่านจะทำจนสำเร็จลุล่วง แม้ว่าจะหมดเวลาทำงานแล้ว					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ความผูกพันของบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านความภาคภูมิใจ และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน					
1. ท่านมีความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับ สธค. เสมอ					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจ และยินดีที่จะบอกผู้อื่นว่า ท่านทำงานที่สธค.					
3. ท่านจะปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และจะไม่ปฏิบัติตนให้เกิดความเสื่อมเสียมาถึง สธค.					
4. ท่านจะรักษาผลประโยชน์ของ สธค. อย่างเต็มที่					
5. เมื่อบุคคลกล่าวว่าองค์กรในทางที่ไม่ดี ท่านพยายามชี้แจง และอธิบายให้บุคคลนั้นเข้าใจในทางที่ถูกต้อง และปรับทัศนคติที่มีต่อ สธค.					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ความผูกพันของบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านการดำรงสมาชิก และเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
1. เมื่อท่านทำงานที่ สศค. เป็นเวลานาน ท่านยังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ สศค.					
2. การตัดสินใจทำงานที่ สศค. เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง					
3. ท่านคิดว่า สศค. ให้ในสิ่งที่ต้องการมากกว่าองค์กรอื่น					
4. ท่านสมัครใจที่จะทำงานที่ สศค. ต่อไป แม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงาน และผลตอบแทนที่ดีกว่า					
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานกับ สศค. จนกว่าจะเกษียณอายุราชการ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในองค์กร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การจัดการนวัตกรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การเปิดกว้างทางความคิดสร้างสรรค์					
1. สธค.ส่งเสริมบุคลากร ให้มีรูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้าง					
2. ท่านนำประสบการณ์ในการทำงานมา สร้างสรรค์การทำงานที่รับผิดชอบเสมอ					
3. สธค.ให้ความสำคัญในการยอมรับการทำงาน ของบุคลากร ที่กล้าเสี่ยง กล้าคิดสิ่งใหม่ๆ					
การสร้างนวัตกรรมเพื่อมุ่งเน้นลูกค้า					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ/ กระบวนการใหม่ๆ ของ สธค.					
2. สธค. เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
3. สธค. ให้ความสำคัญการพัฒนากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพที่แตกต่างทางการตลาด					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

การจัดการนวัตกรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม					
1.สธค. ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงาน					
2. สธค.ให้ความสำคัญและยอมรับ บุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนารูปแบบการทำงานที่แตกต่างจากเดิม					
3.สธค.ให้ความสำคัญในการยอมรับความแตกต่างทางความคิดของบุคลากร โดยไม่มีการขัดขวางจากระบบการทำงาน					

ส่วนที่ 8 ความพึงพอใจ (ไม่พึงพอใจ) ของบุคลากรสำนักงานธนานุเคราะห์





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ท่านมีความพึงพอใจของ
บุคลากรต่อสำนักงานธนานุเคราะห์

ความพึงพอใจมากที่สุด	5	4	3	2	1	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 9 ข้อเสนออื่นๆ

ส่วนที่ 10 ความต้องการ ความคาดหวังและอื่น ๆ

1. ความต้องการของท่าน เช่น สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ แรงจูงใจและหลักสูตรฝึกอบรมที่นอกเหนือจากที่ได้รับ
เป็นต้น

2. ความคาดหวังที่ท่านคาดหวัง (นอกเหนือความต้องการขั้นพื้นฐาน)

3. ข้อเสนอแนะด้านความผูกพันต่อ สธค. เช่น กิจกรรม





4. ความรัก ความประทับใจต่อ สธ.

ส่วนที่ 11 ช่วงเวลาที่ต้องการ เปิด-ปิด สาขาของสำนักงานธรรมาภิบาล

ด้วยปัจจุบันภาวะการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจสินเชื่อโรงรับ
จำนำซึ่งมีคู่แข่งทางตรง มีโรงรับจำนำเอกชนขนาดใหญ่ขยายสาขาเพิ่มในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้น โรงรับจำนำ
เอกชนขนาดเล็กมีการปรับตัวรวมกลุ่มกันใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการแข่งขัน และสถานธรรมาภิบาลก็ได้ปรับอัตรา
ดอกเบี้ยรับจำนำลดลงต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ สธ. ให้บริการอยู่ในขณะนี้ นอกจากนี้ สธ. ยังต้องเผชิญกับคู่แข่ง
ทางอ้อม คือ สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อบุคคลโดยไม่ต้องมีสินทรัพย์เป็นประกันการกู้เงิน สามารถอนุมัติสินเชื่อ
ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อรายได้ของ
สธ. ทำให้ยอดทรัพย์สินจำนำและรายได้มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นที่จะต้องหาแนวทางในการให้บริการ
เพื่อตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลังได้
กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานในเรื่องประสิทธิภาพของสาขา โดยพิจารณาจากระดับความสามารถในการทำ
กำไรทั้งนี้ สถานธรรมาภิบาลได้มีแผน BU เพื่อขับเคลื่อนและดำเนินกิจกรรมในการรับจำนำเพื่อให้เป็นไปตาม
เป้าหมายที่แต่ละสาขา ฉะนั้น เพื่อให้สถานธรรมาภิบาลสามารถบริหารจัดการเวลาทำงานให้สอดคล้องกับ
กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการไม่เป็นการกระทำที่ขัดต่อสภาพการจ้าง และไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติแรงงาน
รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 จึงขอสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการ
สาขาของสำนักงานธรรมาภิบาล ดังนี้

1. การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของสำนักงานธรรมาภิบาล

☐ (1) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.30 น.



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

หมายเหตุ ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง

☐ (2) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30 น.

หมายเหตุ ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง

☐ (3) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันพุธ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น.

หมายเหตุ ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง

☐ (4) วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 16.30 น.

(สาขา สามารถกำหนดวันทำการภายในสาขา แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ

หมายเหตุ ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง)

☐ (5) อื่นๆ

2. การกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการสาขาของสำนักงานธนานุเคราะห์ หากตอบ อื่นๆ

โปรดระบุ วัน และเวลา “เปิด” ทำการของสาขา วัน/เวลา/

หมายเหตุ ทำงาน 5 วันทำการ หยุด 2 วัน และกำหนดเวลาพักกลางวัน วันละ 1 ชั่วโมง

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดลูกค้า
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สรค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

**แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและความผูกพันของลูกจ้าง
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปีงบประมาณ 2565**

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ

- ☐ (1) ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z) ☐ (2) 19 - 38 ปี (Gen Y)
☐ (3) 39 - 54 ปี (Gen X) ☐ (4) 55 - 60 ปี (Baby Boomers)
☐ (5) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ (1) ต่ำกว่า/ ประถมศึกษา (ป.6) ☐ (2) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
☐ (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ☐ (4) ปริญญาตรี
☐ (5) ปริญญาโท ☐ (6) สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

- ☐ (1) รับจ้างทั่วไป ☐ (2) เกษตรกร
☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โปรดระบุสถานที่ทำงาน
☐ (4) พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ☐ (5) ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ (6) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน
☐ (8) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ (9) อื่นๆ (ระบุ).....

5. ท่านใช้บริการสาขาใด

- ☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 1 ☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 2
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 3 ☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 4
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 5 ☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 6
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 7 ☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 8





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สช.) ปีงบประมาณ 2565

☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 9	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 10
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 11	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 12
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 13	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 14
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 15	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 16
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 17	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 18
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 19	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 20
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 21	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 22
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 23	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 24
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 25	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 26
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 27	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 28
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 29	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 30
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 31	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 32
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 33	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 34
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 35	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 36
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 37	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 38
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 39	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 40
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 41	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 42
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 43	

6. ท่านอยู่ในกลุ่มใด

- ☐ (1) กลุ่มผู้ถือหุ้นและผู้ดูแลกำกับ (กระทรวงการคลัง/กระทรวงพัฒนาสังคมฯ)
- ☐ (2) กลุ่มลูกค้า คู่ความร่วมมือ
- ☐ (3) กลุ่มผู้นำชุมชน
- ☐ (4) กลุ่มลูกค้า/ผู้มาใช้บริการรับจำนำทั่วไป (ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)
- ☐ (5) กลุ่มผู้ใช้บริการรับจำนำ ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- ☐ (6) กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรับจำนำใหม่ ในปี 2564



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

- ☐ (7) กลุ่มผู้ประมวล และซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ
- ☐ (8) กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจำนำ
- ☐ (9) กลุ่มอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	☐ (2) 5,000 – 10,000 บาท
☐ (3) 10,001 – 20,000 บาท	☐ (4) 20,001 – 25,000 บาท
☐ (5) 25,001 – 35,000 บาท	☐ (6) 35,001 – 45,000 บาท
☐ (7) 45,001 – 55,000 บาท	☐ (8) 55,001 บาทขึ้นไป

8. สถานภาพ

- ☐ (1) โสด ☐ (2) สมรส ☐ (3) หย่าร้าง/หม้าย

9. จำนวนบุตร

☐ (1) ไม่มีบุตร	☐ (2) 1 - 2 คน
☐ (3) 3 - 4 คน	☐ (4) 4 คนขึ้นไป

10. เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- ☐ (1) ในกรุงเทพมหานคร ☐ (2) จังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร
- ☐ (3) ต่างจังหวัดระบุชื่อจังหวัด.....อยู่ใน
- ☐ (3.1) ในเขตเทศบาล
- ☐ (3.2) นอกเขตเทศบาล

11. ที่พักอาศัยของท่าน

☐ (1) บ้านของตนเอง	☐ (2) อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่
☐ (3) บ้านเช่า	☐ (4) อื่นๆ (ระบุ).....



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำของสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.)

12. เมื่อท่านมีความจำเป็นทางการเงิน ท่านแก้ปัญหาอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) นำทรัพย์สินเข้าโรงรับจำนำ	☐ (2) นำทรัพย์สินขายฝากร้านทอง
☐ (3) ขายทรัพย์สินต่าง ๆ เช่น รถ/ของมีค่า	☐ (4) รูดบัตรเครดิตเงินสด/บัตรเครดิต
☐ (5) ยืมจากคนในครอบครัวหรือญาติ	☐ (6) ยืมจากเพื่อน ๆ/คนรู้จัก
☐ (7) กู้เงินนอกระบบ	☐ (8) กู้จากที่ทำงาน/บริษัท
☐ (9) กู้เงินจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต	☐ (10) อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านเคยใช้บริการรับจำนำใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ (1) โรงรับจำนำของรัฐ (สถานธรรมาภิบาล)	☐ (2) โรงรับจำนำเอกชน
☐ (3) สถานธรรมาภิบาลกรุงเทพมหานคร	☐ (4) ร้านทอง
☐ (5) สถานธรรมาภิบาลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	
☐ (6) อีซี มัสนี้	☐ (7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. เวลาต้องการใช้บริการรับจำนำ ท่านจะเลือกใช้บริการของโรงรับจำนำนั้น ๆ อย่างไร

☐ (1) เลือกที่เดินทางสะดวก	☐ (2) ที่ไหนก็ได้ที่สะดวก ณ เวลานั้น
☐ (3) เลือกจากที่ดอกเบี้ยต่ำ	☐ (4) เลือกที่มีคนรู้จักแนะนำ
☐ (5) เลือกจากที่ให้ราคาทรัพย์สินสูง	☐ (6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ในรอบ 1 ปี ท่านใช้บริการของสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) บ่อยแค่ไหน

☐ (1) ไม่เคย/ ปี	☐ (2) ต่ำกว่า 3 ครั้ง /ปี	☐ (3) 5 – 10 ครั้ง/ปี
☐ (4) มากกว่า 10 ครั้ง/ปี	☐ (5) อื่นๆ ระบุ.....	

16. ท่านคิดว่า**ภาพลักษณ์**ของสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|---|
| ☐ (1) เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับธุรกิจ |
| ☐ (2) ช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้ยืมนอกระบบ |
| ☐ (3) ช่วยสนับสนุนการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน |
| ☐ (4) มีความน่าเชื่อถือเพราะเป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล |
| ☐ (5) รับจำนำทรัพย์สินประเภทเบ็ดเตล็ด เช่น กล้องถ่ายรูป นาฬิกา แว่นตา เครื่องเขียน |
| ☐ (6) เป็นแหล่งเงินกู้ยามเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องการดอกเบี้ยต่ำ |





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

- ☐ (7) เป็นสถานที่ที่มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สแกนลายนิ้วมือ
17. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรับจำนำที่สำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| ☐ (1) ขั้นตอนไม่ซับซ้อน | ☐ (2) บริการสะดวกรวดเร็ว |
| ☐ (3) ได้ดอกเบี้ยต่ำ | ☐ (4) ประเมินทรัพย์สินให้ราคาสูง |
| ☐ (5) การบริการที่ดีมีอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส | ☐ (6) สถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม |
| ☐ (7) มีที่จอดรถสะดวก | ☐ (8) มีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัย |
18. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านเคยได้รับการจำนำทรัพย์สินของท่าน
- | | |
|--|---|
| ☐ (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ (2) 5,001 - 10,000 บาท |
| ☐ (3) 10,001 - 20,000 | ☐ (4) มากกว่า 20,000 บาท |
19. เมื่อท่านมาใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) จำนวนเงินที่ท่านได้ตรงกับความต้องการหรือไม่
- | | |
|--|---|
| ☐ (1) ตรงกับความต้องการ | ☐ (2) ไม่ตรงกับความต้องการ |
|--|---|
20. ท่านคิดว่าสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ประเมินราคาทรัพย์สินต่อครั้งเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับ
โรงจำนำ/ร้านทองอื่น ๆ
- | | |
|--|---|
| ☐ (1) ต่ำกว่าที่อื่น | ☐ (2) สูงกว่าที่อื่น |
| ☐ (3) พอ ๆ กับที่อื่น | ☐ (4) ไม่ทราบ |
21. วัตถุประสงค์ที่ท่านมาใช้บริการจำนำที่สำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| ☐ (1) เพื่อนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน | ☐ (2) เพื่อชำระหนี้สิน |
| ☐ (3) การศึกษาเล่าเรียนของบุตร | ☐ (4) การศึกษาเล่าเรียนของตนเอง |
| ☐ (5) เพื่อการศึกษาเล่าเรียน | ☐ (6) เพื่อการรักษาพยาบาล |
| ☐ (7) เพื่อการลงทุน/ทำธุรกิจการค้า | ☐ (8) เพื่อซื้อทรัพย์สิน |
| ☐ (9) อื่น ๆ ระบุ..... | |
22. ท่านเคยใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) ในขั้นตอนใดมาแล้วบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

☐ (1) การจํานำ	☐ (2) การต่อดอกเบี้ย
☐ (3) การไถ่ถอน	☐ (4) การซื้อทรัพย์สินหลุดจํานำ

23. ช่วงเวลาใดที่ท่านมักใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

☐ (1) กลางเดือน	☐ (2) สิ้นเดือน
☐ (3) เมื่อมีความจําเป็นในแต่ละเดือน	☐ (4) เทศกาลต่าง ๆ
☐ (5) เมื่อมีเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เลิกจ้างงาน, โรคระบาด	

24. ช่วงเวลาใดที่สะดวกต่อท่าน สำหรับการเข้าใช้บริการจากสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

☐ (1) 08.00 – 09.00 น.	☐ (2) 10.00 – 11.00 น.
☐ (3) 12.00 – 13.00 น.	☐ (4) 14.00 – 15.00 น.
☐ (5) 16.00 – 17.00 น.	☐ (6) 18.00 – 19.00 น.

25. ช่วงวันใดที่สะดวกต่อท่าน สำหรับการเข้าใช้บริการจากสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

☐ (1) วันจันทร์	☐ (2) วันอังคาร
☐ (3) วันพุธ	☐ (4) วันพฤหัสบดี
☐ (5) วันศุกร์	☐ (6) วันเสาร์
☐ (7) วันอาทิตย์	

26. ท่านเคยมาซื้อทรัพย์สินหลุดจํานำจากสำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) หรือไม่

☐ (1) เคย	☐ (2) ไม่เคย

27. ท่านคิดว่าราคาของการประมูลราคาทรัพย์สินหลุดจํานำของสำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สธค.)

เป็นอย่างไร

☐ (1) ราคาถูก	☐ (2) ราคาเหมาะสม
☐ (3) ราคาสูง	☐ (4) ไม่เคยประมูล

28. ท่านนำทรัพย์สินใดมาจํานำที่สำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์ (สธค.) มากที่สุด

☐ (1) ทองคำ นาค เงิน	☐ (2) เพชรพลอย
☐ (3) ทรัพย์สินเบ็ดเตล็ด	☐ (4) อุปกรณ์เครื่องมือช่าง
☐ (5) โฉนดที่ดิน มือถือ	☐ (6) อื่น ๆ ระบุ.....



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

29. ท่านมักมาไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำนำกับสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) เมื่อไหร่

- ☐ (1) เร็วกว่าถึงกำหนดไถ่ถอน ☐ (2) เมื่อเงินเดือนหรือโบนัสออก
☐ (3) วันครบกำหนดอายุไถ่ถอน ☐ (4) อื่น ๆ ระบุ.....

30. ท่านทราบหรือรู้จักสำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล (สธค.) จากช่องทางใดบ้าง (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ (1) เห็นสถานที่ตั้ง/ท่าเล ☐ (2) สื่อมวลชน
☐ (3) สื่ออินเทอร์เน็ต/เฟซบุ๊ก ☐ (4) สื่อประชาสัมพันธ์แผ่นพับ/โบรชัวร์
☐ (5) สื่อบุคคล เช่น เพื่อน ญาติ คนรู้จัก ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

31. ถ้ามีโอกาสท่านจะใช้บริการโรงรับจำนำ สธค. (โรงรับจำนำของรัฐ) หรือไม่

- ☐ (1) ใช่ ☐ (2) ไม่แน่ใจ ☐ (3) ไม่ใช่

เหตุผลประกอบ.....

32. เหตุผลที่ท่านไม่เลือกใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐ (สธค.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ (1) ไกลบ้าน/ไกลที่ทำงาน ☐ (2) ดอกเบี้ยยังไม่จูงใจ
☐ (3) จำนำที่ไหนก็เหมือนกัน ☐ (4) ราคาประเมินทรัพย์สินต่ำกว่าที่อื่น
☐ (5) ระบบบริการล่าช้า ☐ (6) สถานที่ไม่ทันสมัย ไม่สะดวก
☐ (7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจในการมาใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธรรมาภิบาล(สธ.)

สาขาที่..... (ถ้ามี โปรดระบุ)

คำชี้แจง ระดับความความพึงพอใจต่อการใช้บริการ >> 5 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ
น้อยที่สุด

5 ระดับ พึงพอใจมากที่สุด

4 ระดับ พึงพอใจมาก

3 ระดับ พึงพอใจปานกลาง

2 ระดับ พึงพอใจน้อย

1 ระดับ พึงพอใจน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการรับจำหน่าย ทรัพย์สินที่หลากหลาย					
1.2 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีระยะเวลาได้ ถอนทรัพย์สินจำหน่ายเหมาะสม					
1.3 วันและเวลาที่เปิดของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ได้วงเงินสูงสุด ที่สามารถจำหน่ายได้ในแต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อ ความต้องการท่านเป็นอย่างดี					
1.5 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) เปิดโอกาสให้ ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำหน่ายคืนได้					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด 5	พึงพอใจ มาก 4	พึงพอใจ ปานกลาง 3	พึงพอใจ น้อย 2	พึงพอใจ น้อยที่สุด 1
1.6 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) มีการเปิด ประมวลทรัพย์สินหลุดจำนำที่ราคาถูก					
1.7 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) ได้นำทรัพย์สิน หลุดจำนำที่นำมาประมวล อยู่ในสภาพดีและ คุณภาพดี (กรณีเคยใช้บริการ)					
1.8 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) เป็น (โรงรับ จำนำ) ที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) ได้ให้ราคา ประเมินทรัพย์สินจำนำที่มีความยุติธรรมและ เหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์					
2.2 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) ได้ให้ราคา ทรัพย์สินที่เปิดประมวลมีความยุติธรรมเหมาะสมตาม สภาพ					
2.3 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) ได้ให้ราคาซื้อ คืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม					
2.4 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) มีอัตรา ดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับ แหล่งอื่น					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สำนักงานธรรมาภิบาล (สคค.) มีจำนวนสาขา มากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด 5	พึงพอใจ มาก 4	พึงพอใจ ปานกลาง 3	พึงพอใจ น้อย 2	พึงพอใจ น้อยที่สุด 1
3.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีที่ตั้งสาขา สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
3.3 ท่านสามารถติดต่อสอบถามสำนักงานสาขา ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ได้สะดวก หลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟ ซบุ๊ก)					
3.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีช่องทางด่วน ที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตัวเจ้าหน้าที่)					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ					
4.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีช่องทางใน การสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ					
4.3 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการจัด ส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพออาทิ อัตรา ดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม					
4.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการจัด กิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่าง เพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด 5	พึงพอใจ มาก 4	พึงพอใจ ปานกลาง 3	พึงพอใจ น้อย 2	พึงพอใจ น้อยที่สุด 1
5. ด้านบุคคล (People)					
5.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี					
5.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการ ให้บริการแก่ลูกค้า					
5.3 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.4 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน					
5.5 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มี การอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอ ต่อการตัดสินใจ					
5.6 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) มี การอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
5.7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมินทรัพย์สินและการคำนวณดอกเบี้ย					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
6.1 ตัวอาคารสำนักงานของสำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) อยู่ในทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน					
6.2 สำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) มีสถานที่จอด รถสะดวกและพอเพียงไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้ บริการ					
6.3 สำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) มีพื้นที่ ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัดในการเข้าใช้ บริการ					
6.4 สำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) มีห้องนิรภัยที่ เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ มั่นใจ					
6.5 สำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) มีอุปกรณ์และ เครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ					
6.6 สำนักงานธนา нуเคราะห์ (สธค.) มีป้ายบอก ขั้นตอน หรือช่องให้บริการแต่ละหน้าที่อย่าง ชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย โฉ่ถอน)					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด 5	พึงพอใจ มาก 4	พึงพอใจ ปานกลาง 3	พึงพอใจ น้อย 2	พึงพอใจ น้อยที่สุด 1
6.7 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการบริการน้ำ ดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอ ระหว่างการรับบริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้าง มือ					
6.8 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ ของสถานธรรมาภิบาล					
6.9 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการจัดระบบ รักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้ใช้บริการ					
7. ด้านกระบวนการ (Process)					
7.1 ท่านรู้สึกพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ ตามลำดับ ก่อน - หลัง					
7.2 สำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีระบบการ จัดลำดับคิวผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่าง เหมาะสม					
7.3 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) มีการขานเรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยิน ชัดเจน					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ				
	น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด 5	พึงพอใจ มาก 4	พึงพอใจ ปานกลาง 3	พึงพอใจ น้อย 2	พึงพอใจ น้อยที่สุด 1
7.4 ท่านรู้สึกพึงพอใจ ในการที่เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ตรวจสอบตัวตนใน การใช้บริการโดยใช้บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ ยุ่งยาก					
7.5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) อยู่ในระดับใด					
7.5.1 การจําหน่าย					
7.5.2 การไถ่ถอน					
7.5.3 การตัดดอกเบี้ยย					
7.5.4 การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจําหน่าย					
7.5.5 การประมูลทรัพย์สินหลุดจําหน่าย					
7.6 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแจ้งราคา ทรัพย์สินและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และ อัตราดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ					
7.7 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแจ้งถึง สภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ ทราบก่อนรับจําหน่าย					
7.8 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้า ผู้ให้บริการ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ พึงพอใจมากที่สุด ----- ไม่พึงพอใจ น้อยที่สุด				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
7.9 ท่านพึงพอใจในระดับใดต่อ ความรวดเร็ว ใน การใช้บริการต่างๆ ต่อไปนี้ของสำนักงานธรรมา ภิบาล (สธ.) ในแต่ละขั้นตอน					
7.9.1 การจำหน่าย					
7.9.2 การไถ่ถอน					
7.9.3 การต่อดอกเบี้ย					
7.9.4 การซื้อคืนทรัพย์สินหลุดจำนำ					
7.9.5 การประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำ					
8. หากมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการอีก หรือไม่? (ความผูกพัน)					
9. ท่านจะแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนที่รู้จักมาใช้ บริการที่สธ.หรือไม่ (ความผูกพัน)					



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ในด้านการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เลือกเพียงหนึ่งข้อเท่านั้น)

5	มากที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด -----เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ท่านคิดว่าสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่สามารถช่วยเหลือผู้ปัญหาทางการเงินได้เป็นอย่างดีเมื่อถึงเวลาเดือดร้อน					
2. ท่านคิดว่าสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อย และสามารถช่วยต่อชีวิตของผู้เดือดร้อนในแต่ละช่วงเวลาได้					
3. ท่านคิดว่าสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาเดือดร้อนทางการเงินและเป็นแหล่งพึ่งพิง ที่ทำให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้ต่อไป					
4. ท่านคิดว่าว่าสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างแท้จริงที่ช่วยเหลือผู้เดือดร้อนได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการใช้บริการ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนาคาเรศ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการ สธค. (หรือความคิดเห็นจากการมองภายนอก)
(อ่านรายละเอียดตามหัวข้อในส่วนที่ 3 แต่ละด้าน)

คำชี้แจง โปรดเขียนเติมในช่องว่าง

คำถาม	ความต้องการ	ความคาดหวัง (คือสิ่งที่ไฝ่ฝันให้เกิดขึ้น นอกเหนือจากความต้องการ หรือสิ่งที่ไม่ใช่ ปัจจัยพื้นฐาน)
1. ด้าน ผลิตภัณฑ์ (Product)		
2. ด้านราคา (Price)		
3. ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย (Place)		
4. ด้านส่งเสริม การตลาด (Promotion)		
5. ด้านบุคคล (People)		
6. ด้าน กายภาพ (Physical)		
7. ด้าน กระบวนการ (Process)		



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 6 (ขอความกรุณา) ใส่ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (เฉพาะลูกค้าผู้มาใช้บริการรับจํานำ)

ชื่อ-นามสกุล.....

เบอร์โทร/อีเมล (ถ้ามี).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ
โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และความผูกพัน ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ของ สธค. ปีงบประมาณ 2565





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

**แบบสอบถามเรื่อง ความต้องการ ความคาดหวังของลูกจ้างที่ยังไม่เคยใช้บริการ
ของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปีงบประมาณ 2565**

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง

2. อายุ

- ☐ (1) ต่ำกว่า 19 ปี (Gen Z) ☐ (2) 19 - 38 ปี (Gen Y)
☐ (3) 39 - 54 ปี (Gen X) ☐ (4) 55 - 60 ปี (Baby Boomers)
☐ (5) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ (1) ต่ำกว่า/ ประถมศึกษา (ป.6) ☐ (2) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
☐ (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ☐ (4) ปริญญาตรี
☐ (5) ปริญญาโท ☐ (6) สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

- ☐ (1) รับจ้างทั่วไป ☐ (2) เกษตรกร
☐ (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โปรดระบุสถานที่ทำงาน
☐ (4) พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ☐ (5) ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ (6) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ว่างงาน
☐ (8) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ (9) อื่นๆ (ระบุ).....



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สช.) ปีงบประมาณ 2565

5. รายได้ต่อเดือน

☐ (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	☐ (2) 5,000 – 10,000 บาท
☐ (3) 10,001 – 20,000 บาท	☐ (4) 20,001 – 25,000 บาท
☐ (5) 25,001 – 35,000 บาท	☐ (6) 35,001 – 45,000 บาท
☐ (7) 45,001 – 55,000 บาท	☐ (8) 55,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพ

☐ (1) โสด	☐ (2) สมรส	☐ (3) หย่าร้าง/หม้าย

7. จำนวนบุตร

☐ (1) ไม่มีบุตร	☐ (2) 1 - 2 คน
☐ (3) 3 - 4 คน	☐ (4) 4 คนขึ้นไป

8. เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

☐ (1) ในกรุงเทพมหานคร	☐ (2) จังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร
☐ (3) ต่างจังหวัดระบุชื่อจังหวัด.....อยู่ใน	
☐ (3.1) ในเขตเทศบาล	
☐ (3.2) นอกเขตเทศบาล	

9. ที่พักอาศัยของท่าน

☐ (1) บ้านของตนเอง	☐ (2) อาศัยบ้านญาติหรือบ้านของพ่อแม่
☐ (3) บ้านเช่า	☐ (4) อื่นๆ (ระบุ).....

10. ท่านอยู่สาขาใด

☐ สถานธรรมาภิบาล 1 เขตป้อมปราบ กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาล 2 เขตพระนคร กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาล 3 เขตธนบุรี กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาล 4 เขตราชเทวี กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาล 5 สี่มุมเมือง (ปทุมธานี)	☐ สถานธรรมาภิบาล 6 เขตบางกอกน้อย กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาล 7 เขตลาดพร้าว กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาล 8 เขตประเวศ กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาล 9 ตลาดใหม่ดอนเมือง กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาล 10 เขตหนองจอก กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาล 11 เขตบางซื่อ กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาล 12 เขตภาษีเจริญ กทม.





รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธ.) ปีงบประมาณ 2565

☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 13 เขตยานนาวา	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 14 เขตจอมทอง กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 15 เขตบางเขน กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 16 เขตจตุจักร กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 17 เขตธนบุรีปากท่อ กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 18 เขตดินแดง กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 19 เขตบางกะปิ กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 20 เขตบางนา กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 21 เขตดอนเมือง กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 22 เขตมีนบุรี กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 23 ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 24 เขตบางบอน กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 25 เขตหนองค้างพลู	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 26 เขตหลักสี่ กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 27 เขตคันนายาว กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 28 ถนนจันทอุดม จังหวัดระยอง
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 29 เขตสวนหลวง กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 30 เขตลาดกระบัง กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 31 เขตสายไหม กทม.	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 32 เขตทุ่งครุ กทม.
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 33 จังหวัดสมุทรปราการ	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 34 รัตนธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 35 ปลวกแดง จังหวัดระยอง	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 36 จังหวัดลำพูน
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 37 จังหวัดสุราษฎร์ธานี	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 38 จังหวัดอุดรธานี
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 39 จังหวัดพิษณุโลก	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 40 จังหวัดอุทัยธานี
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 41 จังหวัดชลบุรี	☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 42 จังหวัดสุพรรณบุรี
☐ สถานธรรมาภิบาลที่ 43 จังหวัดราชบุรี	☐ อื่นๆ



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อความจำเป็นในการใช้จ่าย

1. จำนวนเงินที่ท่านต้องการใช้สำหรับการทำงาน และครอบครัวจ่ายต่อเดือน

☐ (1) ต่ำกว่า 1,000 บาท ☐ (2) 1,001 - 20,000 บาท

☐ (3) 20,001 - 30,000 บาท ☐ (4) มากกว่า 30,000 บาท

2. จำนวนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม เมื่อ “เงินขาดมือ” (เงินไม่พอใช้) ต่อเดือน

☐ (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ (2) 5,001 - 10,000 บาท

☐ (3) 10,001 - 20,000 บาท ☐ (4) มากกว่า 20,000 บาท

3. สาเหตุที่ “เงินขาดมือ” (เงินไม่พอใช้)

☐ (1) ขาดของไม่ดี ☐ (2) มีความจำเป็นต้องใช้เงินด่วน

☐ (3) คนรู้จักมาเยี่ยม ☐ (4) ต้องการเงินไปลงทุนเพิ่ม

☐ (5) ไม่มีเงินสดติดตัว ☐ (6) อื่นๆ โปรดระบุ

4. วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อไม่มีเงินสดที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน

☐ (1) รูดจากบัตรเครดิต

☐ (2) รูดจากบัตรกดเงินสด

☐ (3) กู้ยืมจากเพื่อน

☐ (4) กู้จากสหกรณ์ออมทรัพย์ของหน่วยงาน

☐ (5) กู้ยืมจากญาติพี่น้อง

☐ (6) กู้เงินนอกระบบ

☐ (7) ขายทรัพย์สิน

☐ (8) จำนำทรัพย์สิน

☐ (9) กู้เงินจากธนาคาร

☐ (10) อื่นๆ โปรดระบุ



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การสื่อสาร

1. ปัจจุบันท่าน ดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากอุปกรณ์ใด

☐ (1) ทีวี (TV)	☐ (2) คอมพิวเตอร์
☐ (3) โน้ตบุ๊ก (Notebook)	☐ (4) มือถือ

2. ท่านใช้เวลาดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ จากช่องทางใดมากที่สุด

☐ (1) ดูจากรายการของทีวี (TV)	☐ (2) ดูจาก YOUTUBE
☐ (3) ดูจาก tiktok	☐ (4) ดูจาก FACEBOOK
☐ (5) ดูจาก IG Instagram	☐ (6) ดูจาก LINE

3. เวลาที่ท่านมักดูหนัง ดูละคร และรายการต่าง ๆ มากที่สุด

☐ (1) ก่อน 08.00 น.	☐ (2) 08.00 - 09.00 น.
☐ (3) 10.00 - 11.00 น.	☐ (4) 12.00 - 13.00 น.
☐ (5) 14.00 - 15.00 น.	☐ (6) 16.00 - 17.00 น.
☐ (7) 18.00 - 19.00 น.	☐ (8) 20.00 - 21.00 น.
☐ (9) 22.00 - 23.00 น.	☐ (10) 24.00 น. ขึ้นไป



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 4 ความต้องการ ความคาดหวัง ในการมาใช้บริการที่สำนักงานหรือสถานธนานุเคราะห์(สธค.) สำหรับ ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ

คำชี้แจง หากท่านมีโอกาสมาใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ท่านมีระดับความต้องการ ความ
คาดหวังต่อการใช้บริการในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ ในระดับใด

- 5 ระดับ ความต้องการ ความคาดหวังมากที่สุด
- 4 ระดับ ความต้องการ ความคาดหวังมาก
- 3 ระดับ ความต้องการ ความคาดหวังปานกลาง
- 2 ระดับ ความต้องการ ความคาดหวังน้อย
- 1 ระดับ ความต้องการ ความคาดหวังน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวังน้อย ที่สุด 1
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการรับจำหน่ายทรัพย์สินที่ หลากหลาย					
1.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์สินจำนำ เหมาะสม					
1.3 วันและเวลาที่เปิดของ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มี ให้บริการมีความเหมาะสม					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวังน้อย ที่สุด 1
1.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีวงเงินสูงสุดที่สามารถจำหน่ายได้ใน แต่ละครั้งต่อคน เพียงพอต่อความ ต้องการท่านเป็นอย่างดี					
1.5 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์สินที่หลุดจำหน่าย คืนได้					
1.6 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการเปิดประมูลทรัพย์สินหลุดจำหน่ายที่ ราคาถูก					
1.7 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) นำทรัพย์สินหลุดจำหน่ายมาประมูล อยู่ ในสภาพดีและคุณภาพดี					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีราคาประเมินทรัพย์สินจำหน่ายที่มีความ ยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพ และสถานการณ์					
2.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีราคาทรัพย์สินที่เปิดประมูลมีความ ยุติธรรมเหมาะสมตามสภาพ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย ที่สุด 1
2.3 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีราคาซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำมี ความยุติธรรมและเหมาะสม					
2.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีอัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ใน ระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีจำนวนสาขามากเพียงพอต่อการ ให้บริการในท้องที่ของท่าน					
3.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมา ใช้บริการ					
3.3 ท่านสามารถติดต่อสอบถาม สำนักงานสาขาของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สธค.) ได้สะดวกหลาย ช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก)					
3.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณี ฉุกเฉิน (อาทิ ตัวเจ้าหน้าที่)					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวังน้อย ที่สุด 1
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความ เคลื่อนไหวอยู่เสมอ					
4.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสาร หลากหลายช่องทางเพียงพอ					
4.3 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาล เพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ช่วงใกล้เปิดเทอม					
4.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่าง เพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ					
5. ด้านบุคคล (People)					
5.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนา นุเคราะห์ (สธค.) มีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการที่ดี					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย ที่สุด 1
5.2 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5.3 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดีสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.4 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน					
5.5 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ					
5.6 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.)มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว					
5.7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเช่น การประเมินทรัพย์สิน และการคำนวณดอกเบี้ย					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย ที่สุด 1
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
6.1 ตัวอาคารสำนักงานของ สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) อยู่ใน ทำเลที่ดีมีป้ายเห็นได้ชัดเจน					
6.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียง ไว้บริการกับลูกค้าที่ใช้บริการ					
6.3 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอ ไม่แออัดในการเข้าใช้บริการ					
6.4 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์สิน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ					
6.5 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ ทันสมัยและพร้อมให้บริการ					
6.6 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่อง ให้บริการแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ไถ่ถอน)					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวังน้อย ที่สุด 1
6.7 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอ ระหว่างการรับบริการ รวมทั้ง แอลกอฮอล์ล้างมือ					
6.8 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สธค.) มีการแต่งกายสุภาพ ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของ สถานธนานุเคราะห์					
6.9 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ					
7. ด้านกระบวนการ (Process)					
7.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สธค.) มีการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง					
7.2 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ใช้บริการ ในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) ปีงบประมาณ 2565

คำถาม	ระดับความต้องการ ความคาดหวังต่อการใช้บริการ				
	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มากที่สุด 5	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง มาก 4	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง ปานกลาง 3	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวัง น้อย 2	ความ ต้องการ/ ความ คาดหวังน้อย ที่สุด 1
7.3 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สศค.) มีการขานเรียกชื่อ ผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน					
7.4 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สศค.) มีการตรวจสอบ ตัวตนในการใช้บริการโดยใช้บัตร ประชาชนที่สะดวกไม่ยุ่งยาก					
7.5 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งราคาทรัพย์สินและเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอน และอัตรา ดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ					
7.6 สำนักงานธนานุเคราะห์ (สศค.) มีการแจ้งถึงสภาพความสมบูรณ์และ ข้อบกพร่องของทรัพย์สินให้ทราบก่อน รับจำนำ					
7.7 เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนานุ เคราะห์ (สศค.) มีการแสดงการเก็บ รักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการ					



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

8. ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสที่จะ ใช้บริการของ สธค.	☐ (1) มีโอกาส ☐ (2) ไม่มีโอกาส ☐ (3) ไม่แน่ใจ เพราะ.....
9. ท่านจะแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนท รู้จักมาใช้บริการที่สธค.หรือไม่	☐ (1) แนะนำ ☐ (2) ไม่แนะนำ เพราะ.....



รายงานผลสำรวจฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพันของ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญของสำนักงานธรรมาภิบาล (สธค.) ปีงบประมาณ 2565

ส่วนที่ 5 ความต้องการ ความคาดหวังในการมาใช้บริการ สธค. (หรือความคิดเห็นจากการมองภายนอก)

(อ่านรายละเอียดตามหัวข้อในส่วนที่ 2 แต่ละด้าน)

คำชี้แจง โปรดเขียนเติมในช่องว่าง

คำถาม	ความต้องการ	ความคาดหวัง (คือสิ่งที่เฝฝนให้เกิดขึ้น นอกเหนือจาก ความต้องการ หรือสิ่งที่ไม่ใช่ปัจจัยพื้นฐาน)
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		
2. ด้านราคา (Price)		
3. ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย (Place)		
4. ด้านส่งเสริม การตลาด (Promotion)		
5. ด้านบุคคล (People)		
6. ด้านกายภาพ (Physical)		
7. ด้านกระบวนการ (Process)		

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้





สำนักงานอนาคต (สอ.)
โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร