

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ทัศนะที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และจังหวัดนนทบุรี จำนวน 259 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้ค่าสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ คือ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 39-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ 5,001-10,000 บาท / เดือน ใช้บริการโรงรับจำนำ 1-4 ครั้งต่อปี สิ่งของที่นำมาจำนำส่วนใหญ่เป็นเครื่องประดับประเภททองคำ ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต พบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ระดับความคิดเห็นด้านสังคมสูงกว่าด้านเศรษฐกิจ สำหรับทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรมและการจัดบริการเพื่อสังคม พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนะต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำทั้ง 3 ด้าน คือ การกำหนดมาตรการการส่งเสริม CSR การชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล และการร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม พบว่า โดยภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79

ข้อเสนอรัฐบาล ควรส่งเสริมปลูกจิตสำนึกให้โรงรับจำนำตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการดูแลสังคม สนับสนุนโรงรับจำนำที่ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ เป็นการสร้างกำลังใจให้แก่องค์กร และเป็นตัวอย่างแก่องค์กรอื่นได้ปฏิบัติตาม ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการโรงรับจำนำ ควรร่วมกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ปรับภาพลักษณ์บรรยากาศองค์กรให้ดูผ่อนคลาย เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงรับจำนำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีหรือความรู้สึกที่ดีตอบ

Abstract

The Thesis entitled "The Customers' Opinion on the Social Responsibility of Private Pawnshops" aimed to study the perspective of pawnshop customers towards the support from pawnshops in the critical time and raising conscious awareness of the pawnshop owners. The study was based on survey research by using the questionnaire with 259 customers of private pawnshops around Bangkok and Nonthaburi areas. The collected data was analyzed by the SPSS with the statistics of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test for correlation test between variables. The results are as follows:

Most of the respondents married, female, aged between 39-50 years old, and graduated in Bachelor's Degree with the income 5,001-10,000 baht/month. Gold ornaments were the majority items pawned 1-4 times per year. In overall, the customers felt that the support from pawnshops in the critical time was 3.46 significantly important. In consideration of the importance of social responsibility i.e. economy, laws, morals and social services, the customers definitely agreed with them 3.65 in average. Variation of education is related to the level of pawnshop's social responsibility with 0.05 significance. In addition, raising consciousness of the pawnshop owners could be done by establishing social responsible policies, rewarding the distinguished ones and collaborating among the pawnshops in social activities and services. The respondents agreed with these ideas in high level (3.79).

The recommendations were that the government should promote the CSR concept and raise awareness to pawnshops. The pawnshops which supported social welfare activities should be awarded and promoted in order to be an example for other pawnshops. On the pawnshop side, they should collaborate to initiate some social activities and build a new image for friendly atmosphere. This would enhance customers' attitude and positive public opinion.