

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกจุดประกายขึ้น นับตั้งแต่มีการประชุมระดับโลกครั้งแรกที่กรุงริโอเดอจาเนโร ในปี 2535 ได้มีการกล่าวถึงทิศทางใหม่ของการพัฒนาที่เรียกว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development) ซึ่งเป็นการเรียกร้องที่ให้เกิดการพัฒนาโดยรวมความเอาใจใส่ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากมุ่งเน้นแต่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแต่เพียงด้านเดียว การพัฒนาที่รวมถึง “ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ” หรือ “Corporate Social Responsibility” (CSR) ได้เป็นรูปธรรมชัดเจนและได้รับความสนใจมากขึ้น เมื่อนายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการสหประชาชาติในขณะนั้น ได้เรียกร้องให้ธุรกิจทั่วโลกแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลกในที่ประชุม World Economic Forum ปี พ.ศ. 2542 รวมทั้งเสนอบัญญัติ 9 ประการที่เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ที่เรียกว่า “The UN Global Compact” ซึ่งประกอบด้วย 3 หมวดหลัก คือ หมวดสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อม และต่อมาได้เพิ่มบัญญัติที่ 10 คือ หมวดต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับองค์กรธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระดับสากล (จณิน เอี่ยมสอาด, 2550, น. 2) และในปีถัดมา องค์กรความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development) หรือ OECD ก็ได้บรรจุเรื่อง CSR ไว้ในแนวทางปฏิบัติสำหรับบรรษัทข้ามชาติ โดยไม่เพียงแต่เสนอแนะให้บรรษัทข้ามชาติคำนึงถึง CSR ในองค์กรแล้ว ยังเสนอให้องค์กรธุรกิจเหล่านี้ติดต่อค้าขายกับเฉพาะคู่ค้าที่มี CSR เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจใดที่ไม่มี CSR เช่น การผลิตที่สร้างปัญหาให้กับสิ่งแวดล้อม การใช้แรงงานเด็กอย่างไม่เป็นธรรม หรือผลิตภัณฑ์ที่สร้างปัญหาต่อสังคม จะติดต่อค้าขายกับบรรดาองค์กรธุรกิจที่อยู่ในประเทศสมาชิก OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ได้ยากลำบากมากขึ้น

สำหรับในประเทศไทย แนวคิดเรื่อง CSR ได้มีขึ้นในสังคมไทยมาเป็นเวลายาวนาน ในรูปของการทำบุญ การบริจาคเพื่อการกุศล หรือการอาสาช่วยเหลืองานส่วนรวมที่เรียกว่า “การลงแขก” เป็นต้น เพียงแต่คนไทยยังมิได้เรียกกิจกรรมเหล่านี้ด้วยคำว่า CSR ที่ถูกบัญญัติขึ้นโดยชาวตะวันตกเมื่อสองทศวรรษที่แล้ว อย่างไรก็ตาม กระแส CSR ในเมืองไทยก็ได้ถูกจุดประกาย

ขึ้นในปี 2549 และได้ถูกบรรจุเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือไปจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบที่อยู่นอกกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การบริจาค หรือการอาสาช่วยเหลือสังคมเช่นที่ผ่านมา

ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการแสดงออกถึงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การที่เกิดจากจิตสำนึก ในการที่จะบำเพ็ญประโยชน์และสร้างสรรค์ความเจริญต่อบุคคลหรือสังคม เพื่อให้เกิดความสงบสุขและความอยู่ดีกินดีของบุคคลและทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กระแสความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจในปัจจุบัน ได้ผลักดันให้องค์กรธุรกิจหันมาให้ความสนใจต่อปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกเหนือไปจากการมุ่งแสวงหาผลกำไร ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบาย “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ถือเป็นทิศทางใหม่ของการพัฒนา เป็นกลยุทธ์เชิงรุกด้วยการนำการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดการและการตลาด ซึ่งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการคืนกำไรสู่สังคม ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า ส่งผลให้ธุรกิจขององค์กรมั่นคงยิ่งขึ้น เพราะความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจจะเกิดได้ต่อเมื่อมีความยั่งยืนของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังคำกล่าว “ธุรกิจไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว” (Business cannot succeed in a society that fails) ของ Bjorn Stigson ประธานสภาธุรกิจโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (WBCSD) ใน “The UN Global Compact” เมื่อปี พ.ศ. 2542 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550, น. 62)

โรงรับจำนำ เป็นสถานประกอบการด้านธุรกิจการเงินที่มีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นและเป็นที่พึ่งของผู้มีรายได้น้อยได้ปานกลางไปจนถึงระดับล่างมาตลอด แม้แต่นักธุรกิจขนาดย่อมข้าราชการชั้นผู้น้อย พ่อค้าแม่ค้า ต่างก็นิยมใช้บริการโรงรับจำนำ แม้ว่าจะระบบเศรษฐกิจยุคใหม่จะมีบริการทางการเงินที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น “บัตรเครดิต-สินเชื่อส่วนบุคคล” ก็ตาม โรงรับจำนำจึงได้รับสมญานามว่าเป็น “ธนาคารของคนยาก” หรือ “เพื่อนแท้ยามยาก” โรงรับจำนำจึงกำเนิดขึ้นเพื่อเป็นทางออกหรือทางเลือกทางหนึ่งของผู้ประสบปัญหาด้านการเงินเฉพาะหน้าแบบรีบด่วน และเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีอยู่คู่กับสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่จัดอยู่ในขั้นวิกฤตที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ อันเป็นผลพวงจาก “วิกฤติแฮมเบอร์เกอร์” เมื่อปี พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นปรากฏการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับประเทศสหรัฐอเมริกาที่ “ธนาคารเลห์แมน บราเธอร์ส” สถาบันการเงินเก่าแก่ที่มีอายุยาวนานมากกว่าร้อยปีเกิดภาวะล้มละลาย ส่งผลกระทบต่อสังคมโลกเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจไปตามๆ กัน และไทยก็เป็นประเทศหนึ่ง ที่โดยลำพังส่วนตัวก็พึ่งสามารถคลี่คลายจาก

“วิกฤตต้มยำกุ้ง” ซึ่งเป็นปัญหาจากระบบกลไกเศรษฐกิจและการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจที่ผิดพลาดของไทยเราเองเมื่อปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นปัญหาวิกฤตภายในประเทศอยู่แล้ว ยังมาเจอผลกระทบจากภายนอกมาซ้ำเติมเข้าไปอีก จึงกล่าวได้ว่า สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างสาหัสสากรรจ์ ประเทศเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจถดถอยจากการขาดแคลนอุปสงค์ต่อสินค้าและบริการ ประชาชนไม่มีรายได้เพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทำให้ประสบปัญหาขาดเงินใช้จ่าย หรือที่เรียกว่าเกิดภาวะ “เงินขาดมือ” เป็นผลให้การเงินขาดสภาพคล่อง โรงงานอุตสาหกรรมพันๆ แห่งต้องปิดกิจการลง คนงานนับล้านคนต้องตกงานเพราะถูกลดยแพ สังคมปั่นป่วนเพราะเศรษฐกิจทรุด แต่ธุรกิจโรงรับจำนำกลับสวนกระแสตามที่เป็นข่าว สาเหตุเพราะขณะที่เศรษฐกิจไม่ดีจะทำให้เงินหมุนเวียนในระบบมีจำกัด และประชาชนจะกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ลำบากโดยเฉพาะระดับรากหญ้าจะหันพึ่งพาหนี้นอกระบบกับใครก็ได้ ต่างคนต่างต้องประคองตัวช่วยตัวเองให้อยู่รอดกันทั้งนั้น จึงต้องหันไปพึ่งแหล่งเงินทุนจาก “โรงรับจำนำ” ซึ่งเป็น “ทางออก” ที่เป็นที่พักหรือ “เพื่อนแท้ยามยาก” มาใช้จ่ายแทน

โรงรับจำนำ เป็นองค์กรภาคธุรกิจเอกชนที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงรับจำนำ ได้เห็นถึงสภาพความทุกข์ยากลำบากของผู้มาจำนำ ได้เห็นถึงความจำเป็นของผู้ขาดส่นที่ยังต้องใช้บริการโรงรับจำนำจาก “จำนวนความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ” และจาก “ตัวเลขการจำนำทรัพย์สิน” ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสะท้อนภาพเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้นในบ้านเรา โดยสามารถนำตัวเลขนี้มาเป็น “ตัวชี้วัดเศรษฐกิจ” ของประเทศได้ในระดับหนึ่ง จึงเป็นตรรกะอย่างหนึ่งว่า การเติบโตของธุรกิจโรงรับจำนำมักจะเป็นตัวเลขที่ “ผกผัน” กับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งในขณะนี้ โรงรับจำนำในประเทศไทย ทั้งที่อยู่ในความดูแลของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ มีประมาณ 500 แห่ง มีเม็ดเงินหมุนเวียน อยู่ในระบบประมาณ 2,000 ล้านบาท ต่อปี มีผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำมีเกินกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ของประชากรในประเทศ ในสถานการณ์เศรษฐกิจชะลอตัว ขาดสภาพคล่อง และพฤติกรรมการใช้เงินของประชาชนจะเปลี่ยนไป ส่วนหนึ่งสามารถวัดได้จากจำนวนความถี่ในการเข้ามาใช้บริการโรงรับจำนำ ยิ่งโรงรับจำนำมีตัวเลขการเติบโตมากเท่าไร ย่อมแสดงให้เห็นว่า “สภาพคล่อง” ของประชาชนกว่าครึ่งประเทศ กำลังประสบปัญหาวิกฤต และยังเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงสภาวะเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศที่สังเกตได้ง่ายและชัดเจนที่สุด

(โรงรับจำนำที่พึ่งพายามยากคู่สังคมไทย, 2552) ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย แม้แต่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ธุรกิจโรงรับจำนำและร้านขายสินค้ามือสองก็กำลังเฟื่องฟู

เป็นอย่างยิ่ง จากการสำรวจของหนังสือพิมพ์ยูเอสเอทูเดย์ (USA Today) สื่อบริการวันยอตนียของสหรัฐอเมริกา (เพื่อนแท้ยามยาก, 2552) พบว่าผู้จัดการโรงรับจำนำหลายแห่งให้ข้อมูลคล้ายๆ กันว่า ลูกค้านำใหม่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก มีทั้งคนทำงานบริษัท เป็นคนในเมืองที่มั่งคั่งมีการทำ บ้างก็เป็นคนเคยรวย และตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าที่เป็นคนรายได้ปานกลางถึงรายได้สูงมีจำนวน เพิ่มขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นผลจากการตัดสินใจผิดพลาดทางการเงินหรือเพราะภาวะเศรษฐกิจที่บีบ บังคับให้จำเป็นต้องเอาทรัพย์สินมีค่าออกมาขายหรือจำนำ หลายคนเพิ่งเข้าโรงรับจำนำเป็นครั้งแรกในชีวิต แม้จะรู้สึกเงินอายที่ต้องเดินเข้าโรงรับจำนำ แต่ก็มีคนจำเป็นต้องมีเงินสดไว้ใช้จ่าย ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่ตรงกันกับผู้ใช้บริการโรงรับจำนำในประเทศไทยที่มีความรู้สึกเงินอาย ทำกิริยาลับๆ ล่อๆ หลบๆ ซ่อนๆ ขณะเดินเข้าโรงรับจำนำ ทั้งๆ ที่ปัจจุบัน โรงรับจำนำบางแห่งก็มีความพยายามปรับบทบาทตนเอง ปรับภาพลักษณ์แล้วก็ตาม อาจเป็นเพราะความคิด หรือทัศนคติที่มีอยู่ว่า ผู้ที่จำนำ คือผู้ที่ไม่มีความดี เป็นผู้สิ้นไร้ไม้ตอก เป็นผู้อับจนหนทาง ไม่สามารถกู้หนี้ยืมสินจากใครๆ แล้ว ต้องหันพึ่งโรงรับจำนำ เป็นสิ่งที่น่าอับอาย หากใครรู้จะถูกดูถูกได้ จึงทำให้ผู้ประกอบการโรงรับจำนำยุคปัจจุบันให้ความสำคัญในการปรับภาพลักษณ์ ปรับสถานที่โรงรับจำนำให้ดูผ่อนคลาย ปรับปรุงพัฒนาบทบาทการบริการให้ดูเป็นมิตร เป็นกันเอง บริการเป็นที่พึงพอใจ และทำธุรกิจโรงรับจำนำให้เป็นบริษัทเชิงพุทธ เป็นธุรกิจเพื่อสังคม ไม่เอาัดเอาเปรียบลูกค้า มีจิตสำนึกเพื่อผู้อื่นและสังคม (Other Orientation) ตามกามโกศสูตร “แสวงหาโภคทรัพย์โดยชอบธรรม ด้วยการงานที่ไม่ผิด ครั้นแสวงหาได้แล้ว บำรุงตนให้เป็นสุข และแจกจ่ายทำบุญ” สะท้อนถึงการมีจิตสำนึกแบบพุทธ ด้วยการสร้างรายได้ของบริษัทสัมมาชีพ โดยเน้นกำไรแบบพอประมาณ เพื่อแบ่งปันผลตอบแทนส่วนที่เหลือแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ จากนั้นนำผลตอบแทนทางการเงินที่เหลือจากการแบ่งปันผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น นำกลับคืนสู่สังคมในรูปแบบต่างๆ เป็นการแบ่งปันความมั่งคั่งแก่คนรอบข้าง เป็นจิตสำนึกเพื่อผู้อื่นและสังคมอย่างแท้จริง อันเป็นลักษณะสำคัญของพุทธจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจแบบสัมมาชีพ เป็นการใช้อนุผลตอบแทนทางการเงินและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรอาศัยอยู่ (ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย, 2551, น. 70) ซึ่งเป็นการแสดงถึงการมีความร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีๆ ตอบ และเพื่อปรับเปลี่ยนความรู้สึก ความคิดของผู้ใช้บริการว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ มีคุณค่า เป็นผู้มีศักดิ์ศรีและหยิ่งในศักดิ์ศรีของตนเอง ที่ตนมีสินทรัพย์ มีความสามารถพึ่งพาตนเองได้จากทรัพย์สินที่มีอยู่ ไม่ต้องไปขอร้ออ้อนวอนใคร และสมควรที่จะกล้าเดินเข้าโรงรับจำนำอย่างสง่างามภาคภูมิใจ

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

สังคมไทยในอดีต เป็นสังคมที่มีความสงบสุข เรียบง่าย ประชาชนผู้ให้บริการโรงรับจำนำมาจำนำเพื่อนำเงินไปใช้จ่ายจนเจือค่าครองชีพของครอบครัว สินทรัพย์ที่นำมาจำนำ นอกจากเป็นทองคำ นาก เครื่องเพชรเป็นส่วนใหญ่แล้ว ยังมีเครื่องเงิน พระเครื่อง นาฬิกาข้อมือ โทรศัพท์ กล้องถ่ายรูป วิทยุ รวมทั้งของใช้ประจำวันและของใช้ในครัวเรือน เช่น เสื้อผ้าผู้ชาย ผ้าถุง รองเท้าหนังหุ้มส้นผู้ชาย และครกหิน แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับนโยบายภาครัฐที่พัฒนาประเทศไทยไปสู่ความทันสมัยตามสากลโลก ทำให้สังคมไทยในปัจจุบันถูกครอบงำด้วยอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จากโลกตะวันตก อาทิ กระแสบริโภคนิยม ทุนิยม ผลักดันให้การดำรงชีวิต สภาพความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคมไทยเปลี่ยนไปสู่ยุคของการแข่งขัน เป็นเหตุให้ผู้มาใช้บริการโรงรับจำนำมีความต้องการการใช้จ่ายเงินอีกหลายๆ ปัจจัย บางรายนำเงินไปเป็นทุนเพื่อต่อยอดการค้า เช่น ร้านขายทอง นำเงินไปรับจำนำทองคำกับลูกค้าต่ออีกทอดหนึ่ง บางรายนำไปปล่อยกู้รายวันหรือรับจำนองที่ดินต่อ บ้างนำเงินไปจ่ายเงินเดือนลูกจ้างที่หน่วยงานก่อสร้าง พ่อแม่ผู้ปกครอง นิสิตนักศึกษา นำเงินไปจ่ายค่าเล่าเรียน ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียน ชุดนักเรียน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการบางรายยังเห็นโรงรับจำนำเป็นตู้നിറภัยที่เขาไว้วางใจนำสินทรัพย์มาฝากไว้เมื่อเขาไม่อยู่บ้าน ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดในวันหยุดเทศกาล เช่น สงกรานต์ ปีใหม่ ตรุษจีน เป็นต้น ซึ่งในช่วงเทศกาล สงกรานต์ ลูกค้าน่าจะมีทั้งจำนำและไถ่ ส่วนใหญ่จะมาไถ่ถอนทองรูปพรรณ เครื่องประดับเพชรพลอยเพื่อสวมใส่ไปอวดคนที่บ้านต่างจังหวัด แต่ก็มีบ้างบางรายที่มีเงินไม่เพียงพอในการใช้จ่ายเป็นค่าเดินทาง ค่าซื้อของฝากญาติและค่าใช้จ่ายในระหว่างอยู่เยี่ยมญาติมิตร ซึ่งก็เป็นปรากฏการณ์ที่คล้ายคลึงกันกับเทศกาลปีใหม่และตรุษจีน แต่ต่างกันตรงที่เทศกาลปีใหม่ ตรุษจีน ลูกค้าน่าจะได้รับเงินโบนัส เงินปันผล จะมีเงินมาไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำนำไว้มากกว่าปกติ อนึ่ง ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำจะมีทั้งพ่อค้า แม่ค้า ประชาชนทั่วไป ข้าราชการ และนิสิตนักศึกษา

สำหรับทรัพย์สินที่ผู้บริการนิยมนำมาจำนำมากที่สุดจำนวนประมาณ 90 % เป็นทองรูปพรรณ เพชร พลอย ในส่วนของนักศึกษาทรัพย์สินที่นิยมนำมาจำนำส่วนใหญ่จะเป็น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ ทออล์คคิงคิก และในปัจจุบันเป็นยุค ไอ ที วิทยาการเจริญก้าวหน้ามาก มีการค้นคิดนวัตกรรมใหม่ๆ อุปกรณ์เครื่องใช้ทั้งหลายจะเปลี่ยนรุ่นเปลี่ยนแบบเร็ว ทรัพย์สินที่รับจำนำจึงต้องผันตามค่านิยมของผู้บริโภคในแต่ละยุคสมัย อาทิ คอมพิวเตอร์ Notebook ตู้เย็น โทรศัพท์ LCD โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูปดิจิตอล วิทยุ

เครื่องเสียง นาฬิกาข้อมือ แว่นตา จักรเย็บผ้า จักรอุตสาหกรรม อุปกรณ์การก่อสร้าง เครื่องดนตรี เครื่องครัว เช่น เครื่องบด เครื่องปั่นผลไม้ เตารอบ ฯลฯ

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดว่ามูลค่าการรับจํานําของธุรกิจโรงรับจํานําทั้งระบบในปี 2550 เท่ากับ 106,700 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2549 แล้วเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.2 โดยแยกสัดส่วนตลาดออกเป็นโรงรับจํานําเอกชนร้อยละ 54.8 ของมูลค่ารับจํานําทั้งหมด สถานธนาทูปาลในภูมิภาค ร้อยละ 25.3 สถานธนาทูปาลเคหะ ร้อยละ 13.5 และสถานธนาทูปาล กทม. ร้อยละ 6.4 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าเม็ดเงินสะพัดในธุรกิจโรงรับจํานําในแต่ละปีจะเพิ่มขึ้นมากอยู่ 2 ช่วงคือ ในช่วงเปิดเทอมภาคเรียนแรก (เดือนเมษายน-พฤษภาคม) และในช่วงเปิดเทอมภาคเรียนที่สอง (เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน) อย่างไรก็ตามกระแสเงินสะพัดในช่วงเปิดเทอมภาคเรียนแรกนั้นจะมากกว่าในช่วงเปิดเทอมภาคเรียนที่สอง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในช่วงเปิดเทอมภาคแรกนั้นจะสูงกว่าภาคเรียนที่สอง ผู้ปกครองมีค่าใช้จ่ายทั้งในด้านค่าเล่าเรียน ชุดนักเรียน รองเท้าและอุปกรณ์การเรียน แต่ในภาคเรียนที่สองนั้นส่วนใหญ่มีเพียงค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าเล่าเรียนเท่านั้น และคาดการณ์ว่าในปี 2550 นี้เม็ดเงินสะพัดในธุรกิจโรงรับจํานําในช่วงเปิดเทอมทั้งภาคเรียนแรกและภาคเรียนที่สองประมาณ 37,000 ล้านบาทหรือร้อยละ 35.0 ของมูลค่ารับจํานําทั้งหมด แยกเป็นเม็ดเงินสะพัดในช่วงเปิดภาคเรียนแรกประมาณ 21,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นเกือบร้อยละ 20 ของมูลค่ารับจํานําทั้งหมด ส่วนภาคเรียนที่สองคาดว่าจะมีเม็ดเงินสะพัดประมาณ 16,000 ล้านบาท คิดเป็นประมาณร้อยละ 15 (สัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงรับจํานํา และการเก็บรวบรวมสถิติของโรงรับจํานําประเภทต่างๆ) (โรงรับจํานํา, 2553) นอกจากนี้เม็ดเงินสะพัดในธุรกิจโรงรับจํานําในช่วงเปิดเทอมนั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการสำรวจ ศูนย์กสิกรไทย พบว่า ค่าใช้จ่ายเปิดเทอมภาคเรียนแรกของปีการศึกษา 2553 ทำให้เกิดเม็ดเงินสะพัดในธุรกิจโรงรับจํานําเฉพาะในกรุงเทพฯ ประมาณ 1,060 ล้านบาท (คำนวณจากร้อยละ 5.3 ของเม็ดเงินสะพัดในช่วงเปิดเทอมในกรุงเทพฯ 20,000 ล้านบาท) เมื่อเทียบกับในปีการศึกษา 2552 บรรดาผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพฯ หันมาพึ่งพิงการใช้บริการโรงรับจํานําเพิ่มขึ้นด้วย ร้อยละ 5.1 (โรงรับจํานํา 53 : ธนาकरคนยาก...แหล่งพึ่งพิงของผู้ปกครองช่วงเปิดเทอม by ศูนย์วิจัยเคแบงก์ WEDNESDAY, 12 MAY 2010 16.04)

การที่โรงรับจํานําให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนทางการเงินในภาวะวิกฤต ทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกสบายใจ ลดความวิตกกังวลใจและมีความมั่นใจว่ามีโรงรับจํานําเป็นที่พึ่งพิงได้ในยามขาดเงินทอง เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านจิตใจแก่ลูกค้า พร้อมกันนี้ โรงรับจํานํายังมีส่วนเสริมสร้างการมีอาชีพหรือ

การมีงานที่มั่นคงและพึงพอใจ มีรายได้และมีเงินออมที่พอเพียงแก่การดำรงชีพ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงทางรายได้ของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ ฉะนั้น โรงรับจำนำจึงเป็นแหล่งทุนที่ถูกคาดหวังมากที่สุดว่าจะสามารถช่วยเหลือเขาได้ จะยอมรับทรัพย์สินที่เขานำมาจำนำ ประเมินราคาทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม ไม่เอาัดเอาเปรียบ ยิ่งกว่านี้ ประชาชนผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังว่าในอนาคตอันใกล้ โรงรับจำนำจะยอมรับจำนำทรัพย์สินที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้าน ที่ดิน หรือทรัพย์สินที่โอนกรรมสิทธิ์ทางทะเบียน เช่น รถยนต์ ใบหุ้น ฯลฯ และให้สามารถจำนำได้ตามมูลค่าจริงของทรัพย์สินที่ประเมินได้ โดยไม่ต้องถูกจำกัดวงเงิน ตามตัวบทกฎหมาย พ.ร.บ.โรงรับจำนำ 2505 และให้ผ่อนเงินต้นได้เพื่อจะได้ลดต้น ลดดอกเบี้ยเหมือนกับการจำนำทรัพย์สินอื่นๆ ทั่วไป นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังคาดหวังว่าจะได้ราคาสูง ดอกเบี้ยถูกและมีการจัดโครงการลดดอกเบี้ยต่ำเป็นพิเศษในบางโอกาส เป็นการสนับสนุนและช่วยเหลือให้เขาพ้นจากภาวะวิกฤตได้ดังที่เขาเชื่อมั่นว่าโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งสุดท้ายที่จะช่วยเหลือเขาได้

การปลูกจิตสำนึกให้ได้ผลนั้น ผู้ดำเนินการต้องศึกษาเพื่อดูว่าคนเหล่านั้นมีทัศนคติต่อเรื่องนั้นๆ อย่างไร เนื่องจากทัศนคติเป็นความคิดเห็น ที่คนเหล่านั้นเปิดเผยออกมาเพื่อบ่งบอกให้ผู้อื่นทราบถึงความนึกคิดในใจ ความต้องการของเขาที่อยากได้หรืออยากให้ผู้อื่นทำ ทั้งนี้เพราะการแสดงออกถึงความต้องการจะช่วยสะท้อนปัญหาซึ่งนำไปสู่การกำหนดลำดับความสำคัญของการสร้างนโยบายและแผนงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดมรรคผลที่ดี ที่ถูกต้อง ที่เหมาะสมต่อไป

กิจการโรงรับจำนำถือว่าเป็นองค์กรธุรกิจที่ช่วยแก้ไขหรือผ่อนคลายปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อปริมาณเงินของประชาชนซึ่งสามารถส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่เชื่อมโยงถึงกันทั้งระบบของความมั่นคง สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ประกอบอาชีพที่ตนพึงพอใจ จนสามารถสร้างความมั่นคงทางรายได้ และประการสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด การให้บริการของธุรกิจโรงรับจำนำ สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ มีความอุ่นใจทุกเมื่อที่เข้าใช้บริการ มีความมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาวิกฤตเฉพาะหน้าได้แน่นอน ด้วยโรงรับจำนำจะไม่มีการปฏิเสธสินทรัพย์ที่มีค่าหรือมีคุณภาพเพียงพอที่จะจำนำได้ ดังนั้น กิจการโรงรับจำนำจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอยู่คู่สังคมไทยเป็นเสมือนเพื่อนแท้ที่อยู่เคียงข้าง เป็นธุรกิจเพื่อสังคมที่ดูแลช่วยเหลือคนและสังคมให้มีสภาวะดีขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการโรงรับจำนำน่าจะร่วมกันปลูกจิตสำนึก ฝึกความรับผิดชอบตอบแทนสังคมด้วยการหารูปแบบการรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำที่นอกเหนือจากการลดดอกเบี้ย ซึ่งอาจจะเป็นการประกอบกิจกรรมด้านการกุศลและสาธารณประโยชน์ การทำบุญ บริจาคทาน ช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ฯลฯ ซึ่งเป็นการคืนกำไรสู่

สังคมหลังจากที่องค์กรมีความแข็งแกร่ง มีกิจการที่ดีที่จะอยู่รอดได้และจะกลายเป็นแบบอย่างให้องค์กรโรงรับจำนำอื่นปฏิบัติตาม

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” โดยต้องการทราบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอย่างไรต่อบทบาทของโรงรับจำนำในการให้ความช่วยเหลือผู้เดือดร้อนทางการเงินในภาวะวิกฤต และการแก้ปัญหาด้านการเงินของโรงรับจำนำ สามารถช่วยเหลือเขาได้ ทำให้เกิดความมั่นใจทางจิตใจ รู้สึกอบอุ่นใจและมั่นใจว่ามีที่พึ่งพิงในยามขัดสนได้ มีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางรายได้ ช่วยให้สามารถประกอบอาชีพที่พึงพอใจได้ ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และต้องการทราบถึงทัศนะของผู้ใช้บริการว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำที่แสดงออกในรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม อีกทั้งต้องการทราบถึงทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อวิธีการที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้เจ้าของโรงรับจำนำเห็นถึงความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความตระหนัก มีจิตสำนึกที่จะร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม โดยผู้ศึกษาคาดหวังว่าจะนำเสนอผลการศึกษาเพื่อให้ผู้ประกอบการโรงรับจำนำได้รับทราบและอาจเกิดการปรับเปลี่ยนความคิดและเปลี่ยนแปลงบทบาทไปสู่การมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
3. เพื่อศึกษาถึงทัศนะของผู้ใช้บริการต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาจากเอกสารถึงบทบาทของโรงรับจำนำกับความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นมาและการวิวัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบและการบริหารจัดการของโรงรับจำนำจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ศึกษาวิเคราะห์การเคลื่อนไหวของระบบงานในองค์กร ขั้นตอนการดำเนินงาน และศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำธนพัฒน์ ที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และผู้ให้บริการโรงรับจำนำย่งฮวดฮง ถนนสุขสวัสดิ์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ รวมจำนวน 300 ราย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

บทบาทโรงรับจำนำ หมายถึง ผู้ที่ประกอบหน้าที่การงานเกี่ยวกับการรับจำนำสิ่งของหรือสินทรัพย์เพื่อเป็นหลักประกันหนี้เงินกู้

การรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ หรือ Corporate Social Responsibility (CSR) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

คำว่า กิจกรรม ในความหมายข้างต้น หมายถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร

1. **ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำ ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบที่มีต่อบทบาทของโรงรับจำนำในการช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนใน 2 ด้าน คือ ด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ

1.1 **ด้านสังคม** ในที่นี้ หมายถึง โรงรับจำนำมีส่วนช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาทางการเงินของครอบครัวให้หลุดพ้นจากความเดือดร้อน สร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจแก่ผู้จำนำ ให้มีความรู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกสบายใจ ลดความวิตกกังวลใจ และมีความมั่นใจว่ามีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงได้ในยามขัดสนเรื่องเงินทอง พร้อมทั้งเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน

1.2 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึงโรงรับจำนำมีส่วนช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน มีส่วนเสริมสร้างให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่ตนพึงพอใจ ช่วยให้ไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยสกัดกั้นและตรึงอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมในท้องตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำที่มีต่อการแสดงออกในรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือบริการต่างๆ ที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นการตระหนักถึงความสำคัญต่อเจตจำนงของความเป็นธุรกิจเพื่อสังคมของโรงรับจำนำ ด้วยการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบปัญหาทางการเงินในภาวะวิกฤต โดยประเมินราคาทรัพย์สินจำนำอย่างเป็นธรรม มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม ไม่เอาเปรียบ ไม่ค้ำกำไรเกินควรและคิดดอกเบี้ยต่ำตามอัตรา พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ซึ่งสามารถจัดเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ : โรงรับจำนำเป็นแหล่งทุนที่พึ่งพิงได้ มีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม ให้ราคาสินทรัพย์ตามความเคลื่อนไหวในท้องตลาดอย่างเหมาะสม

2) ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย : โรงรับจำนำปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ย ประเมินสินทรัพย์อย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างเสมอภาค

3) ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม : โรงรับจำนำให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีความยืดหยุ่น ไม่กดราคา ไม่ค้ำกำไรเกินควร มีการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ

4) ความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม : การจัดกิจกรรมเพื่อบริการสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ เป็นการสร้างความสำคัญให้กับธุรกิจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ถือว่าเป็นการคืนกำไรสู่สังคม

3. ทักษะของผู้ให้บริการต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำที่มีต่อวิธีการที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้เจ้าของโรงรับจำนำเห็นความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกที่จะร่วมกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ด้วยการกำหนดมาตรการส่งเสริม ซี เอส อาร์ การชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ หรือดำเนินการที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบทบาทโรงรับจำนำในการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนในยามวิกฤต
2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
3. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ เป็นข้อมูลในการคิดหาวิธีการ หรือปรับปรุงพัฒนารูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำเพื่อให้เกิดความเป็นรูปธรรมและเป็นแบบอย่างให้องค์กรโรงรับจำนำอื่นปฏิบัติตาม