

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” เป็นการศึกษาและสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน ที่ใช้บริการโรงรับจำนำธนพัฒน์ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และผู้ให้บริการโรงรับจำนำยงฮวดสง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ โดยนำข้อมูลที่สำรวจได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาการนำเสนอเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 3 ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ส่วนที่ 4 ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ส่วนที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ส่วนที่ 8 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำธนพัฒน์และโรงรับจำนำยงฮวดสง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา

สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี สิ่งของที่น่าไปจำนำ ผลการศึกษานี้ปรากฏดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 54.1 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 45.9 เป็นเพศชาย โดยร้อยละ 35.9 มีช่วงอายุระหว่าง 39-50 ปี รองลงมา ร้อยละ 30.1 อายุระหว่าง 27-38 ปี และร้อยละ 16.6 มีอายุระหว่าง 15-26 ปี มีเพียง ร้อยละ 2.7 ที่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 63-71 ปี (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	140	54.1
ชาย	119	45.9
รวม	259	100.0
อายุ		
15-26 ปี	43	16.6
27-38 ปี	78	30.1
39-50 ปี	93	35.9
51-62 ปี	38	14.7
63-71 ปี	7	2.7
รวม	259	100.0

1.2 ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 28.2 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 20.8 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีเพียงร้อยละ 1.5 ที่ไม่ได้รับการศึกษา ส่วนสถานภาพการสมรส ร้อยละ 58.7 สมรส รองลงมา ร้อยละ 29.3 โสด และร้อยละ 12.0 หย่าร้าง/หม้าย ตามลำดับ สำหรับรายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 26.6 มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 21.2 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และมีเพียงร้อยละ 15.4 ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	4	1.5
ประถมศึกษา	54	20.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	17.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	17.4
อนุปริญญา/ปวส.	30	11.6
ปริญญาตรี	73	28.2
ปริญญาโท	8	3.1
รวม	259	100.0
สถานภาพสมรส		
สมรส	152	58.7
โสด	76	29.3
หย่าร้าง/หม้าย	31	12.0
รวม	259	100.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	55	21.2
5,001-10,000 บาท	69	26.6
10,001-15,000 บาท	51	19.7
15,001-20,000 บาท	44	17.0
20,001 บาทขึ้นไป	40	15.4
รวม	259	100.0

1.3 การใช้บริการโรงรับจำนำต่อปีและสิ่งของที่นำไปจำนำ

ผลการศึกษา พบว่า ความถี่ในการใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี ร้อยละ 65.6 ใช้บริการ 1-4 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 27.0 ใช้บริการ 5-9 ครั้งต่อปี และมีเพียงร้อยละ 0.8 ที่ใช้บริการ 16-20 ครั้งต่อปี สำหรับสิ่งของที่นำมาจำนำ พบว่า ร้อยละ 60.0 เป็นเครื่องประดับประเภททองคำ ร้อยละ 20.4 ทองคำประดับพลอย และมีเพียงร้อยละ 3.3 ที่เป็นสิ่งของอื่นๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค เป็นต้น (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการ
โรงรับจำนำต่อปี และสิ่งของที่นำไปจำนำ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี		
1-4 ครั้ง	170	65.6
5-9 ครั้ง	70	27.0
10-15 ครั้ง	17	6.6
16-20 ครั้ง	2	0.8
รวม	259	100.0

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งของที่นำไปจำหน่าย		
เครื่องประดับประเภททองคำ	165	60.0
ทองคำประดับเพชร	26	9.5
ทองคำประดับพลอย	56	20.4
เครื่องใช้ไฟฟ้า	19	6.9
โทรศัพท์มือถือ	3	1.1
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค	2	0.7
เครื่องเล่น MP 3	1	0.4
อุปกรณ์กล้องถ่ายรูป	1	0.4
นาฬิกา	1	0.4
พระเครื่อง	1	0.4
รวม	275	100.0

ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อ ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำ ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบที่มีต่อบทบาทของโรงรับจำนำในการช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนใน 2 ด้าน คือ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ

2.1 ด้านสังคม

หมายถึงโรงรับจำนำมีส่วนช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาทางการเงินของครอบครัวให้หลุดพ้นจากความเดือดร้อน สร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจแก่ผู้จำนำให้มีความรู้สึกอบอุ่นใจ รู้สึกสบายใจ ลดความวิตกกังวลใจและมีความมั่นใจว่ามีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงได้ในยามขัดสนเรื่องเงินทอง พร้อมทั้งเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน ด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ และด้านการให้โอกาสผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน มีผลการศึกษาดังนี้

- โรงรับจำนำช่วยลดปัญหาทางการเงินของครอบครัวได้ในระดับหนึ่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยลดปัญหาทางการเงินของครอบครัวได้ในระดับหนึ่ง ในระดับมาก

- โรงรับจำนำเป็นแหล่งทุนที่สำคัญที่จะพึ่งพิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.3 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยเป็นแหล่งทุนที่สำคัญที่จะพึ่งพิง ในระดับมาก

- ช่วยให้อ่านผ่านพ้นจากความเดือดร้อนและภาวะวิกฤตทางการเงินได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 36.3 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยให้ผ่านพ้นจากความเดือดร้อนและภาวะวิกฤตทางการเงินได้ ในระดับมาก

- โรงรับจำนำช่วยให้ไม่ไร้บ้านในขณะเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.9 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยให้ไม่ไร้บ้านในขณะเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ในระดับปานกลาง

- การรับจำนำสิ่งของของโรงรับจำนำจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 32.4 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยเป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ในด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.53 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ของโรงรับจำนำ ในด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า การรับจำนำสิ่งของของโรงรับจำนำจะเป็น การช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.68 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
โรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม
ในด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน

ด้านการช่วย บรรเทาปัญหา ทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำช่วย ลดปัญหาทาง การเงินของ ครอบครัวได้ใน ระดับหนึ่ง	1.5 (4)	9.3 (24)	44.4 (115)	39.4 (102)	3.9 (10)	1.5 (4)	3.56	0.78	มาก
โรงรับจำนำเป็น แหล่งทุนที่ สำคัญที่จะ พึ่งพิงได้	0.4 (1)	10.8 (28)	41.3 (107)	35.5 (92)	9.7 (25)	2.3 (6)	3.48	0.89	มาก
ช่วยให้ผ่านพ้น จากความ เดือดร้อนและ ภาวะวิกฤตทาง การเงินได้	0.8 (2)	13.1 (34)	41.3 (107)	36.3 (94)	6.9 (18)	1.5 (4)	3.57	0.86	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการช่วย บรรเทาปัญหา ทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำช่วย ให้ไม่รบกวนใจ ในขณะเกิด ปัญหาทาง เศรษฐกิจ	1.2 (3)	8.9 (23)	35.9 (93)	39.4 (102)	13.5 (35)	1.2 (3)	3.38	0.87	ปาน กลาง
การรับจำนำ สิ่งของของ โรงรับจำนำจะ เป็นการช่วย แก้ปัญหาเฉพาะ หน้าได้	0.4 (1)	17.8 (46)	41.7 (108)	32.4 (84)	6.6 (17)	1.2 (3)	3.68	0.88	มาก
รวม							3.53	0.70	มาก

ด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ มีผลการศึกษาดังนี้

- มีความรู้สึกอบอุ่นใจที่มีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงในยามขาดสนเรื่องเงินทอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.2 เห็นด้วย มาก รองลงมา ร้อยละ 32.4 เห็นด้วย ปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วย น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้มีความรู้สึกอบอุ่นใจที่มีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงในยามขาดสนเรื่องเงินทองในระดับมาก
- มีความรู้สึกสบายใจในความปลอดภัยของสินทรัพย์ที่นำมาจำนำไว้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.4 เห็นด้วย ปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 33.2 เห็นด้วย มาก และมีเพียงร้อยละ 3.1 เห็นด้วย น้อยที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้มีความรู้สึกสบายใจในความปลอดภัยของสินทรัพย์ที่นำมาจำนำไว้ในระดับมาก

- การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้ลดความวิตกกังวลใจในการหาแหล่งเงินกู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 34.4 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำทำให้ลดความวิตกกังวลใจในการหาแหล่งเงินกู้ได้ ในระดับมาก

- การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเองว่าไม่มีเครดิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 91.1 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 8.9 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.1 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 5.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเองว่าไม่มีเครดิต ในระดับปานกลาง

- การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้รู้สึกเสียศักดิ์ศรีขาดความน่าเชื่อถือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85.3 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 14.7 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20.8 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 4.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้รู้สึกเสียศักดิ์ศรีขาดความน่าเชื่อถือ ในระดับปานกลาง

- การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้รู้สึกอับอายที่ไม่มีหนทางอื่นแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 83.0 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 17.0 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 27.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.7 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 5.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้รู้สึกอับอายที่ไม่มีหนทางอื่นแล้ว ในระดับมาก

ทั้งนี้ ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ในด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ย 3.45 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ของโรงรับจำนำ ในด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้สึกอบอุ่นใจที่มีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงในยามขาดเงินทอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.56 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
 โรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม
 ในด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ

ด้านสร้าง ความเชื่อมั่น ด้านจิตใจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีความรู้สึก อบอุ่นใจที่มี โรงรับจำนำเป็น ที่พึ่งพิงในยาม ขัดสนเรื่อง เงินทอง	1.5 (4)	10.8 (28)	45.2 (117)	32.4 (84)	8.5 (22)	1.5 (4)	3.56	0.85	มาก
มีความรู้สึก สบายใจใน ความปลอดภัย ของสินทรัพย์ที่ นำมาจำนำไว้	0.4 (1)	15.8 (41)	33.2 (86)	39.4 (102)	8.1 (21)	3.1 (8)	3.50	0.95	มาก
การใช้บริการ โรงรับจำนำทำให้ ลดความวิตก กังวลใจในการหา แหล่งเงินกู้	0.8 (2)	12.7 (33)	39.4 (102)	34.4 (89)	10.8 (28)	1.9 (5)	3.50	0.91	มาก
การใช้บริการ โรงรับจำนำ ทำให้สูญเสีย ความเชื่อมั่นใน ตัวเองว่าไม่มี เครดิต	8.9 (23)	10.8 (28)	20.1 (52)	37.5 (97)	17.0 (44)	5.8 (15)	3.14	1.05	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านสร้าง ความเชื่อมั่น ด้านจิตใจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การใช้บริการ โรงรับจำนำ ทำให้รู้สึก เสียศักดิ์ศรี ขาดความ น่าเชื่อถือ	14.7 (38)	12.4 (32)	20.8 (54)	35.5 (92)	12.4 (32)	4.2 (11)	3.28	1.04	ปาน กลาง
การใช้บริการ โรงรับจำนำทำ ให้รู้สึกอับอาย ที่ไม่มีหนทางอื่น แล้ว	17.0 (44)	16.2 (42)	24.7 (64)	27.4 (71)	9.3 (24)	5.4 (14)	3.44	1.12	มาก
รวม							3.45	0.66	มาก

ด้านการให้โอกาส มีผลการศึกษาดังนี้

- การให้บริการโรงรับจำนำมีส่วนช่วยให้บุตรหลานมีโอกาสได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 37.5 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยมีส่วนช่วยให้บุตรหลานมีโอกาสได้ศึกษาอย่างต่อเนื่องในระดับมาก

- เป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.1 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 30.5 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.71 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน ในระดับมาก

ทั้งนี้ ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตด้านสังคม ในด้านการให้โอกาส มีค่าเฉลี่ย 3.55 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ของโรงรับจำนำ ในด้านการให้โอกาส อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า เป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
โรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม
ในด้านการให้โอกาส

ด้านการให้โอกาส	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การใช้บริการโรงรับจำนำมีส่วนช่วยให้บุตรหลานมีโอกาสได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง	1.2 (3)	7.7 (20)	41.3 (107)	37.5 (97)	10.4 (27)	1.9 (5)	3.42	0.85	มาก
เป็นการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน	0.8 (2)	15.4 (40)	47.1 (122)	30.5 (79)	5.4 (14)	0.8 (2)	3.71	0.82	มาก
รวม							3.55	0.75	มาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ของโรงรับจำนำ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้โอกาส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.55 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือ
ในภาวะวิกฤตด้านสังคมในภาพรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน	3.53	0.70	มาก
ด้านสร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ	3.45	0.66	มาก
ด้านการให้โอกาส	3.55	0.75	มาก
รวม	3.49	0.54	มาก

2.2 ด้านเศรษฐกิจ

หมายถึง โรงรับจำนำมีส่วนช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน มีส่วนเสริมสร้างให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่ตนพึงพอใจ ช่วยให้ไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ พร้อมทั้งมีส่วนช่วยสกัดกั้นและตรึงอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมในท้องตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- ช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.0 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน ในระดับมาก

- โรงรับจำนำมีส่วนเสริมสร้างให้ได้ประกอบอาชีพที่ตนพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 4.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 27.0 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 3.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยมีส่วนเสริมสร้างให้ได้ประกอบอาชีพที่ตนพอใจ ในระดับปานกลาง

- การมาใช้บริการโรงรับจำนำทำให้ไม่ต้องเดินทางไปหาแหล่งเงินทุนในระบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 34.0 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยไม่ต้องเดินทางไปหาแหล่งเงินทุนในระบบ ในระดับมาก

- การบริการโรงรับจำนำทำให้ผู้จำนำเลิกใช้บริการแหล่งเงินทุนในระบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 97.7 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 2.3 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 3.1 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยทำให้ผู้จำนำเลิกใช้บริการแหล่งเงินทุนในระบบ ในระดับปานกลาง

- โรงรับจำนำช่วยสกัดกั้นและตรึงอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมในท้องตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.0 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 2.7 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต โดยช่วยสกัดกั้นและตรึงอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมในท้องตลาดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.38 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านเศรษฐกิจ ของโรงรับจำนำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การมาใช้บริการโรงรับจำนำทำให้ไม่ต้องเดินทางไปหาแหล่งเงินทุนในระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.54 รองลงมา ช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ

โรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ด้านเศรษฐกิจ

ความช่วยเหลือ ในภาวะวิกฤต ด้านเศรษฐกิจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ช่วยลดหรือ บรรเทาปัญหา เศรษฐกิจใน ชีวิตประจำวัน	1.2 (3)	9.3 (24)	39.0 (101)	41.7 (108)	7.3 (19)	1.5 (4)	3.47	0.82	มาก
โรงรับจำนำมีส่วน เสริมสร้างให้ได้ ประกอบอาชีพที่ ตนพอใจ	4.2 (11)	3.5 (9)	27.0 (70)	47.5 (123)	13.9 (36)	3.9 (10)	3.12	0.84	ปาน กลาง
การมาใช้บริการ โรงรับจำนำทำให้ ไม่ต้องเดินทางไป หาแหล่งเงินกู้ นอกกระบบ	0.8 (2)	14.3 (37)	39.4 (102)	34.0 (88)	9.6 (25)	1.9 (5)	3.54	0.92	มาก
การบริการโรงรับ จำนำทำให้ผู้ จำนำเลิกใช้ บริการแหล่งเงินกู้ นอกกระบบ	2.3 (6)	9.7 (25)	35.5 (92)	36.7 (95)	12.7 (33)	3.1 (8)	3.36	0.94	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความช่วยเหลือ ในภาวะวิกฤต ด้านเศรษฐกิจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำช่วย สกัดกั้นและตรึง อัตราดอกเบี้ย กู้ยืมในท้องตลาด ให้อยู่ในระดับที่ เหมาะสมได้	1.5 (4)	10.8 (28)	32.0 (83)	42.9 (111)	10.1 (26)	2.7 (7)	3.38	0.91	ปาน กลาง
รวม							3.38	0.69	ปาน กลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต มีค่าเฉลี่ย 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ของโรงรับจำนำ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน
ที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตในภาพรวม

ด้าน	X	S.D.	แปลผล
ความช่วยเหลือด้านสังคม	3.49	0.54	มาก
ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤติด้านเศรษฐกิจ	3.38	0.69	ปานกลาง
รวม	3.46	0.54	มาก

ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อ ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำที่มีต่อการแสดงออกในรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือบริการต่างๆ ที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นการตระหนักถึงความสำคัญต่อเจตจำนงของความเป็นธุรกิจเพื่อสังคมของโรงรับจำนำ ด้วยการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบปัญหาทางการเงินในภาวะวิกฤต โดยประเมินราคาทรัพย์สินจำนำอย่างเป็นธรรม มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่ค้ำกำไรเกินควรและคิดดอกเบี้ยต่ำตามอัตรา พ.ร.บ.โรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 รวมทั้งการแสดงออกในรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือบริการสังคมต่างๆ ของโรงรับจำนำ ซึ่งสามารถจัดเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม และ ความรับผิดชอบต่อการจัดบริการเพื่อสังคม

3.1 ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

- โรงรับจำนำมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 37.1 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ โดยมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม ในระดับมาก

- โรงรับจำนำทุกแห่งให้ราคาสินทรัพย์ตามความเคลื่อนไหวของราคาในท้องตลาด โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.1 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ โดยให้ราคาสินทรัพย์ตามความเคลื่อนไหวของราคาในท้องตลาด ในระดับมาก

- โรงรับจํานําให้ราคาตามคุณภาพของสินค้าอย่างเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.7 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.8 เห็นด้วย มากและมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจํานํามีความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ โดยไม่ให้ราคาตามคุณภาพของสินค้าอย่างเหมาะสม ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านเศรษฐกิจของโรงรับจํานํา มีค่าเฉลี่ย 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความรับผิดชอบต่อสังคมเศรษฐกิจของโรงรับจํานํา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า โรงรับจํานํามีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.63 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
โรงรับจํานําที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจํานํา ด้านเศรษฐกิจ

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
โรงรับจํานํามีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม	0.4 (1)	11.2 (29)	46.3 (120)	37.1 (96)	4.6 (12)	0.4 (1)	3.63	0.75	มาก
โรงรับจํานําทุกแห่งให้ราคาสินทรัพย์ตามความเคลื่อนไหวของราคาในท้องตลาด	0.4 (1)	10.8 (28)	35.1 (91)	43.2 (112)	10.0 (26)	0.4 (1)	3.46	0.83	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้าน เศรษฐกิจ	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำให้ ราคาตาม คุณภาพของ สินค้าอย่าง เหมาะสม	0.4 (1)	5.0 (13)	32.8 (85)	51.0 (123)	9.7 (25)	1.2 (3)	3.31	0.76	ปาน กลาง
รวม							3.46	0.67	มาก

3.2 ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

- โรงรับจำนำควรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.0 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 30.9 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบด้านกฎหมาย โดยควรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในระดับมาก

- โรงรับจำนำมีแสดงการแจ้งอัตราดอกเบี้ยตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.3 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบด้านกฎหมาย โดยมีแสดงการแจ้งอัตราดอกเบี้ยตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ในระดับมาก แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบด้านกฎหมาย โดยแสดงการแจ้งอัตราดอกเบี้ยตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ในระดับมาก

- โรงรับจํานำควรหลีกเลี่ยงการใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายในการเอาเปรียบผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยร้อยละ 97.7 มีเพียงร้อยละ 2.3 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.5 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 30.1 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจํานำมีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย โดยควรหลีกเลี่ยงการใช้ช่องโหว่ทางกฎหมายในการเอาเปรียบผู้ให้บริการ ในระดับมาก

- โรงรับจํานำไม่ควรดราคาราคาสินทรัพย์ที่รับจํานำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.1 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 30.5 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจํานำมีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย โดยไม่ควรดราคาราคาสินทรัพย์ที่รับจํานำ ในระดับมาก

- โรงรับจํานำประเมินราคาสินทรัพย์ที่หลุดจํานำอย่างเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.3 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจํานำมีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย โดยประเมินราคาสินทรัพย์ที่หลุดจํานำอย่างเหมาะสม ในระดับมาก

- โรงรับจํานำมีการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 100 เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.3 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจํานำมีความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านกฎหมายของโรงรับจํานำมีค่าเฉลี่ย 3.71 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจํานำด้านกฎหมายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าโรงรับจํานำไม่ควรดราคาราคาสินทรัพย์ที่รับจํานำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.94 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ

โรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ของโรงรับจำนำ ด้านกฎหมาย

ความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้าน กฎหมาย	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำควร ปฏิบัติตาม กฎหมายและ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตามที่กฎหมาย กำหนดไว้	0.4 (1)	23.2 (60)	39.0 (101)	30.9 (80)	5.8 (15)	0.8 (2)	3.78	0.89	มาก
โรงรับจำนำมี แสดงการแจ้ง อัตราดอกเบี้ย ตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ	0.8 (2)	22.8 (59)	40.2 (104)	29.3 (76)	6.6 (17)	0.4 (1)	3.78	0.88	มาก
โรงรับจำนำควร หลีกเลี่ยงการใช้ ช่องโหว่ทาง กฎหมายใน การเอาเปรียบ ผู้ให้บริการ โรงรับจำนำ	2.3 (6)	26.6 (69)	30.5 (79)	30.1 (78)	8.9 (23)	1.5 (4)	3.73	1.01	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้าน กฎหมาย	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำ ไม่ควรลดราคา สินทรัพย์ที่รับ จำนำ	0.8 (2)	35.1 (91)	30.5 (79)	27.4 (71)	5.4 (14)	0.8 (2)	3.94	0.95	มาก
โรงรับจำนำ ประเมินราคา สินทรัพย์ที่หลุด จำนำอย่าง เหมาะสม	0.8 (2)	15.4 (40)	26.3 (68)	48.6 (126)	6.9 (18)	1.9 (5)	3.46	0.90	มาก
โรงรับจำนำมีการ ให้บริการอย่าง เสมอภาค	-	17.0 (44)	36.3 (94)	39.4 (102)	5.4 (14)	1.9 (5)	3.61	0.89	มาก
รวม							3.71	0.74	มาก

3.3 ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ผลการศึกษปรากฏดังนี้

- โรงรับจำนำควรให้บริการอย่างเป็นกันเองมีความยืดหยุ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.1 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 2.3 เห็นด้วยน้อยที่สุด
- โรงรับจำนำควรมีการบริการเสมือนมิตรแท้ในยามยาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลางมีเท่ากัน

ร้อยละ 32.0 ปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.0 เห็นด้วยมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด

- โรงรับจํานําควรมีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่เป็นจริงก่อนให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.3 เห็นด้วยมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด

- โรงรับจํานําไม่จำเป็นต้องมีการย้ําเตือนให้ตรวจดูความถูกต้องของจำนวนเงินและชนิด / จำนวนของสินทรัพย์ในตัวจํานํา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 83.0 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 17.0 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 28.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.3 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 5.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านจริยธรรมของโรงรับจํานํา มีค่าเฉลี่ย 3.72 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจํานําด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า โรงรับจํานําควรมีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่เป็นจริงก่อนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.84 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้ใช้บริการ
โรงรับจํานําที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจํานําด้านจริยธรรม

ความ รับผิดชอบต่อ สังคมด้าน จริยธรรม	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำ ควรให้บริการ อย่างเป็น กันเองมีความ ยืดหยุ่น	-	27.4 (71)	31.1 (81)	31.7 (82)	7.5 (19)	2.3 (6)	3.74	1.01	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความ รับผิดชอบต่อ สังคมด้าน จริยธรรม	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำ ควรมีการ บริการเสมือน มิตรแท้ใน ยามยาก	-	29.0 (75)	32.0 (83)	32.0 (83)	5.8 (15)	1.2 (3)	3.81	0.95	มาก
โรงรับจำนำ ควรมีการให้ คำแนะนำและ ให้ข้อมูลที่เป็น จริงก่อนให้ บริการ	-	29.3 (76)	35.1 (91)	27.0 (70)	7.4 (19)	1.2 (3)	3.84	0.96	มาก
โรงรับจำนำ ไม่จำเป็นต้องมี การยื่นเตือนให้ ตรวจดูความ ถูกต้องของ จำนวนเงินและ ชนิด / จำนวน ของสินทรัพย์ ในตัวจำนำ	17.0 (44)	11.6 (30)	24.3 (63)	28.6 (74)	12.7 (33)	5.8 (15)	3.27	1.10	ปาน กลาง
รวม							3.72	0.85	มาก

3.4 ความรับผิดชอบด้านการจัดบริการเพื่อสังคม

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.0 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.2 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ ในระดับมาก

- การให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าการสร้างความสำคัญให้กับธุรกิจโรงรับจำนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม โดยการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าการสร้างความสำคัญให้กับธุรกิจโรงรับจำนำ ในระดับมาก

- การจัดกิจกรรมหรือบริการพิเศษที่นอกเหนือจากกฎหมายถือว่าการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงรับจำนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.4 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม โดยการจัดกิจกรรมหรือบริการพิเศษที่นอกเหนือจากกฎหมายถือว่าการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงรับจำนำ ในระดับมาก

- โรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าการคืนกำไรสู่สังคมอย่างหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.6 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโรงรับจำนำมีความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม โดยการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าการคืนกำไรสู่สังคมอย่างหนึ่ง ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการจัดบริการเพื่อสังคม ของโรงรับจำนำ มีค่าเฉลี่ย 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ด้านการจัดบริการเพื่อสังคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า โรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าการคืนกำไรสู่สังคมอย่างหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.66 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้ใช้บริการ
โรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ
โรงรับจำนำด้านการจัดบริการเพื่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมด้าน การจัดบริการเพื่อสังคม	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ	1.5 (4)	20.1 (52)	32.0 (83)	40.2 (104)	5.0 (13)	1.2 (3)	3.65	0.89	มาก
การให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนถือว่าเป็นการสร้าง ความสำคัญให้กับธุรกิจโรงรับจำนำ	0.8 (2)	12.7 (33)	41.7 (108)	37.8 (98)	6.6 (17)	0.4 (1)	3.60	0.80	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้าน การจัดบริการ เพื่อสังคม	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การจัดกิจกรรม หรือบริการพิเศษ ที่นอกเหนือจาก กฎหมายถือว่าเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับโรงรับ จำนำ	1.2 (3)	19.7 (51)	32.4 (84)	35.5 (92)	10.4 (27)	0.8 (2)	3.60	0.94	มาก
โรงรับจำนำให้ ความช่วยเหลือ แก่ชุมชนถือว่าเป็นการคืนกำไร สู่สังคมอย่าง หนึ่ง	1.2 (3)	21.2 (55)	33.6 (87)	34.7 (90)	8.5 (22)	0.8 (2)	3.66	0.93	มาก
รวม							3.63	0.76	มาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.65 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน
ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
ในภาพรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม	3.72	0.85	มาก
ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย	3.71	0.74	มาก
ความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม	3.63	0.76	มาก
ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ	3.46	0.67	มาก
รวม	3.65	0.64	มาก

**ส่วนที่ 4 ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทาง
การปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ**

ทักษะของผู้ให้บริการต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาจำนำที่มีต่อวิธีการที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้เจ้าของโรงรับจำนำเห็นความสำคัญของการมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกที่จะร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ด้วยการกำหนดมาตรการส่งเสริม ซี เอส อาร์ การชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ หรือดำเนินการที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม

4.1 ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- ควรมีการกำหนดมาตรการส่งเสริมให้โรงรับจำนำสนับสนุนกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.4 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทาง

การปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR โดยการกำหนดมาตรการส่งเสริมให้โรงรับจำนำสนับสนุนกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ในระดับมาก

- ควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.8 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR โดยการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม ในระดับมาก

- ควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.6 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.4 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.6 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR โดยการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR มีค่าเฉลี่ย 3.80 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15
จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของ
ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
ด้านการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR

ด้านการกำหนด มาตรการส่งเสริม CSR	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ควรมีการกำหนด มาตรการส่งเสริม ให้โรงรับจำนำ สนับสนุน กิจกรรมหรือ บริการเพื่อสังคม	0.8 (2)	27.0 (70)	32.4 (84)	34.0 (88)	5.4 (14)	0.4 (1)	3.80	0.91	มาก
ควรมีการกำหนด มาตรการ สนับสนุนให้โรง รับจำนำมีส่วน ร่วมในการดูแล สังคม	1.2 (3)	25.1 (65)	32.8 (85)	34.7 (90)	5.4 (14)	0.8 (2)	3.76	0.91	มาก
ควรมีการกำหนด มาตรการ สนับสนุนให้ โรงรับจำนำ ดำเนินการเพื่อ เอื้อประโยชน์ ต่อสังคม	0.4 (1)	27.0 (70)	33.6 (87)	34.4 (89)	4.2 (11)	0.4 (1)	3.82	0.89	มาก
รวม							3.80	0.81	มาก

4.2 ด้านการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 2 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- ควรชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่สนับสนุนกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.0 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.3 เห็นด้วยปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล โดยการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่สนับสนุนกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ในระดับมาก

- ควรชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่ดำเนินการเอื้อประโยชน์ต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.5 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.5 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.3 เห็นด้วยมาก และมีเพียงร้อยละ 1.5 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล โดยการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่ดำเนินการเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.76 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ด้านการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล ในระดับมาก (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16
จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของ
ผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
ด้านชมเชย ประกาศเกียรติคุณ
หรือให้รางวัล

ด้านชมเชย ประกาศ เกียรติคุณหรือ ให้รางวัล	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ควรชมเชย ประกาศเกียรติ คุณหรือให้รางวัล แก่โรงรับจำนำที่ สนับสนุน กิจกรรมหรือ บริการเพื่อสังคม	1.5 (4)	25.9 (67)	34.0 (88)	29.3 (76)	8.9 (23)	0.4 (1)	3.77	0.95	มาก
ควรชมเชย ประกาศเกียรติ คุณหรือให้รางวัล แก่โรงรับจำนำที่ ดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ต่อ สังคม	1.5 (4)	26.6 (69)	31.3 (81)	32.0 (83)	7.1 (16)	1.5 (4)	3.75	0.98	มาก
รวม							3.76	0.92	มาก

4.3 ด้านการเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นข้อคำถาม จำนวน 2 ข้อ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- โรงรับจำนำควรร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 98.8 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.3 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.5 เห็นด้วยมากที่สุด และมีเพียงร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม โดยโรงรับจำนำควรร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคมบริการเพื่อสังคม ในระดับมาก

- โรงรับจำนำควรจัดให้มีคณะกรรมการร่วมเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.2 เห็นด้วย มีเพียงร้อยละ 0.8 ไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด และปานกลาง มีเท่ากัน ร้อยละ 30.9 และมีเพียงร้อยละ 0.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม โดยควรจัดให้มีคณะกรรมการร่วมเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ด้านการการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17
จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของ
ผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
ด้านร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม

ด้านร่วมกันส่งเสริม กิจกรรมเพื่อสังคม	ระดับความคิดเห็น						X	S.D.	แปล ผล
	ไม่ เห็น ด้วย	เห็นด้วย							
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
โรงรับจำนำควร ร่วมมือกันจัด กิจกรรมหรือบริการ เพื่อสังคม	1.2 (3)	30.5 (79)	29.7 (77)	31.3 (81)	6.6 (17)	0.8 (2)	3.83	0.96	มาก
โรงรับจำนำควรจัด ให้มีคณะกรรมการ ร่วมเพื่อดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ที่เอื้อ ประโยชน์ต่อสังคม	0.8 (2)	30.9 (80)	29.0 (75)	30.9 (80)	8.1 (21)	0.4 (1)	3.82	0.97	มาก
รวม							3.82	0.92	มาก

ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ มีค่าเฉลี่ย 3.79 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อ
แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่
4.18)

ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน
ที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบ
ต่อสังคมของโรงรับจำนำในภาพรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม	3.82	0.92	มาก
การกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR	3.80	0.81	มาก
การชมเชยประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล	3.76	0.92	มาก
รวม	3.79	0.80	มาก

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะ
ของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อ
ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

5.1 เพศกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

ผลการศึกษา พบว่าในกลุ่มเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ 3.50 สูงกว่าในกลุ่มเพศชายที่มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าสถิติ t-test พบว่ามีค่า $t = 1.42$ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.87$) แสดงว่าเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อความช่วยเหลือด้านวิกฤต ของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p
หญิง	149	3.50	0.53	1.42	0.87
ชาย	119	3.41	0.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อายุกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.54 รองลงมา กลุ่มอายุ 39-50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.52 (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
15-26 ปี	43	3.39	0.56
27-38 ปี	78	3.37	0.60
39-50 ปี	93	3.52	0.50
มากกว่า 50 ปี	45	3.54	0.46
รวม	259	3.46	0.54

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามกลุ่มอายุ ด้วยสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.66$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.17$) ซึ่งแสดงว่า อายุต่างกันมีทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือ
ในภาวะวิกฤต จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.46	0.48	1.66	0.17
ภายในกลุ่ม	255	74.56	0.29		
รวม	258	76.02			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ระดับการศึกษากับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.50 รองลงมา กลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.47 (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ
ผู้ให้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา	58	3.50	0.54
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	3.39	0.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	3.45	0.52
อนุปริญญา/ปวส.	30	3.46	0.59
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	3.47	0.56
รวม	259	3.46	0.54

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ให้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามระดับการศึกษา โดยทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 0.29$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.88$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ
ของผู้ให้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	0.35	0.08	0.29	0.88
ภายในกลุ่ม	254	75.67	0.29		
รวม	258	76.02			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 สถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มสมรส และกลุ่มหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ 3.47 และกลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ย 3.44 (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต จำแนกตาม
สถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.
โสด	76	3.44	0.58
สมรส	152	3.47	0.54
หย่าร้าง	31	3.47	0.46
รวม	259	3.46	0.54

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามสถานภาพการสมรส โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่า มีค่า $F = 0.09$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.91$) ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือใน
ภาวะวิกฤต จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.02	0.09	0.91
ภายในกลุ่ม	256	75.97	0.29		
รวม	258	76.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 รายได้กับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตตามระดับรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.52 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.51 (ตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของ
ผู้ให้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
จำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	55	3.40	0.57
5,001-10,000 บาท	69	3.49	0.48
10,001-15,000 บาท	51	3.40	0.51
15,001-20,000 บาท	44	3.52	0.52
20,001 บาทขึ้นไป	40	3.51	0.65
รวม	259	3.46	0.54

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามระดับรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 0.63$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.63$) ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.27

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือ
ในภาวะวิกฤต จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	0.75	0.18	0.63	0.63
ภายในกลุ่ม	254	75.27	0.29		
รวม	258	76.02			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่า กลุ่มที่ให้บริการกลุ่ม มากกว่า 9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.53 รองลงมา กลุ่มที่ให้บริการ ตั้งแต่ 5-9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.52 (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต จำแนกตาม
จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี

จำนวนครั้ง/ปี	N	$\bar{X}$	S.D.
1-4 ครั้ง	170	3.43	0.54
5-9 ครั้ง	70	3.52	0.52
มากกว่า 9 ครั้ง	19	3.53	0.60
รวม	259	3.46	0.54

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่า มีค่า $F = 0.88$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.42$) ซึ่งแสดงว่า จำนวนครั้งการให้บริการโรงรับจำนำต่างกันมีทัศนคติต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.88	0.42
ภายในกลุ่ม	256	75.50	0.29		
รวม	258	76.02			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างและการวิเคราะห์
ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนคติของ
ผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อ
ความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ

6.1 เพศกับทัศนคติของผู้ให้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ 3.65 สูงกว่าในกลุ่มเพศชายที่มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าสถิติ t-test พบว่ามีค่า $t = 0.11$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.90$) ซึ่งแสดงว่าเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ให้บริการ
ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p
หญิง	149	3.65	0.66	0.11	0.90
ชาย	119	3.64	0.62		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 อายุกับทัศนคติของผู้ให้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ให้บริการโรงรับจำนำต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 รองลงมา กลุ่มอายุ 39-50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.66 (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาล
จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
15-26 ปี	43	3.61	0.77
27-38 ปี	78	3.60	0.60
39-50 ปี	93	3.66	0.63
มากกว่า 50 ปี	45	3.74	0.60
รวม	259	3.65	0.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงพยาบาล ตามกลุ่มอายุ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่า มีค่า $F = 0.49$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.68$) ซึ่งแสดงว่า อายุต่างกันมีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	0.49	0.68
ภายในกลุ่ม	255	105.75	0.41		
รวม	258	106.36			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 ระดับการศึกษากับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 รองลงมา กลุ่มไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.65 (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา	58	3.66	0.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	3.49	0.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	3.55	0.71
อนุปริญญา/ปวส.	30	3.54	0.69
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	3.82	0.57
รวม	259	3.65	0.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่า มีค่า $F = 2.59$ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.03$) ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	4.17	1.04	2.59	0.03*
ภายในกลุ่ม	254	102.19	0.40		
รวม	258	106.36			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญา/ปวส. กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.กับกลุ่มอนุปริญา/ปวส. และกลุ่มอนุปริญา/ปวส.กับกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) ของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำโดยรวม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	X	ไม่ได้รับ การศึกษา และประณ ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	อนุปริญา /ปวส.	ปริญา ตรีขึ้นไป
ไม่ได้รับการศึกษา และประณศึกษา	3.66	--	--	--	--	--
มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.49	--	--	--	0.00*	--
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	3.55	--	--	--	0.02*	--

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	X	ไม่ได้รับการศึกษาและประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
อนุปริญญา/ปวส.	3.54	--	--	--	--	0.04*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.82	--	--	--	--	--

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.4 สถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ โรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.67 รองลงมา กลุ่มสมรส มีค่าเฉลี่ย 3.65 (ตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	N	X	S.D.
โสด	76	3.67	0.65
สมรส	152	3.65	0.66
หย่าร้าง	31	3.57	0.47
รวม	259	3.65	0.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามสถานภาพการสมรส โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 0.29$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.74$) ซึ่งแสดงว่า สถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ
โรงรับจำนำ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.29	0.74
ภายในกลุ่ม	256	106.12	0.41		
รวม	258	106.36			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.5 รายได้กับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามระดับรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามรายได้

รายได้	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	55	3.54	0.77
5,001-10,000 บาท/เดือน	69	3.62	0.55
10,001-15,000 บาท/เดือน	51	3.57	0.53
15,001-20,000 บาท/เดือน	44	3.81	0.66
20,001 บาทขึ้นไป	40	3.75	0.65
รวม	259	3.65	0.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามระดับรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.54$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.19$) ซึ่งแสดงว่า รายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.39

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	2.52	0.63	1.54	0.19
ภายในกลุ่ม	254	103.85	0.40		
รวม	258	106.37			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของ โรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่า กลุ่มที่ใช้บริการ มากกว่า 9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.77 รองลงมา คือกลุ่มที่ใช้บริการ 5-9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.71 (ตารางที่ 4.40)

ตารางที่ 4.40

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ จำแนกตาม
จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี

จำนวนครั้ง/ปี	N	$\bar{X}$	S.D.
1-4 ครั้ง	170	3.60	0.64
5-9 ครั้ง	70	3.72	0.62
มากกว่า 9 ครั้ง	19	3.77	0.65
รวม	259	3.65	0.64

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.10$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.33$) ซึ่งแสดงว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 4.41

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ จำแนกตามจำนวน
ครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	1.10	0.33
ภายในกลุ่ม	256	105.46	0.41		
รวม	258	106.37			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะของ
ผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทาง
การปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ

7.1 เพศกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

จากการศึกษา พบว่าในกลุ่มเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ 3.80 สูงกว่าในกลุ่มเพศชายที่มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ t-test พบว่ามีค่า $t = 0.14$ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.88$) แสดงว่าเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.42)

ตารางที่ 4.42

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
 ของโรงรับจำนำ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	SD.	t	p
หญิง	149	3.80	0.76	0.14	0.88
ชาย	119	3.78	0.85		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.2 อายุกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มอายุ พบว่ากลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.01 รองลงมา คือกลุ่มที่มีอายุ 15-26 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.76 (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
 ของโรงรับจำนำ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
15-26 ปี	43	3.76	0.83
27-38 ปี	78	3.74	0.81
39-50 ปี	93	3.74	0.79
มากกว่า 50 ปี	45	4.01	0.77
รวม	259	3.79	0.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มอายุ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่า มีค่า $F = 1.39$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.24$) ซึ่งแสดงว่า อายุต่างกันมีทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.44)

ตารางที่ 4.44

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	2.69	0.89	1.39	0.24
ภายในกลุ่ม	254	164.26	0.64		
รวม	257	166.95			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.3 ระดับการศึกษากับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.93 รองลงมา กลุ่มไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.76 (ตารางที่ 4.45)

ตารางที่ 4.45

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ไม่ได้รับการศึกษา และประถมศึกษา	58	3.76	0.81
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	3.72	0.81
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	45	3.68	0.82
อนุปริญญา/ปวส.	29	3.72	0.76
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	3.93	0.79
รวม	258	3.79	0.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ
แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามกลุ่มระดับการศึกษา
โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.0$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ($P = 0.40$) ซึ่งแสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.46)

ตารางที่ 4.46

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	2.59	0.65	1.0	0.40
ภายในกลุ่ม	253	164.36	0.65		
รวม	257	166.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.4 สถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามสถานภาพการสมรส พบว่ากลุ่มหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 รองลงมาคือ กลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ย 3.82 (ตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 4.47

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้ใช้บริการ
ต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของ
โรงรับจำนำ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.
โสด	76	3.82	0.81
สมรส	151	3.77	0.81
หย่าร้าง	31	3.83	0.72
รวม	258	3.79	0.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามสถานภาพการสมรส โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 0.15$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.85$) ซึ่งแสดงว่า สถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.48)

ตารางที่ 4.48

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงพยาบาล
จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.15	0.85
ภายในกลุ่ม	255	166.76	0.65		
รวม	257	166.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.5 ระดับรายได้กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงพยาบาล ตามระดับรายได้ พบว่ากลุ่มเงินเดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.04 รองลงมา กลุ่มเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.81 (ตารางที่ 4.49)

ตารางที่ 4.49

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
 ของโรงรับจำนำ จำแนกตามรายได้

รายได้	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	55	3.76	0.87
5,001-10,000 บาท/เดือน	69	3.74	0.74
10,001-15,000 บาท/เดือน	51	3.67	0.81
15,001-20,000 บาท/เดือน	43	4.04	0.81
20,001 บาทขึ้นไป	40	3.81	0.80
รวม	258	3.79	0.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อ
 แนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ตามระดับรายได้ โดยใช้
 ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.43$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 ($P = 0.22$) ซึ่งแสดงว่า รายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ
 สังคม ของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.50)

ตารางที่ 4.50

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
 ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
 ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ
 จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	3.71	0.92	1.43	0.22
ภายในกลุ่ม	253	163.25	0.64		
รวม	257	166.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการกับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ พบว่ากลุ่มที่ใช้บริการ มากกว่า 9 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.07 รองลงมา กลุ่มที่ใช้บริการ 1-4 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ตารางที่ 4.51)

ตารางที่ 4.51

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ จำแนกตามจำนวน
ครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี

จำนวนครั้ง/ปี	N	$\bar{X}$	S.D.
1-4 ครั้ง	170	3.75	0.82
5-9 ครั้ง	70	3.81	0.74
มากกว่า 9 ครั้ง	19	4.07	0.79
รวม	259	3.79	0.80

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ โดยใช้ค่าสถิติ F-test พบว่ามีค่า $F = 1.25$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.28$) ซึ่งแสดงว่า จำนวนในการใช้บริการต่างกันมีทัศนคติต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.52)

ตารางที่ 4.52

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึก
ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ จำแนกตาม
จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงรับจำนำ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	1.62	0.81	1.25	0.28
ภายในกลุ่ม	255	165.33	0.64		
รวม	257	166.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.53

สรุปภาพรวมความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนะ
ของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
ต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และต่อแนวทางการ
ปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม
ของโรงรับจำนำ

ตัวแปร	ทัศนะของ ผู้ให้บริการโรงรับ จำนำที่มีต่อความ ช่วยเหลือใน ภาวะวิกฤต	ทัศนะของผู้ใช้บริการ โรงรับจำนำเอกชนที่มี ต่อความรับผิดชอบต่อ สังคมของ โรงรับจำนำ	ทัศนะของผู้ใช้บริการ โรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อ แนวทางการปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ
เพศ	t = 1.42 P = 0.87	t = 0.11 P = 0.90	t = 0.14 P = 0.88
อายุ	F = 1.66 P = 0.17	F = 0.49 P = 0.68	F = 1.39 P = 0.24

ตารางที่ 4.53 (ต่อ)

ตัวแปร	ทักษะของ ผู้ให้บริการโรงรับ จำนำที่มีต่อความ ช่วยเหลือใน ภาวะวิกฤต	ทักษะของผู้ให้บริการ โรงรับจำนำเอกชนที่มี ต่อความรับผิดชอบ ต่อสังคมของ โรงรับจำนำ	ทักษะของผู้ให้บริการ โรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อ แนวทางการปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ
ระดับการศึกษา	F = 0.29 P = 0.88	F = 2.59 P = 0.03*	F = 1.0 P = 0.40
สถานภาพการ สมรส	F = 0.09 P = 0.91	F = 0.29 P = 0.74	F = 0.15 P = 0.85
รายได้ต่อเดือน	F = 0.63 P = 0.63	F = 1.54 P = 0.19	F = 1.43 P = 0.22
การใช้บริการ โรงรับจำนำต่อปี	F = 0.88 P = 0.42	F = 1.10 P = 0.33	F = 1.25 P = 0.28

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 8 การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ซึ่งสามารถอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

8.1 ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษา ทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในการศึกษาทักษะที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ได้แบ่งความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ โดยระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตด้านสังคม

เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนด้านเศรษฐกิจ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทางด้านสังคม เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำส่วนใหญ่รู้สึกอบอุ่นใจและรู้สึกปลอดภัยในการนำทรัพย์สินที่มีอยู่อย่างจำกัดมาจำนำ ต้องการจำนำเพื่อนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อบรรเทาปัญหาการครองชีพในชีวิตประจำวัน มากกว่านำเงินไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพ

จากการพิจารณาในรายประเด็นข้อคำถามของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม พบว่าความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เรื่องการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.71 การรับจำนำสิ่งของของโรงรับจำนำ เป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และช่วยให้ผ่านพ้นจากความเดือดร้อนและภาวะวิกฤตทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของโรงรับจำนำในการช่วยอนุเคราะห์ด้านการเงิน เป็นการให้โอกาสแก่ผู้เดือดร้อนให้สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับปัญหาเงินเฟ้อ ค่าครองชีพสูง มีรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้จ่าย จนต้องหันพึ่งโรงรับจำนำเป็นทางออกในการบรรเทาปัญหา ซึ่งตรงตามนโยบายของรัฐ ดังข้อความส่วนหนึ่งในหมายเหตุของพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2526 ว่า “เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องด้วยภาวะในทางเศรษฐกิจและการเงินในปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอันมาก ทำให้การครองชีพและความเป็นอยู่ของประชาชนต้องตกอยู่ในภาวะแร้นแค้นและขาดแคลนโดยทั่วไป โรงรับจำนำเป็นสถาบันการเงินที่ได้ช่วยอนุเคราะห์แก่ความเป็นอยู่ของประชาชนผู้เดือดร้อนต่อการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัญหาการครองชีพและความจำเป็นนานาประการ อันอาจเกิดขึ้นได้ในหลายๆ กรณี.....และทั้งเพื่อให้โรงรับจำนำได้มีส่วนช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนร่วมกับรัฐบาลให้บังเกิดผล ตามวัตถุประสงค์ของการตั้งโรงรับจำนำ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้” [รก. 2526/44/1พ/24 มีนาคม 2526]

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยตัวชี้วัดของการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ ด้านสังคม ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดใน 3 ประเด็น คือ 1) ช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน 2) สร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ และ 3) เป็นการให้โอกาส พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดในด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องการรับจำนำสิ่งของของโรงรับจำนำจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แสดงถึงบทบาทที่สำคัญและควมมีประสิทธิภาพของการให้บริการของธุรกิจโรงรับจำนำ ที่สามารถดำเนินการได้ตรงตาม

นโยบายและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งโรงรับจำนำ ที่ส่งผลให้ประชาชน คนยากจนได้รับความช่วยเหลือ ช่วยแก้หรือบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการดำรงชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการสำรวจจำนวนลูกค้าโรงรับจำนำของสวนดุสิตโพล สถาบันราชภัฏ ที่สะท้อนให้เห็นว่าโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งทางการเงินของประชาชนในลักษณะธนาคารของคนยากจน ช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน และแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้ (จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์, 2542, น. 112)

ส่วนตัวชีวิตที่สร้างความเชื่อมั่นด้านจิตใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องมีความรู้สึกอบอุ่นใจที่มีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงในยามขาดส่นเรื่องเงินทอง เนื่องจากโรงรับจำนำมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการในทุกสถานการณ์ของสังคม และจะไม่มีกฏเสถียรภาพที่มีคุณค่าและมีคุณภาพพอที่จะจำนำ ซึ่งสามารถสร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ใช้บริการว่ามีโรงรับจำนำเป็นที่พึ่งพิงได้แน่นอนในยามขาดส่นเรื่องเงินทอง ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของสถานธนาณูปาล ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่รับจำนำทรัพย์สินเกือบทุกประเภท ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย (โรงรับจำนำที่พึ่งพิงยามยากคู่สังคมไทย, 2552)

สำหรับตัวชีวิตด้านการให้โอกาส พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องเป็นการให้โอกาสแก่ผู้มีปัญหาทางการเงิน พร้อมทั้งเป็นตัวชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.71 ในบรรดาตัวชีวิตทั้งหมด เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ไม่ว่าจะยุคสมัยจะเปลี่ยนไปเพียงใด ตราบใดที่เส้นกราฟเศรษฐกิจยังคงผันผวนอยู่ สถาบันการเงินและแหล่งเงินทุนเป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับประชาชนที่ขาดส่น โดยเฉพาะ “กลุ่มคนระดับรากหญ้า” เป็นผู้มีรายได้น้อย ไม่มีหลักทรัพย์สินไว้ค้ำประกันหนี้กับสถาบันการเงินใหญ่โต จำต้องพึ่งพาบริการโรงรับจำนำ ซึ่งเปรียบเสมือนธนาคารของคนยาก ดังนั้น โรงรับจำนำจึงเป็นแหล่งทุนที่ให้โอกาสแก่ผู้มีปัญหาทางการเงิน และเป็นทางออกหรือทางเลือกหนึ่งของผู้มีรายได้น้อย ในการบรรเทาความเดือดร้อน ช่วยให้บุตรหลานมีโอกาสได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง และช่วยให้มีทุนมีโอกาสได้ประกอบอาชีพที่ตนพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการสำรวจจำนวนลูกค้าโรงรับจำนำของสวนดุสิตโพล สถาบันราชภัฏ ที่สะท้อนให้เห็นว่า โรงรับจำนำเป็นที่พึ่งทางการเงินของประชาชนในลักษณะธนาคารของคนยากจน และยังเป็นสวัสดิการสังคมในการช่วยเหลือประชาชนให้มีทางออกในการบรรเทาความเดือดร้อน และแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าในการดำรงชีวิต อันมีผลในการลดปัญหาสังคม และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้มีการศึกษาและมีทุนประกอบอาชีพต่อเนื่องไปได้โดยไม่หยุดชะงัก (จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์, 2542, น. 112)

ส่วนความคิดเห็นต่อเรื่องการใช้บริการโรงรับจำนำที่เป็นภาพลบ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยระดับมากในเรื่องการใช้บริการโรงรับจำนำทำให้รู้สึกอับอายที่ไม่มีหนทางอื่นแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.44 และเห็นด้วยในระดับปานกลางใน 2 เรื่องคือ การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้รู้สึกสูญเสียศักดิ์ศรีขาดความน่าเชื่อถือ และการใช้บริการโรงรับจำนำทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเองว่าไม่มีเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.14 ตามลำดับ เป็นการแสดงถึงทัศนคติเดิมๆ ของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งที่ยังยึดมั่นว่าการเข้าโรงรับจำนำเป็นสิ่งที่น่าละอาย เสียศักดิ์ศรี ควรจะต้องกู้เงินจากธนาคารจึงจะเป็นคนมีเครดิต น่าเชื่อถือ ทั้งๆ ที่การดำเนินการขอกู้เงินจากสินเชื่อของแหล่งทุนต่างๆ ในภาวะเศรษฐกิจซบเซา ยังมีความยุ่งยากในเรื่องเงื่อนไขในการขอกู้ โดยเฉพาะหลักฐานในเรื่องใบรับรองเงินเดือนและอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในเกณฑ์ที่สูง เป็นเหตุให้ประชาชนที่มีปัญหาการเงิน มีทางเลือกในการหาเงินเพื่อมาบรรเทาความเดือดร้อนในเรื่องค่าใช้จ่ายลดลง โรงรับจำนำจึงกลับมาเป็นทางเลือก 1 ใน 3 อันดับแรกที่ประชาชนเลือกใช้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อความสาระทางเศรษฐศาสตร์ของระดับชั้นมัธยมศึกษา (โรงรับจำนำที่พึงพายามยากคู่สังคมไทย, 2552) กล่าวไว้ว่า ภาพที่เห็นกันจนชินตาที่ผู้ร่อนเงินต้องเดินเข้าโรงรับจำนำแบบหลบๆ ซ่อนๆ หรือรู้สึกว่าการเดินเข้าโรงรับจำนำเป็นสิ่งน่าอาย ทั้งที่ความจริงแล้ว โรงรับจำนำ ก็ถือได้ว่าเป็นสถาบันการเงินอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งน่าจะทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความภูมิใจด้วยซ้ำไปว่า ตนเข้ามากู้ยืม โดยมีทรัพย์สินของตัวเองมาค้ำประกัน ต่างจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่มีเพียงหลักฐานการเงินมาเป็นเครื่องยืนยัน ซึ่งหาความแน่นอนไม่ได้.....ในหลายๆ ปีที่ผ่านมา ผู้ที่มีรายได้ไม่มากนัก จำนวนไม่น้อย เลือกที่จะใช้บริการทางการเงินกับโรงรับจำนำมากเป็นอันดับต้นๆ แม้สถาบันการเงินต่างๆ จะหันมาปล่อยสินเชื่อมากขึ้นแล้วก็ตาม

ผู้ศึกษาเห็นว่า โรงรับจำนำควรปรับภาพลักษณ์บรรยากาศองค์กรให้ดูผ่อนคลายเป็นกันเอง ปรับระบบงานบริการให้ทันสมัยที่มีความสะดวก รวดเร็วและแม่นยำด้วยการใช้ระบบสารสนเทศ ควรให้บริการลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรีเสมือนเพื่อนแท้ที่อยู่เคียงข้าง ด้วยการจัดบริการพิเศษ หรือ Promotion ออกมาช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามวาระเทศกาล เช่น เปิดเทอม ปีใหม่ โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำเป็นพิเศษ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น และเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้บริการว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีและหยิ่งในศักดิ์ศรีของตนเอง ที่ตนมีสินทรัพย์ มีความสามารถพึ่งพาตนเองได้จากทรัพย์สินที่มีอยู่ ไม่ต้องไปขอร้องใคร และสมควรที่จะกล้าเดินเข้าโรงรับจำนำอย่างสง่างามภูมิ

ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายประเด็นข้อคำถามของทัศนะของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก ใน 2 เรื่อง คือ การมาใช้บริการโรงรับจำนำทำให้ไม่ต้องเดินทางไปหาแหล่งเงินกู้นอกระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเห็นด้วยในระดับปานกลางเรื่อง การบริการโรงรับจำนำทำให้ผู้จำนำเลิกใช้บริการแหล่งเงินกู้นอกระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และโรงรับจำนำมีส่วนเสริมสร้างให้ได้ประกอบอาชีพที่ตนพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.12 เป็นการแสดงบ่งบอกถึงบทบาทของธุรกิจโรงรับจำนำที่มีความสัมพันธ์อันยาวนานและเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีให้บริการอยู่คู่สังคมไทย โรงรับจำนำจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการให้ประชาชนกู้ยืมไปใช้จ่ายในการครองชีพ ช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน และเก็บดอกเบี้ยตามอัตราควบคุมตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ.2505 เป็นการช่วยเหลือประชาชนให้มีแหล่งทุนและให้ไม่ต้องไปกู้หนี้ยืมสินนอกระบบซึ่งประชาชนต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง โรงรับจำนำจึงเป็นที่ยอมรับและมีการเพิ่มขยายจำนวนมากขึ้น ทั้งในกรุงเทพฯ และตามต่างจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับวิชัย เลาวยานนท์, 2542, น. 2 กล่าวว่า สถานธนาภิบาล เป็นโรงรับจำนำของเทศบาลที่อาศัยระเบียบกฎเกณฑ์ในการรับจำนำ อัตราดอกเบี้ยของการรับจำนำ การไถ่ทรัพย์สินจำนำ การกำหนดเวลาของหลุดจำนำ และการขายทอดตลาดของหลุดจำนำตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 (รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมใหม่ ถึง พ.ศ. 2534) โดยเห็นเป็นการสมควรจะขยายกิจการโรงรับจำนำไปในส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการบริการสาธารณูปการให้ประชาชนกู้ยืมไปใช้จ่ายเพื่อการครองชีพในยามขาดแคลน และเสียดอกเบี้ยในอัตราพอสมควร

เมื่อพิจารณาปัจจัยของตัวแปรซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การใช้บริการโรงรับจำนำต่อปีกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต พบว่าตัวแปรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ไม่แตกต่างกัน

8.2 ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษาทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในการศึกษาทัศนะที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ได้แบ่งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมออกเป็น 4 ด้าน คือ ความรับผิดชอบต่อ

เศรษฐกิจ ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบด้านการจัดการเพื่อสังคม โดยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกด้าน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบด้านจริยธรรม ค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ย 3.46

จากการพิจารณาทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละด้าน คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก คือเรื่องโรงรับจำนำมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.63 และเรื่องโรงรับจำนำให้ราคาตามคุณภาพของสินค้าอย่างเหมาะสม เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31

2. ด้านกฎหมาย พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่องโรงรับจำนำไม่ควรกตราคาสินทรัพย์ที่รับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือข้อโรงรับจำนำควรปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.78 และโรงรับจำนำมีแสดงการแจ้งอัตราดอกเบี้ยตาม พ.ร.บ.โรงรับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.78

3. ด้านจริยธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากเรื่องโรงรับจำนำควรมีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่เป็นจริงก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 และเห็นด้วยในระดับปานกลางในเรื่องโรงรับจำนำไม่จำเป็นต้องมีการย่ำเตือนให้ตรวจดูความถูกต้องของจำนวนเงินและชนิด/จำนวนของทรัพย์สินในตัวจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.27

4. ด้านการจัดการบริการเพื่อสังคม พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมาก ข้อโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือแก่สังคมถือว่าเป็นการคืนกำไรสู่สังคมอย่างหนึ่ง และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.66 และ 3.65 ตามลำดับ

จากการพิจารณาถึงระดับความเห็นของผู้ใช้บริการต่อความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านในภาพรวม พบว่า มีความเห็นด้วยในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงธุรกิจโรงรับจำนำว่าเป็นองค์กรที่มีบทบาท ภาระหน้าที่ที่ดำเนินกิจการที่ตระหนักถึง ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในสังคม และการพัฒนาสังคม เป็นการคืนกำไรสู่สังคม และบ่งบอกถึงควมมีคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี” ของมนตรี เลิศสกุลเจริญ (2547, น. 105-111) ได้ศึกษาถึงทัศนะของผู้บริหารองค์กรธุรกิจที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และการจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อ

สังคมขององค์กรธุรกิจ พบว่า ผู้บริหารองค์กรธุรกิจมีความเห็นด้วยกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการใช้ดุลยพินิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน

เมื่อพิจารณาปัจจัยของตัวแปรซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และการใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน

8.3 ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษาทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในการศึกษาทักษะที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ มีขอบข่ายในเรื่อง การกำหนดมาตรการการส่งเสริม CSR การชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล และการร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นการกำหนดมาตรการส่งเสริม CSR ผู้ให้บริการเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.82 ในเรื่องควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ส่วนประเด็นการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล พบว่า ผู้ให้บริการเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.77 ในเรื่องควรมีการชมเชย ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลแก่โรงรับจำนำที่สนับสนุนกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม สำหรับประเด็นการร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม พบว่า ผู้ให้บริการเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.83 ในเรื่องควรร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม

โดยทั้งสามเรื่องผู้ให้บริการโรงรับจำนำ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเห็นด้วยในระดับมากกว่าโรงรับจำนำควรร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา โรงรับจำนำควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ค่าเฉลี่ย 3.82 เป็นการสะท้อนให้ผู้ประกอบการโรงรับจำนำทั้งหลายให้รับรู้ถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังที่จะได้รับได้เห็นจากกลุ่มธุรกิจโรงรับจำนำ ซึ่งไม่เคยมีการรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมเพื่อสังคม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงรับจำนำเป็นธุรกิจเล็กๆ เป็นธุรกิจภายใน

ครอบครัวที่มีความเป็นปัจเจก เป็นองค์กรค่อนข้างปิด ทำให้โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับส่วนรวมมีน้อย จึงขาดปัจจัยผลักดันให้เกิดจิตสำนึกในการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ และคณะ (สุวิมล ทองกร, 2548, น. 36) ที่ว่า การเสริมสร้างความทันสมัยตามแนวทางสังคมตะวันตก การพัฒนาเศรษฐกิจและทางสังคมตามแนวทางทุนนิยมเสรี ที่ให้ความสำคัญกับทุน และการปกครองระบบเสรีประชาธิปไตยที่เน้นบทบาทรัฐ การนำระบบกลไกตลาดมาใช้ในกระบวนการผลิต การพัฒนาชนบทตามแนวทางของสังคมเมือง ได้ทำให้คนไทยมีความเป็นปัจเจกและมนุษยนิยมมากขึ้น ทำให้โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับส่วนรวม ที่กลไกภายนอกที่มีสภาวะรูปธรรมสำหรับควบคุมพฤติกรรมและได้ตอบบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อส่วนรวม ไม่สามารถทำงานได้อย่างได้ผล ในขณะที่การกล่อมเกลາทางการศึกษาเพื่อเสริมสร้างกลไกควบคุมภายในบุคคลก็ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเห็นแก่ตัวหรือการขาดจิตสำนึกต่อส่วนรวมจึงเกิดขึ้นและขยายตัวในคนไทยทุกหมู่เหล่า ซึ่งการขาดจิตสำนึกต่อส่วนรวมสอดคล้องกับอัจฉรา โฉมแฉล้ม (สุวิมล ทองกร, 2548, น. 36) ศึกษาเรื่อง “จิตสำนึกของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม” ว่า ปัจจัยผลักดันให้เกิดจิตสำนึกในการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคมของนักศึกษา พบว่า ความรักที่มีต่อผู้อื่น และกลุ่มเพื่อนและสภาวะแวดล้อม