

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ ทักษะของผู้ให้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ และทักษะของผู้ให้บริการต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ รวมทั้งสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Internet) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และได้ทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนอีกครั้งหนึ่ง เมื่อดำเนินการปรับปรุงเสร็จสิ้นจึงนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการโรงรับจำนำธนพัฒน์ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และผู้ให้บริการโรงรับจำนำยงสวัสดิ์ อำเภอราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 300 รายจากจำนวนประชากรที่เข้าใช้บริการโรงรับจำนำประมาณ 2,000 ราย/เดือน ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วว่ามีความสมบูรณ์จำนวน 259 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.33

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for The Social Science) หรือ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และการเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือค่าสถิติ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย และการวิเคราะห์ผลการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ สิ่งของที่น่าสนใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 54.1 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 45.9 เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 15-71 ปี ร้อยละ 35.9 อยู่ในช่วงอายุ 39-50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 28.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.7 สมรสแล้ว ร้อยละ 26.6 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 65.6 เข้าใช้บริการโรงรับจำนำ 1-4 ครั้งต่อปี และ สิ่งของที่น่าสนใจส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.01 เป็นเครื่องประดับประเภททองคำ

## 2. ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษา ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในการศึกษาทักษะที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ได้แบ่งความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ โดยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตด้านสังคม เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนด้านเศรษฐกิจ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38

จากการพิจารณาทักษะของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม ประกอบด้วยตัวชี้วัดใน 3 ด้าน คือ ด้านช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน ด้านสร้างความเชื่อมั่น ด้านจิตใจ และด้านการให้โอกาส พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตด้านสังคม ทั้ง 3 ด้าน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเฉลี่ย 3.45 และค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

จากการพิจารณาทักษะของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ด้านสังคม พบว่าความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เรื่องการให้โอกาสแก่ผู้ที่มีปัญหาทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.71 การรับจำนำสิ่งของของโรงรับจำนำเป็นการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และช่วยให้ผ่านพ้นจากความเดือดร้อนและภาวะวิกฤตทางการเงินได้ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนความคิดเห็นต่อเรื่องการให้บริการโรงรับจำนำที่เป็นภาพลบ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากในเรื่องการให้บริการโรงรับจำนำทำใหารู้สึกอับอายที่ไม่มีหนทางอื่นแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ

เห็นด้วยในระดับปานกลางใน 2 เรื่องคือ การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้รู้สึกสูญเสียศักดิ์ศรีขาดความน่าเชื่อถือ และ การใช้บริการโรงรับจำนำทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเองว่าไม่มีเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.14 ตามลำดับ

จากการพิจารณาข้อคำถามทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตด้านเศรษฐกิจ พบว่า ความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก ใน 2 เรื่อง คือ การมาใช้บริการโรงรับจำนำทำให้ไม่ต้องดิ้นรนไปหาแหล่งเงินกู้นอกระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และช่วยลดหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเห็นด้วยในระดับปานกลาง เรื่องโรงรับจำนำมีส่วนเสริมสร้างให้ได้ประกอบอาชีพที่ตนพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.12

### 3. ทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในการศึกษาทัศนคติที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงรับจำนำ ได้แบ่งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมออกเป็น 4 ด้าน คือ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านการจัดบริการเพื่อสังคม โดยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ในทุกด้าน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ย 3.46

1. ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเศรษฐกิจ ความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับมาก คือเรื่องโรงรับจำนำมีความพร้อมในการรองรับการให้บริการทุกสถานการณ์ของสังคม ค่าเฉลี่ย 3.63 และเรื่องโรงรับจำนำให้ราคาตามคุณภาพของสินค้าอย่างเหมาะสม เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31

2. ด้านกฎหมาย ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่องโรงรับจำนำไม่ควรกดราคาสินทรัพย์ที่รับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.94 โรงรับจำนำควรปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่กฎหมายกำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.78 โรงรับจำนำมีแสดงการแจ้งอัตราดอกเบี้ยตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.78

3. ด้านจริยธรรม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากเรื่องโรงรับจำนำควรมีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลที่เป็นจริงก่อนใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 และเห็นด้วยในระดับปานกลางในเรื่องโรงรับจำนำไม่จำเป็นต้องมีการยืมเงินให้ตรวจดูความถูกต้องของจำนวนเงินและชนิด/จำนวนของทรัพย์สินในตัวจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.27

4. ด้านการจัดบริการเพื่อสังคม ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในระดับมากกว่าโรงรับจำนำให้ความช่วยเหลือแก่สังคมถือว่าการคืนกำไรสู่สังคมอย่างหนึ่ง และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมของโรงรับจำนำเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณธรรมของเจ้าของโรงรับจำนำ ค่าเฉลี่ย 3.66 และ 3.65 ตามลำดับ

#### 4. ทักษะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

ผลจากการศึกษาทักษะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในการศึกษาทักษะที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ มีขอบข่ายในเรื่อง คือ การกำหนดมาตรการการส่งเสริม CSR การชมเชยประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัล และการร่วมกันเสนอกิจกรรมเพื่อสังคม โดยทั้งสามเรื่องผู้ใช้บริการโรงรับจำนำ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากกว่าโรงรับจำนำควรร่วมมือกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม ค่าเฉลี่ย 3.83 โรงรับจำนำควรมีการกำหนดมาตรการสนับสนุนให้โรงรับจำนำดำเนินการเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ค่าเฉลี่ย 3.82

#### 5. การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทักษะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทักษะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา รายได้ และการใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ไม่แตกต่างกัน

## 6. การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไป กับทัศนระของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนระของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ พบว่า มีเพียงตัวแปรระดับการศึกษา ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และการใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน

## 7. การเปรียบเทียบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนระของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลทั่วไปกับทัศนระของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการโรงรับจำนำที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ และการใช้บริการโรงรับจำนำต่อปี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนระของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

## ระดับนโยบาย

1. รัฐบาลควรส่งเสริมปลูกจิตสำนึกให้โรงรับจำนำหันมาตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ให้มีส่วนร่วมในการดูแลสังคม
2. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนแก่โรงรับจำนำหรือหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้สังคมได้รับรู้ เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจให้แก่องค์กรเป็นแรงจูงใจและให้เป็นตัวอย่างแก่องค์กรอื่นๆ ได้ปฏิบัติตาม

## ระดับบริหาร

กรรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการโรงรับจำนำ ควรจัดประชุม เชิญชวนให้โรงรับจำนำทั้งหลายร่วมกันรณรงค์จัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม

## ระดับปฏิบัติการ

สมาคมโรงรับจำนำควรประสานให้สมาชิกโรงรับจำนำทั้งหลายร่วมกันจัดกิจกรรมหรือบริการเพื่อสังคม เป็นการคืนกำไรสู่สังคมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงรับจำนำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีทัศนคติที่ดีหรือความรู้สึกดีต่อดอกเบี้ย เช่น การจัดบริการพิเศษ หรือจัด Promotion ลดดอกเบี้ยให้ต่ำเป็นพิเศษในช่วงเปิดเทอม เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง

## ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต ต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และต่อแนวทางปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ เพื่อให้สนองตอบในสิ่งที่คาดหวังของผู้ใช้บริการให้สามารถสัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรม สร้างประโยชน์สุขต่อผู้ใช้บริการและสังคมต่อไป ควรมีการศึกษาฝ่ายผู้ประกอบการโรงรับจำนำถึงความคิดเห็นและรูปแบบกิจกรรมที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ