



คู่มือการให้บริการสำหรับประชาชน

คู่มือการให้บริการ	การให้บริการรับจํานำสำหรับประชาชน
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	สถานธนานุเคราะห์
สังกัด	สำนักงานธนานุเคราะห์

สำนักงานธนานุเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาขาดแคลนเงินที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพ หรือนำไปลงทุนประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินมาจํานำ เสียอัตราดอกเบี้ยในอัตราต่ำและเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจํานำ มิให้โรงรับจํานำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจํานำกำหนด โดยดำเนินงานภายใต้ความสอดคล้องยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้คือสร้างภูมิคุ้มกันและส่งเสริมโอกาสทางสังคมบนฐานแห่งความพอเพียง โดยการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้างขีดความสามารถของคนในการช่วยเหลือตนเองในการดำรงชีพ การมีอาชีพรายได้และสอดคล้องกับวิถีทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมร่วมขององค์กร สร้างความมั่นคง ยั่งยืน ในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับจํานำ โดยเปิดให้บริการจำนวน ๓๙ สาขา โดยตั้งอยู่ในเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๙ สาขา และปริมณฑล ประกอบด้วย นนทบุรี จำนวน ๒ สาขา ปทุมธานี จำนวน ๑ สาขา สมุทรปราการ จำนวน ๑ สาขา ระยอง จำนวน ๒ สาขา ลำพูน จำนวน ๑ สาขา สุราษฎร์ธานี จำนวน ๑ สาขา อุตรธานี จำนวน ๑ สาขา และพิษณุโลก จำนวน ๑ สาขา

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
1. ชื่อกระบวนการ	การให้บริการรับจํานำของ สธค.โรงรับจํานำของรัฐ
2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	สถานธนานุเคราะห์
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	ประชาชนทั่วไป ประชาชนผู้ใช้บริการ
ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ	ขั้นตอนการให้บริการรับจํานำ
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ	ช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ สธค. โรงรับจํานำของรัฐ ตามที่อยู่ที่แนบ.. วันที่เปิด-ปิดให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ หยุดวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาให้บริการ : ช่วงเช้า เวลา 08.00 น. - 12.00 น. ช่วงบ่าย เวลา 13.00 น. -16.30 น.



	<p>ขั้นตอนการให้บริการประมวลทรัพย์สินหลุดจำนำ ช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ สธค.สำนักงานใหญ่ วันที่เปิดให้บริการ : วันอังคาร ถึง วันพฤหัสบดี เวลาให้บริการ : เริ่ม เวลา 9.30 น.</p>
--	--

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการรับบริการ

สธค.โรงรับจำนำของรัฐ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดสำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจให้บริการรับจำนำต่อผู้มีรายได้น้อยและประชาชนที่ประสบปัญหาทางการเงินเฉพาะหน้า

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ					
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การรับจำนำ -การประเมินราคาทรัพย์สิน - การรับเงิน	- ผู้ใช้บริการยื่นบัตรประจำตัวพร้อมทรัพย์สินที่จะทำการจำนำ เพื่อให้ผู้รับจำนำประเมินราคา และเพื่อตกลงราคารับจำนำ ผู้ใช้บริการทำการสแกนลายนิ้วมือ - ผู้มาใช้บริการจะได้รับเงินตามที่ตกลงกันข้างต้น พร้อมตัวรับจำนำและบัตรประจำตัว	- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.	ประเมินราคาไม่เกิน 5 นาที ต่อรายการ รอสแกนลายนิ้วมือ ขวาไม่เกิน 5 นาที รอรับตัวรับจำนำ/ รับเงินไม่เกิน 5 นาที	



7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ					
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
2.	การส่งดอกเบี้ยย/ ผ่อนเงินต้น - แจ้งความประสงค์ - จ่ายเงิน	<p>- ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ ต่อผู้รับจ้ำนนำ ว่าต้องการทำการ ส่งดอกเบี้ยยหรือผ่อนเงินต้น พร้อมมอบตัวจ้ำนนำ (ที่ต้องการ ส่งดอกเบี้ยยหรือผ่อนเงินต้น) ให้แก่ผู้รับจ้ำนนำ ผู้รับจ้ำนนำ จะ แจ้ง ย อ ด ดอก เบี้ย ที่ ผู้ใช้บริการต้องจ่าย</p> <p>ส่งดอกเบี้ยย</p> <p>- ผู้ใช้บริการชำระดอกเบี้ยย พร้อมรับตัวจ้ำนนำใหม่ และ ใบเสร็จรับเงิน ผ่อนเงินต้น</p> <p>- ผู้ใช้บริการชำระเงินต้นพร้อม ดอกเบี้ยย พร้อมรับตัวจ้ำนนำใหม่ และใบเสร็จรับเงิน</p>	<p>- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น.</p> <p>- ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.</p>	<p>รอทำการ ชำระเงินไม่ เกิน 5 นาที่ต่อราย ตัวรับจ้ำนนำ</p> <p>รอรับตัวรับ จ้ำนนำและ ใบเสร็จรับ เงินไม่เกิน 3 นาที่</p>	
3	การเพิ่มเงินต้น - แจ้งความประสงค์ - รับหรือจ่ายเงิน	<p>- ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ ต่อผู้รับจ้ำนนำว่าต้องการเพิ่มเงิน ต้น พร้อมส่งตัวจ้ำนนำและบัตร ประจำตัว โดยที่ผู้รับจ้ำนนำจะ ทำการประเมินค่าทรัพย์สินใหม่ ที่จะเพิ่มเงินต้นได้หรือไม่ ผู้รับจ้ำนนำจะดำเนินการตาม ขั้น ต อ น ต่ อ ไป แล ะ ให้ ผู้ บริการ ทำ การ แส ก น ลายนิ้วมือนิ้วโป้งข้างขวา</p> <p>- ผู้ใช้บริการรับหรือจ่ายเงิน ตามใบเสร็จพร้อมรับตัวจ้ำนนำ</p>	<p>- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น.</p> <p>- ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.</p>	<p>ยื่นตัวจ้ำนนำ และบัตรประ ตัวรอปประเมิน ราคา ไม่เกิน5 นาที่</p> <p>รอสแกน ลายนิ้วมือ ไม่เกิน 2 นาที่</p> <p>รอทำการรับ/ จ่ายเงินไม่</p>	



7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ					
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
		ใหม่ ใบเสร็จรับเงินและบัตรประจำตัว		เกิน 5 นาที ต่อรายตัวรับ จํานำพร้อม รับตัวรับ จํานำและทำ การบเสร็จรับ เงิน	
4.	การไถ่ถอน - แจ้งความประสงค์ - จ่ายเงิน - รับทรัพย์สิน	- ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ ต่อผู้รับจํานำว่าต้องการไถ่ถอน พร้อมส่งตัวจํานำ และบัตร ประจำตัวให้กับผู้รับจํานำ ดำเนินการพร้อมแจ้งยอดเงิน ต้นพร้อมดอกเบี้ยแก่ผู้มาใช้ บริการ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และให้ผู้ใช้บริการทำการเสกน ลายนิ้วมือนิ้วโป้งข้างขวา - ผู้ใช้บริการทำการจ่ายเงินต้น พร้อมดอกเบี้ย - ผู้ใช้บริการรับทรัพย์สินพร้อม ใบเสร็จรับเงินและบัตร ประจำตัว	- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.	ยื่นตัวจํานำ และบัตร ประจำตัว รอเสกน ลายนิ้วมือ ไม่เกิน 2 นาที ต่อรายตัวรับ จํานำ รอทำการ ชำระเงิน 5 นาที รอรับทรัพย์สิน จํานำไถ่ถอน และ ใบเสร็จรับเงิน ไม่เกิน 5 นาที	
5.	ตัวจํานำหาย - แจ้งความประสงค์	- ผู้ใช้บริการแจ้งตัวจํานำที่สูญ หาย และส่งบัตรประจำตัว ให้กับผู้รับจํานำ ผู้ให้บริการ	- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.	รอเสกน ลายนิ้วมือ ไม่เกิน 5 นาที	



7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ					
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
	- รับใบแทนตัว จำนำ	ดำเนินการออกใบแทนตัวรับ จำนำ - ผู้ใช้บริการรับใบแทนตัวรับ จำนำ เพื่อนำไปแจ้งความที่ สถานีตำรวจต่อไป เมื่อแจ้ง ความเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ ผู้บริการนำใบแทนตัวรับ จำนำและใบแจ้งความพร้อม แจ้งความประสงค์ที่จะ ดำเนินการ (แต่ละกรณี)		รับใบแทนตัว หายรอ ไม่เกิน 5 นาที	
6	ผู้ใช้บริการเสียชีวิต	<u>กรณีที่ 1 มีคำสั่งศาล</u> ให้ผู้มาใช้บริการนำเอกสารมา ติดต่อดังนี้ - สำเนาคำสั่งศาลที่แต่งตั้งเป็น ผู้จัดการมรดก - ตัวรับจำนำ - ใบมรณะบัตร พร้อมสำเนา - สำเนาทะเบียนบ้านของ ผู้เสียชีวิตที่ประทับตรา (เสียชีวิต) - บัตรประจำตัวประชาชนของ ผู้จัดการมรดกหรือผู้ดำเนินการ แทนพร้อมสำเนา บัตร ประจำตัว ทั้งนี้หากผู้จัดการ มรดกไม่สามารถมาดำเนินการ ได้ ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ ผู้อื่นมาดำเนินการแทน <u>กรณีที่ 2 ไม่มีคำสั่งศาล</u>	- ช่วงเช้า 08.00 – 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 – 16.30 น.		



7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ					
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	ระยะเวลา ให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
		ให้ดำเนินการดังนี้ - สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนของทนายททุกคน - สำเนาทะเบียนบ้านของ ทนายททุกคน - หนังสือยินยอมจากทนายท มอบหมายให้ดำเนินการแทน - สำเนารายงานบันทึก ประจำวันเกี่ยวกับคดี -ตัวรับจำนำ หมายเหตุ: นำเอกสารข้างต้น ไปติดต่อกกรมการปกครอง ฝ่าย ควบคุมโรงรับจำนำ เพื่อ อนุญาตทำธุรกรรมแทน ผู้เสียชีวิตได้			

8. งานบริการนี้ผ่านการดำเนินการปรับลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาแล้ว

9. รายการเอกสาร/หลักฐานประกอบ

บัตรประจำตัวหมายถึง บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรประจำตัว
พนักงานรัฐวิสาหกิจ หนังสือเดินทาง บัตรต่างด้าว หรือบัตรที่ทางหน่วยงานราชการเป็นผู้ออกให้ที่สามารถใช้
ยืนยันตัวบุคคลได้

ตัวรับจำนำ หมายถึง ตัวจำนำที่ สศค.โรงรับจำนำของรัฐเป็นผู้ออกให้เท่านั้น

ใบเสร็จรับเงิน หมายถึง ใบเสร็จรับเงิน สศค.โรงรับจำนำของรัฐเป็นผู้ออกให้เท่านั้น

10. ค่าธรรมเนียม

สศค.โรงรับจำนำของรัฐ ไม่มีค่าธรรมเนียม



11. ช่องทางการจ่ายเงิน

- เงินสด

12. ช่องทางการติดต่อและรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ	ช่องทางรับเรื่อง
<ol style="list-style-type: none"> 1. โทรศัพท์หมายเลข 02-281-7500 หรือเบอร์ของ สศค. ที่ให้บริการรับจำนำ 2. line ภายใต้อีเมล สศค. โรงรับจำนำของรัฐ 3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail Support@pawn.co.th 4. Page facebook ภายใต้อีเมล สศค. โรงรับจำนำของรัฐ 5. Website ของสำนักงานธนาคาเคราะห์ www.pawn.co.th 	<ol style="list-style-type: none"> 1. โทรศัพท์หมายเลข 0-2281-7500 2. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email: Support@pawn.co.th 3. Line@ ภายใต้อีเมล สศค. โรงรับจำนำจำนำของรัฐ 4. จดหมายส่งตรงถึง ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์ สำนักงานธนาคาเคราะห์ อาคาร 8 ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพฯ ๑ 10100 5. ทำหนังสือถึงผู้จัดการสถานธนาคาเคราะห์ 6. มาด้วยตนเอง ณ สำนักงาน 7. ผู้แสดงความคิดเห็น ณ ที่ติดตั้งที่สถานธนาคาเคราะห์ต่างๆ 8. Call Center 1300 ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 9. Call center ของรัฐบาล 1111 และ Website ของสำนักนายกรัฐมนตรี www.1111.go.th

