

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางและนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ
2. แนวคิดความมั่นคงทางรายได้
3. แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม
4. แนวคิดบทบาทโรงรับจำนำ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนะ

1.1 ความหมายของทัศนะ

ทัศนะเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคน ซึ่งจะเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล มีผู้ให้นิยามความหมายของทัศนะไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2552) ได้กล่าวว่า ทัศนะ หมายถึง ความเห็น, การเห็น, เครื่องรู้เห็น สิ่งที่เห็น, การแสดง, ทรรศนะก็ใช้

ส่วนพรทิพย์ แฟงสุด (2540) ได้กล่าวว่า ทัศนะ หมายถึง ความคิดเห็นที่ประกอบด้วยเหตุผล ซึ่งแม้จะแตกต่างหรือขัดแย้งกันก็นับว่ามีประโยชน์ เพราะจะเป็นแนวทางให้ผู้อื่นได้มีโอกาสใช้ดุลยพินิจตัดสินใจเลือกวิถีทางแก้ปัญหาได้หลายทางด้วยความสุขุมรอบคอบขึ้น

สำหรับอดุลย์ นามสอน (2542, น. 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนะว่า เป็นความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นการพูด การเขียน หรือการปฏิบัติงานก็ได้ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนช่วยให้การแสดงความคิดเห็น รวมทั้งแนวทางปฏิบัติหรือทำที่สิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหมายถึงความคิดเห็น ความรู้สึกเฉพาะตัวของบุคคลที่สนองต่อคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็น โดย

ไม่มีผู้วินิจฉัยว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เช่นเดียวกับ ชีราพจน์ ทองศรี (2543, น. 12); บุญธรรม คำพอ (2520, น. 72); อัครเดช เพ็ชรยัง (2541, น. 14); เรื่องเวทย์ แสงรัตนนา (2522, น. 20); และ ทวี เลรามัญ (2520, น. 3)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของ ทศนะ ไว้ใกล้เคียงกัน เช่น นางเยาว์ เชี่ยวสะอาด (2542, น. 12) และ ยุพิน ระพิพันธุ์ (2544, น. 13) ได้ให้ความหมายของ ทศนะ ว่าหมายถึง ความรู้สึกรภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้กับ สิ่งนั้นและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ ไปใน ทิศทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้

ยิ่งกว่านี้ วันเพ็ญ สอนรัตนชัย (2544, น. 10-11) ได้กล่าวถึงความหมายของทศนะ ไว้อย่างค่อนข้างครอบคลุม โดยกล่าวว่า ความหมายของทศนะในทางจิตวิทยาว่ามีความสำคัญ ต่อพฤติกรรมมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจในข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้งศึกษาถึงพัฒนา ความสามารถทางสติปัญญา การใช้วิจารณญาณของมนุษย์ เพื่อประกอบการตัดสินใจ คือการ ยอมรับการเรียนรู้ของมนุษย์ เริ่มจากง่ายแล้วสามารถใช้ความคิด และพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้น เป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจำ นึกได้ มองเห็น ได้ยิน ได้ฟัง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมต่อจากความรู้ ซึ่งต้องใช้ ความสามารถทางสมองและทักษะขั้นสูง จนถึงระดับการสื่อความหมาย อาจทำได้ทั้งการใช้ปาก เปล่า ข้อเขียนภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้ทราบข่าวสารต่างๆ แล้ว โดยการฟัง เห็น อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้อาจแปลความหมายต่างๆ เช่น การบรรยายข่าวสาร โดยการใช้คำพูด หรือการแปลความจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรือ การแสดงความคิดเห็น การใช้ข้อสรุป หรือการคาดคะเนได้

3. การนำความรู้ไปใช้ (Application) เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งต้องอาศัยทักษะ ด้านความเข้าใจ การนำความรู้มาใช้ คือ การแก้ไขปัญหาตนเอง ซึ่งจะเห็นได้จากความเข้าใจใน ทฤษฎี และวิธีการต่างๆ จะถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมที่ช่วยให้ สามารถแยกภาพรวมออกเป็นส่วนย่อย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5. การประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้ หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งจะต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นส่วนประกอบในการประเมินผล มาตรฐานอาจแสดงออกมาได้ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งอาจจะมาจากบุคคลตั้งขึ้นเอง หรือมาจากมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินนอกจากจะเป็นความสามารถขั้นสุดท้ายแล้วยังเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญของพฤติกรรมด้านอื่นๆ อีก ความสามารถในการประเมินนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายเสมอไป อาจอยู่ในขั้นตอนของความสามารถ หรือทักษะต่างๆ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์และ สภาพสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยนำไปสู่การแสดงความคิดเห็น การแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งอาจจะแสดงออกด้วยท่าทาง การพูด หรือการเขียนก็ได้

1.2 องค์ประกอบของทักษะ

ทักษะ (Attitude) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของหรือสภาพการณ์ต่างๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ Kretch, Crutchfield and Ballachey (1962) ได้แบ่งองค์ประกอบของทักษะไว้ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) คือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ของบุคคลในเรื่องหนึ่งๆ อาจเป็นบวกหรือลบก็ได้

2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ถ้ารู้สึกว่าจะมีทักษะที่ดี แต่ถ้ามีความรู้สึกไม่ชอบจะมีทักษะที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

3) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Action Component) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ในทางใดทางหนึ่งแล้วแต่ว่าจะมีทักษะไปในทิศทางใด

สรุปได้ว่า ทักษะในที่นี้ หมายถึงความคิดเห็นของลูกคำผู้มาจำนำ ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบที่มีต่อบทบาทของโรงรับจำนำในการช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนในภาวะวิกฤต ความคิดเห็นที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางปลูกจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ

2. แนวคิดความมั่นคงทางรายได้

ความมั่นคงทางรายได้ มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องและผันแปรตามความมั่นคงทางอาชีพหรือการมีงานทำของแต่ละบุคคล อาชีพและรายได้ต้องอยู่คู่กัน เพราะอาชีพหรือการมีงานทำเป็นที่มาของรายได้ และรายได้จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพในการทำงานที่เกิดจากการพัฒนาความรู้ ความสามารถ สถิติปัญญาและการเพิ่มประสบการณ์ในวิชาชีพที่มีอยู่ รวมทั้งความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงของบุคคลนั้นๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความมั่นคงทางอาชีพหรือความมั่นคงในการทำงาน อันเป็นส่วนหนึ่งของการมีความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนล้วนแต่ต้องการมีความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนการดำรงชีวิตอย่างสุขสบายและต้องการได้รับการยกย่องในสังคม จึงพยายามที่จะทำให้ชีวิตของตนเองมีความมั่นคง โดยจะให้ความสำคัญในฐานะความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ การทำงาน และการมีรายได้ที่แน่นอนและเพียงพอแก่ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ดังนั้น การประกอบอาชีพหรือการมีงานทำ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลในการดำเนินชีวิต เป็นช่องทางหาเลี้ยงชีพและสร้างรายได้ เพื่อความมั่นคงและอยู่ดีมีสุขของครอบครัว จากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันของความมั่นคงทางอาชีพหรือการมีงานทำ ซึ่งเป็นที่มาของความมั่นคงทางรายได้ ผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความมั่นคงทางอาชีพหรือการมีงานทำ

2.1 ความมั่นคงทางอาชีพ การมีงานทำและความมั่นคงทางรายได้

ความมั่นคงทางอาชีพหรือการมีงานทำและความมั่นคงทางรายได้ มีผู้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกัน เช่น

กนกพันธ์ มีมานัส (2548, น. 30) ได้ให้ความหมาย “ความมั่นคงทางอาชีพ” ว่า หมายถึงความรู้สึทางจิตใจเชิงบวกและลบเกี่ยวกับความแน่นอนในการทำงานว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตในขณะที่สามารถทำงานได้ ซึ่งประกอบไปด้วย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับอย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานไว้ใกล้เคียงกัน เช่น จ้านง สมประสงค์ (2514, น. 330); นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533, น. 22); ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์ (2533, น. 2-5); ฌ์ทนิชา อมรไชย (2548, น. 4); และ สายทิพย์ วงศ์สังข์ยะ (2540, น. 14) ได้ให้ความหมายของ “ความรู้สึมั่นคงในการทำงาน” ว่าหมายถึง

1. ภาวะการกินดี อยู่ดี มีมาตรฐานการครองชีพ มีหลักประกันที่ทำให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

2. มีความรู้สึกที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกัน มิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้ โดยไร้เหตุผล สามารถทำงานจนเกษียณ และมีสุขภาพ

3. ความรู้สึกว่ามีหลักประกันทั้งในขณะปฏิบัติงาน และภายหลังการออกจากงาน
สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540, น. 30) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ค่อนข้างครอบคลุม โดยรวมถึง

1. ชั่วโมงการทำงาน ค่าจ้าง บริการประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ความมั่นคงทางสัมพันธภาพกับสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับมนุษย์ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. ให้ความสำคัญกับสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น

- การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง
- สภาพการทำงานที่ปลอดภัย
- การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย
- ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
- การพัฒนาด้านความเป็นอยู่และการเจริญเติบโตของลูกจ้าง

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงทางรายได้

ความมั่นคงทางรายได้ เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องและผันแปรตามศักยภาพหรือความสามารถในการสร้างความมั่นคงทางอาชีพหรือการมีงานทำของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลสะท้อนถึงมิติการมีความมั่นคงของมนุษย์ในการดำรงชีวิต สามารถสนองต่อความต้องการและเพียงพอแก่ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน จึงควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงทางรายได้ดังนี้

Rejda (1976, pp. 2-3, อ้างถึงใน ศักดิ์ศรี บริบาลพรพตเขตต์, 2533, น. 6) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงทางรายได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. การได้รับรายได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการในปัจจุบันและอนาคต

2. การมีรายได้ที่แท้จริง หมายถึง รายได้ที่ได้นั้นมีอำนาจซื้อเพียงพอในการซื้อสินค้าและบริการ แม้ว่าราคาสินค้าจะเพิ่มขึ้น

3. การมีรายได้สูงกว่าระดับความยากจน หรือมาตรฐานความจำเป็นในการดำรงชีวิต มีรายได้เพียงพอในการจัดสิ่งของและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการพื้นฐานของบุคคลและครอบครัว

4. การมีรายได้ที่อยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานในการดำรงชีวิตของบุคคลอื่นในชุมชนและสังคมเดียวกัน

ความมั่นคงทางรายได้ของบุคคลมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับปัจจัยต่อไปนี้

1. การได้รับการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ อาหารเครื่องนุ่งห่ม สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตอื่นๆ

2. ความรู้สึกพึงพอใจและความมั่นใจต่อความสามารถในการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ตนเองและครอบครัว

3. การที่ตนเองและครอบครัวมีมาตรฐานในการดำรงชีวิตอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกับมาตรฐานในการดำรงชีวิตของคนในชุมชน

โดยสรุป ความมั่นคงทางรายได้ เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์และผันแปรตามความมั่นคงทางอาชีพของบุคคล การประกอบอาชีพ ธุรกิจการค้าใดๆ ก็ตาม หากขาดสภาพคล่องทางการเงิน ขาดแหล่งทุนที่จะมาเกื้อหนุน ย่อมส่งผลให้ธุรกิจนั้นสะดุด หรืออาจต้องปิดกิจการลงเป็นเหตุให้ขาดรายได้ ดังนั้น การเกื้อกูลทางด้านการเงินจากโรงรับจำนำจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อธุรกิจการค้าในการให้โอกาสและเป็นทางเลือกหนึ่งแก่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถหมุนเงินได้ โรงรับจำนำจึงมีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ หรือขยายธุรกิจให้เพิ่มขึ้นได้ตามต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่งผลให้มีการสร้างงานสร้างรายได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการของโรงรับจำนำสามารถช่วยให้เกิดความมั่นคงทางรายได้ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการโรงรับจำนำได้ทางหนึ่ง

3. แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ในระยะเริ่มแรกประมาณ 20 ปีมาแล้ว ถูกนำเสนอขึ้นมาเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ เป็นการแสดงถึงความสนใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยไม่มุ่งเฉพาะผลประโยชน์และกำไร ในปัจจุบันถูกนำมาใช้ในการบริการองค์กรทุกประเภททั้งภาคธุรกิจ องค์กรภาครัฐ หรือองค์กรเอกชนอื่นๆ และองค์กรไหนที่ยังไม่ได้ให้

ความสำคัญ ก็มักจะได้รับการทวงถามและถูกเรียกร้องให้ดำเนินการ จึงพบว่าในปัจจุบัน มีการนำแนวคิดนี้ไปใช้อย่างหลากหลายตามบริบทขององค์กรนั้น มีผู้ให้ความหมายของแนวคิดไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม ได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันที่เน้นการดำเนินการของธุรกิจหรือความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการประกอบกิจการทางธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดถึงชุมชนบุคคลภายนอก ดังนี้

องค์การเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ (UNIDO) (โสภณ พรโชคชัย, 2551, น. 11-12) ให้ความหมายของ ซี เอส อาร์ ว่าเป็นแนวคิดการจัดการที่มุ่งให้วิสาหกิจผสมผสานการดำเนินธุรกิจกับความห่วงใยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ เสนาะ ดีเยาว์ (2544, น. 36)

พิสมัย มะลิลา (2552) ได้ให้ความหมายไว้ในทำนองเดียวกันกับ โกวิทย์ สวัสดิ์มงคล (2550, น. 16); และ อนิวัช แก้วจำนงค์ (2552, น. 291) โดยกล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง

- การบำเพ็ญประโยชน์และสร้างสรรค์ความเจริญให้ชุมชนและสังคมอย่างเต็มความสามารถ
- การมีส่วนช่วยสอดส่องดูแลพฤติกรรมของบุคคลที่จะเป็นภัยต่อชุมชนและสังคม
- การช่วยคิดและการมีส่วนช่วยทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสังคม เช่น ความสกปรก การรักษาสาธารณสุขสมบัติของส่วนรวม การจราจร การเสียภาษี การกระทำที่เป็นภัยต่อประเทศชาติ ฯลฯ

นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายในอีกมิติที่เน้นถึงการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคมที่สอดคล้องกับคุณธรรมและจริยธรรม ดังเช่น

สมยศ นาวิการ (2530, น. 35) ได้ให้ความหมายที่เน้นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของธุรกิจต่อกลุ่มต่างๆ ทั้งหมดภายในสังคมนั้น ภายหลังจากการพิจารณาถึงผลกระทบดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารควรจะทำการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลส่วนมาก คือ ให้ความยุติธรรมกับกลุ่มต่างๆ ภายในสังคมมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับพัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546, น. 21); และ บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544, น. 15) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า เป็นเรื่องของบทบาท ภาระหน้าที่ ตลอดจนคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคล กลุ่มบุคคล สมาชิกของสังคม หรือของประเทศ รวมถึงนโยบาย กิจกรรมที่องค์กรภาคธุรกิจ

ได้จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุงและส่งเสริมให้สภาพสังคมโดยรวมดีขึ้น ขณะเดียวกัน ประชาชนเองก็มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ยิ่งกว่านี้ ยังมีผู้ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมได้ครอบคลุมในหลากหลายมิติ คือ วิกิพีเดีย (2552) ให้ความหมายว่า “ธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility)” เป็นเครื่องมือที่โลกตะวันตกคิดขึ้นสำหรับใช้ควบคุมหรือถ่วงดุลลัทธิทุนนิยมสุดขั้ว มุ่งกำไรสูงสุด จนหย่อนด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นกลไกควบคุมธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจข้ามชาติ ให้ต้องประพฤติปฏิบัติในลักษณะที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในหลากหลายมิติ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านความเป็นธรรมต่อเพื่อนมนุษย์ ด้านจิตวิญญาณของผู้คน และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อรักษาผลประโยชน์ตามหลัก BSC-Balanced Score Card คือ ต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้าหรือคู่ค้า ต่อพนักงาน และต่อสังคมวงกว้าง

ซึ่งจากความหมายของนักวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการแสดงออกถึงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรที่เกิดจากจิตสำนึก ในการที่จะบำเพ็ญประโยชน์และสร้างสรรค์ความเจริญต่อบุคคลหรือสังคม มีความตระหนักถึงหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่ต้องไม่สร้างความเดือดร้อนแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม หลีกเลี่ยงไม่กระทำการใดๆ ใ้บุคคลอื่นและสังคมต้องเสียหาย รวมทั้งต้องปกป้องและยังผลประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมเพื่อให้เกิดความสงบสุขและทำให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ก่อนที่บุคคลจะรู้จักมีความรับผิดชอบต่อสังคม จำเป็นที่บุคคลจะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองให้ดีเสียก่อน ซึ่งสามารถแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองได้ในด้านต่างๆ เช่น (พิสมัย มะลิลา, 2552)

1. ความรับผิดชอบต่อร่างกาย เป็นหน้าที่ของแต่ละคนที่จะต้องดูแลร่างกาย สุขภาพของตนเองให้ดีอยู่เสมอ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีสมบูรณ์ ผู้ที่มีสุขภาพดีแข็งแรงจะสามารถเรียนและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพร้อม สามารถที่จะช่วยเหลือสังคมได้
2. ความรับผิดชอบต่อทางจิตใจ คือ การฝึกตนให้มีคุณธรรมที่ดี โดยเริ่มจากภายในจิตใจและรู้จักสร้างความคิดที่ดีให้เกิดขึ้นในจิตใจ พยายามที่จะลด ละ เลิก การคิดที่ไม่ดี
3. ความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ ทุกคนมีหน้าที่ต้องทำงานเพื่อยังชีพตนเองและเลี้ยงดูครอบครัว ดังนั้น จึงควรเลือกประกอบอาชีพที่สุจริต มีความขยันหมั่นเพียรในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนนั้นเป็นที่พึงพิงของผู้อื่นได้และไม่ทำตนให้เป็นภาระของสังคม

4. ความรับผิดชอบทางสติปัญญา เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของนักศึกษาที่จะต้องศึกษาเล่าเรียน แสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ และพัฒนาสติปัญญาของตนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพในอนาคต

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เป็นส่วนหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การดำเนินงานด้วยคุณธรรมและจริยธรรม ปัจจุบันพบว่าการตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การจะพิจารณาผลที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมเป็นลำดับต้นๆ โดยหลายองค์การได้บรรจุเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงาน เนื่องจากการจัดการธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีข้อมูลและกลยุทธ์ในการดำเนินงานเป็นเรื่องสำคัญและละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกลูกค้าและมีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์การ ดังนั้น หลายๆ องค์การได้นำการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดการและการตลาด จึงพบว่าในการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การจะต้องแสดงให้เห็นสังคมได้รู้ว่าองค์การมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ (2552) ผู้อำนวยการสถาบันไทยพัฒนา หัวหน้าโครงการวิจัยกล่าวว่า ปัจจุบัน ซี เอส อาร์ หรือ “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ถือเป็นกลยุทธ์เชิงรุก และเป็นการขับเคลื่อนภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรออกมา แต่ที่ผ่านมารัฐกิจหลายแห่งเข้าใจว่าการทำ ซี เอส อาร์ เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ไม่ได้สร้างให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ จึงเป็นเหตุให้องค์กรส่วนใหญ่ไม่ทำ ซี เอส อาร์ ก็ต่อเมื่อเกิดความจำเป็น ถูกบังคับให้ทำ หรือเล็งเห็นประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ จึงทำให้เกิด ซี เอส อาร์ เทียมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากกว่า ซี เอส อาร์ แท้

สำหรับการที่จะแยกแยะว่า กิจกรรมของบริษัทเป็น ซี เอส อาร์ แท้หรือเทียมนั้น ดูที่แนวคิดและหลักการ กล่าวคือ ถ้าเป็น ซี เอส อาร์ เทียม จะเป็นลักษณะ Outside-in ที่เกิดจากกระแสเรียกร้องทางสังคม หรือเน้นที่ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับมากกว่าที่สังคมจะได้รับ แต่ถ้าเป็น ซี เอส อาร์ แท้ จะเป็นลักษณะ Inside-out ที่เกิดจากความสมัครใจ และจิตสำนึก โดยเน้นประโยชน์ที่สังคมจะได้รับเป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดมาจากในกระบวนการทำงาน เพราะ ซี เอส อาร์ คือ ดำเนินกิจกรรม ซี เอส อาร์ ซึ่งแตกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นภายหลัง

3.2 องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, น. 57-61) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ อนิวัช แก้วจำนงค์ (2552, น. 292) ได้กล่าวถึงการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมใน 4 ด้านที่ผู้บริหารมักนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กร

1. แสดงความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ (Economic Responsibility) ในฐานะที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ ควรแสดงความรับผิดชอบต่อเมื่อได้กระทำบางอย่างไป ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือโดยไม่ได้มีเจตนา โดยหากกระทำโดยเจตนา ก็ยิ่งต้องแสดงความรับผิดชอบต่อทันที ที่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาการตัดสินใจของศาล การที่ผู้บริหารรีบออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อทันทีที่จะยิ่งได้รับการยอมรับและให้อภัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องเร็วยิ่งขึ้น และมากขึ้น แต่หากปฏิเสธหรือละเลยความรับผิดชอบต่อย่อมได้รับความเกลียดชังจากสังคม โดยจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้

2. แสดงความรับผิดชอบต่อตามกฎหมาย (Legal Responsibility) เพื่อความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายบ้านเมือง องค์กรจำเป็นต้องยอมรับและไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แม้ว่า การกระทำบางอย่างไม่ผิดข้อกฎหมายแต่หากผิดหลักจริยธรรมก็ควรหลีกเลี่ยงและแสดงความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อในผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำขององค์กร

3. แสดงความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม (Ethics Responsibility) เป็นความรับผิดชอบต่อที่เกิดขึ้นจากจิตสำนึกที่รับเอาหลักจริยธรรมมาใช้ในชีวิตและการทำงานโดยปฏิบัติต่อทั้งคนในองค์กรและนอกองค์กรและไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ตัวอย่างเช่น การให้สวัสดิการตามสมควรแก่พนักงาน การผลิตสินค้าไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม หรือการไม่ใช้สารพิษเป็นส่วนผสมในสินค้าประเภทอาหาร เป็นต้น

4. แสดงความรับผิดชอบต่อการใช้ดุลยพินิจ (Discretionary Responsibility) เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อในทุกเรื่องที่ได้ตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป ดังนั้น ก่อนการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาและวินิจฉัยอย่างในเรื่องผลกระทบต่อสังคมอย่างรอบคอบ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องและต้องออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำทั้งที่เกิดขึ้นด้วยเจตนาและไม่เจตนาก็ตาม

การออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดด้านหนึ่งหรือครอบคลุมทุกด้านดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรแล้วยังทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีอีกด้วย ผลแห่งการกระทำด้วยเจตนาที่ดีย่อมทำให้องค์กรได้รับการสนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรตลอดไปและยอมรับนำมาซึ่งผลกำไรรวมถึงการดำรงอยู่ได้ขององค์กรในระยะยาว

กัลยาณี สุธสมบัติ (2552) ได้กล่าวถึงระดับความรับผิดชอบต่อสังคมว่า องค์กรสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้ในระดับต่างๆ ดังนี้

1. **Should do** เป็นความรับผิดชอบทางจริยธรรม (Ethical) ที่บุคคลหรือองค์กร “ควรกระทำ” หรือ “ควรจะดำเนินการ” หรือ “พึงปฏิบัติ” ซึ่งอาจเป็นความเชื่อทางสังคม เช่น การถือศีล การทำบุญตามประเพณี

2. **Might to do** เป็นความรับผิดชอบที่เกิดจากจิตสำนึก (Discretionary) ของบุคคลหรือองค์กร ไม่ต้องมีใครบอก ไม่ต้องมีใครคาดหวัง แต่เป็นเพราะมีจิตสำนึกและความปรารถนา ถือว่าเป็น “สิ่งที่น่าจะทำได้” หรือ “อาจจะทำได้” เช่น อาจจะปรับราคาสินค้าลดลง เมื่อต้นทุนต่ำลง

3. **Must to do** เป็นความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ (Economic) ที่บุคคลหรือองค์กร ถือว่าเป็น “สิ่งที่ต้องทำ” เช่น การหารายได้มาจุนเจือผู้ถือหุ้น หรือหาเงินคืนให้เจ้าหนี้

4. **Have to do** เป็นความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย (Legal) ที่บุคคลหรือองค์กร ถือว่า “จำเป็นต้องทำ” อยู่ภายใต้กฎระเบียบ กฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางราชการ เช่น การเสียภาษีให้ถูกต้องและตามเวลาที่กำหนด

3.3 ขนาดของความรับผิดชอบต่อสังคม

การพิจารณาเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานธุรกิจว่า ควรมีมากน้อยเพียงใดและอย่างไรนั้น จะใช้วิธีพิจารณา “ระดับของการตระหนักถึงปัญหาทางสังคม” (Social Responsiveness) หรือระดับความมากน้อยในการตระหนักถึงพันธะข้อผูกพันขององค์กรที่มีต่อสังคม โดยการติดตามดูว่า ธุรกิจได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อปลดปล่อยข้อปัญหาทางสังคมที่ธุรกิจมีภาระผูกพันอยู่และควรต้องเข้าช่วยเหลือแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด สามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 96-98)

1. การรับผิดชอบต่อสังคมตามข้อผูกพัน (Social Obligation Approach) คือการรับผิดชอบต่อเฉพาะเท่าที่เป็นขั้นต่ำสุดตามบังคับของกฎหมายเท่านั้น กิจกรรมที่มีแนวคิดแบบนี้จะเสียสละทรัพยากรขององค์กรเฉพาะเพียงเท่าที่กฎหมายบังคับให้ต้องทำเท่านั้น แต่การจะหวังให้มีการเสียสละสมัครใจเพื่อเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังคมนั้น

2. การรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility Approach) คือ การยอมรับว่าธุรกิจมีความรับผิดชอบทั้งสองทางคู่กัน คือ การทำกำไรทางเศรษฐกิจและการรับผิดชอบต่อสังคมในแง่ของความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจนั้น คือ การมุ่งทำกำไร และเพิ่มส่วนของผู้ถือหุ้นให้สูงขึ้น ส่วนอีกทางหนึ่ง คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายถึง การมุ่งสนใจต่อปัญหาทางสังคมที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น แต่ชอบเขตการเข้าไปช่วยเหลือแก้ปัญหาดังคมนั้นจะถูกจำกัด

โดยจะมีเฉพาะภายในกรอบที่จะไม่ทำให้องค์กรต้องสูญเสียประโยชน์ทางเศรษฐกิจจนเกิดความเสียหายขึ้น

ตามรูปแบบนี้ องค์กรจะยอมรับในบทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่ทำกิจกรรมทางสังคม และ/หรืออาจเข้าไปสนับสนุนโดยตรง พร้อมกับการส่งเสริมให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานของตนออกไปร่วมมีบทบาทช่วยสังคมในทำนองเดียวกันด้วย การแก้ปัญหาสังคมตามรูปแบบนี้ กระทำโดยการเข้าไปปฏิบัติตอบ เพื่อให้เกิดการปรับแก้ปัญหาลงไปในตัวพร้อมกันตลอดเวลา

3. การระงับระงับต่อปัญหาในสังคม (Social Responsiveness Approach) โดยเน้นว่าธุรกิจมิใช่จะมีความรับผิดชอบต่อในทางเศรษฐกิจและทางสังคมคู่กันเท่านั้น แต่จะต้องมองการณ์ไกลออกไป โดยคาดหมายถึงปัญหาในทางสังคมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไว้ล่วงหน้าและอุทิศทรัพยากรขององค์กรเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย วิธีการลักษณะแบบนี้จะเป็นการกระทำแบบ “กันไว้ดีกว่าแก้” โดยคาดหมายปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แล้วรีบเข้าไปลงมือแก้ไขในทันที

3.4 ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม (Areas of Social Responsibility) มีทั้งหมด 7 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, น. 95)

1. ด้านชุมชน (The Community) องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมจะต้องสร้างจุดเด่นขึ้นในชุมชน เช่น เป็นผู้นำในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้สังคม
2. ด้านสุขภาพและสวัสดิการ (Health and Welfare) องค์กรมีความเชื่อว่า การลงทุนในสุขภาพและการจัดสวัสดิการกับชุมชน เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าและจำเป็นสำหรับพนักงาน บริษัทและชุมชนขนาดใหญ่ ตัวอย่างโครงการด้านสุขภาพและสังคมจะสร้างค่านิยมในชุมชน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีอิทธิพลต่อผู้ลงทุนและสร้างภาพที่ดีให้กับบริษัทด้วย
3. ด้านการศึกษา (Education) องค์กรจำนวนมากมีความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษา ผู้บริหารมีความตระหนักว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการศึกษาทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการบริจาคเงินด้านการศึกษา การประชาสัมพันธ์ และด้านอื่นๆ
4. ด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights) บางองค์กรมุ่งความรับผิดชอบต่อสังคมในการรณรงค์สิทธิมนุษยชน เช่น ความเท่าเทียมกันของเพศชายและเพศหญิงในการได้รับการจ้างงาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (The Natural Environment) องค์การจำนวนมากได้ตัดสินใจเลือก การแก้ปัญหาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการสร้างจิตสำนึกในการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น ผลผลิตสินค้าที่ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การไม่ใช้สาร CFC เครื่องปรับอากาศและตู้เย็น

6. ด้านสิทธิของผู้บริโภค (Consumer Rights) บางองค์การได้เน้นในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคโดยคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และการโฆษณาที่เป็นความจริง (Truthful Advertising)

7. ด้านวัฒนธรรม (Culture) เป็นการเรียนรู้และการคิดร่วมกัน ตลอดจนการแสดงออกระหว่างกลุ่มบุคคลหรือสังคม ธุรกิจที่ให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมการรู้จักบริษัท ตลอดจนสร้างความรู้สึกและทัศนคติที่ดีให้กับบริษัทได้ แนวคิดที่ให้การสนับสนุนเหตุการณ์ด้านวัฒนธรรม ถือว่าเป็นการลงทุนด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับลูกค้า ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ถือว่าสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับกลุ่มเหล่านี้ได้

3.5 ความรับผิดชอบต่อสังคมช่วยให้องค์กรเติบโตแบบยั่งยืน (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักพัฒนาวิชาการ, 2552)

รากฐานของการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ความมีจิตอาสา หรือการดำเนินกิจกรรมด้วยความรู้สึกสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งในอนาคตความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมจะเพิ่มมากขึ้น เพราะความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนในการพัฒนาองค์กรให้มี “ความดี” อยู่ในตัว ซึ่งจะก่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability) และเสริมสร้างการเติบโต แทนที่จะคำนึงถึงผลกำไรเป็นหลัก ตาม Z-Model กล่าวคือ เป็นการสะสมความดีข้างใน ใส่ใจสังคม และจะสุขสมเงินทองในที่สุด

3.6 ประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรที่นำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติ จะเกิดผลทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้ (Tangible) และในส่วนนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ตัวอย่างเช่น (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักพัฒนาวิชาการ, 2552)

ประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ เช่น ปัจจุบัน เม็ดเงินลงทุนในธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเรียกกันเฉพาะว่า SRI (Social Responsibility Investment) นั้นมีมูลค่าเกินกว่า 2 ล้านล้านเหรียญในปี 2001 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีโอกาสที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น และทำให้ต้นทุนทางการเงินต่ำกว่าเกณฑ์ปกติของตลาด จึงเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความนิยมจากประเทศทางยุโรปและอเมริกา

ประโยชน์ที่เป็นนามธรรม องค์การที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จะได้รับการตอบรับที่ดีทั้งในแง่ภาพลักษณ์เชิงบวก และผลตอบรับเชิงการรับรู้ เชิงนามธรรม หรือ “Brand Positioning” ได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในใจของลูกค้า และยังได้เสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) โดยธุรกิจไม่จำเป็นต้องโฆษณาเพื่อสร้าง Corporate Image ของตัวเอง แต่จะได้รับพันธมิตรเครือข่ายที่อยากมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้นอีกด้วย ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วย

ความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถพัฒนาคุณค่าของแบรนด์ (Brand Image) และชื่อเสียง (Reputation) ได้ เพราะในโลกปัจจุบัน แบรนด์และชื่อเสียงถูกมองเป็นเสมือนสินทรัพย์อันมีค่าของบริษัท บางบริษัทมีการนำเสนอผลของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่นำไปสู่การเป็นที่รู้จักยอมรับด้านความมีชื่อเสียง เช่น The Co-op bank เป็นบริษัทแรกที่ตีพิมพ์เรื่องนี้อย่างเป็นทางการ และ ความรับผิดชอบต่อสังคมเองก็สามารถสร้างความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ (Loyalty and Trust) เพื่อเป็นการให้ความมั่นใจที่มากขึ้นถึงอนาคตที่สดใสและยั่งยืนได้เช่นกัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2552)

3.7 วิธีการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ (กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์, 2550, น. 50)

กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบทั้ง การคิด การพูด และการกระทำ และเกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตขององค์กร ที่ได้ผ่านวัยเด็ก วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ที่พร้อมจะช่วยเหลือ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่อาศัยอยู่ วิธีการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ จึงควรผนวกช่วงแห่งการเจริญเติบโตเข้ากับองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม นั่นคือ “คิดแบบเด็ก ทำแบบวัยรุ่น และพูดแบบผู้ใหญ่”

การออกแบบและพัฒนากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ และความจริงใจ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ในวัยเด็ก

การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำเป็นที่องค์กรควรเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้หรือถ่ายทอดความ “เก่ง” ด้วยความมุ่งมั่นและพลังกำลัง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ใน วัฒนธรรม การติดตามและประเมินผลกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำไปสู่การสื่อสารทั้งกับคนในองค์กรและสังคมภายนอก เป็นบทบาทที่ต้องอาศัยความรอบคอบระมัดระวัง และเป็นบทบาทของผู้ใหญ่ ในการถ่ายทอดข้อมูลให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีผลลัพธ์เชิงบวกกลับมาสู่องค์กรในที่สุด

3.8 ความสำคัญของการรู้จักรับผิดชอบต่อสังคม (พิสมัย มะลิลา, 2552)

1. ทำให้เป็นผู้ที่มีความตั้งใจจริง รักในหน้าที่การงานของตนและส่วนรวม
2. เป็นคุณสมบัติอันสำคัญยิ่งของคนซึ่งเป็นสมาชิกในชาติ
3. เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในสังคม
4. เป็นการสร้างความมั่นคงของคนในชาติ ทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ส่งผลให้ประเทศชาติเจริญ

3.9 ผลกระทบจากการละเลยความรับผิดชอบต่อสังคม (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552, น. 294)

หากองค์กรไม่สนใจและละเลยในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลกระทบในวงกว้างต่อสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ผลที่ตามมาที่เราเห็นได้ชัดที่สุดคือลูกค้าขององค์กรจะมีความรู้สึกด้านลบต่อองค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันที่องค์กรดำรงอยู่ได้จากการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า องค์กรสมัยใหม่จึงใช้ความพยายามในการสร้างความพึงพอใจเพราะรู้ว่า หากลูกค้ามีความรู้สึกด้านลบต่อองค์กร องค์กรอาจอยู่ไม่ได้และอาจต้องปิดกิจการไปในที่สุด

ด้านแรงงานในองค์กรโดยเฉพาะพนักงานซึ่งสัมผัสกับงานตลอดเวลา ย่อมรับรู้ได้ว่าหากองค์กรไม่ได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แสดงว่าองค์กรไม่มีความจริงใจต่อสังคม มีการเอารัดเอาเปรียบและเห็นแก่ประโยชน์ของกลุ่มผู้ลงทุนในธุรกิจ พนักงานจะไม่มีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจในองค์กรของตนอาจลาออกจากงานอย่างต่อเนื่อง องค์กรอาจต้องเผชิญกับปัญหาแรงงานและต้องเสียเวลาไปในการสรรหา คัดเลือกและการฝึกอบรมมากเพื่อให้ได้พนักงาน ทำให้ไม่มีเวลาในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเต็มที่ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ คู่แข่งขันอาจใช้ช่องทางนี้ในการโจมตีองค์การที่ละเลยด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะคู่แข่งที่ดำเนินการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมต่อเนื่อง ดังนั้น องค์การที่ละเลยในเรื่องนี้อาจถูกโจมตีจากคู่แข่งได้ง่าย ทำให้เสียภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของลูกค้า อันอาจจะทำให้ลูกค้าหยุดการสนับสนุนสินค้าและบริการขององค์การได้ ทั้งนี้ อาจรวมไปถึงผู้จัดส่งวัตถุดิบ คนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายและรัฐบาลด้วย

จากการศึกษาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม พอจะประมวลได้ว่า องค์การธุรกิจในปัจจุบัน ผู้ประกอบการมิได้มีเป้าหมายที่มุ่งเน้นแต่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแต่เพียงด้านเดียว แต่ได้รวมเอาความเอาใจใส่ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นบทบาทหน้าที่ หรือข้อผูกพันของบุคคลหรือองค์กรที่เต็มใจทำด้วยดุลพินิจที่เห็นสมควรโดยมิได้ถูกบังคับ เป็นการดำเนินการจากจิตสำนึกของบุคคลที่มีลักษณะของจิตที่มีทั้งความตระหนัก (Awareness) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมองค์กรด้วยการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในการบำเพ็ญประโยชน์และสร้างสรรค์ความเจริญต่อบุคคลหรือสังคมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความสงบสุข มีความอยู่ดี กินดี สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นการคืนกำไรสู่สังคม การจัดการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถทำได้หลายรูปแบบ ทั้งทางด้านพัฒนาชุมชน สุขภาพอนามัย การศึกษา สิ่งแวดล้อม สิทธิผู้บริโภค และวัฒนธรรม ซึ่งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จนเกิดการยอมรับจากสังคมและได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า ส่งผลให้ธุรกิจขององค์กรเติบโตและมั่นคงยิ่งขึ้น ปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่จึงได้นำการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการจัดการและการตลาด

3.10 ความรับผิดชอบต่อสังคมในบทบาทของโรงรับจำนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อนและไม่มีมาตรฐานตายตัว ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการในการประยุกต์ความรับผิดชอบต่อสังคมให้เข้ากับธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถทำได้ในทุกขนาด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ หรือธุรกิจระหว่างประเทศ ซึ่งโรงรับจำนำเป็นธุรกิจขนาดเล็ก เป็นองค์กรธุรกิจเพื่อสังคมองค์กรหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมด้านการเงินให้แก่ประชาชนในภาวะวิกฤต ช่วยให้ประชาชนมีทางเลือกในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้านการเงินให้ผ่อนคลายความเดือดร้อนลงได้ โรงรับจำนำนอกจากจะช่วยแบ่งเบาภาระทางการเงินของ

ประชาชนแล้ว ยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของทางรัฐบาลในการหาแหล่งเงินกู้ให้แก่ประชาชนที่บางคนอาจจะไม่มีหลักฐานที่จะใช้ค้ำประกันการกู้ยืมจากธนาคาร หรือแหล่งเงินกู้อื่น

ความรับผิดชอบต่อสังคม จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับการปลูกฝังจิตใจให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรมซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดภายในจิตใจ และส่งผลมาสู่การกระทำภายนอกให้คนรู้จักเสียสละ ร่วมแรงร่วมใจ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเห็นถึงความสำคัญของตนเองต่อสังคม มีความเชื่อในอำนาจและความสามารถของตน ในทำนองเดียวกัน ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำจะเกิดขึ้นได้และจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อต้องมีการ

- กระตุ้นให้เจ้าของโรงรับจำนำเห็นความสำคัญของโรงรับจำนำที่มีต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม ต่อระบบเศรษฐกิจ และช่วยในการดูแลช่วยเหลือคนและสังคม

- เจ้าของโรงรับจำนำควรร่วมมือกัน มีการรวมกลุ่มและระดมทุนกันเพื่อจัดทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำสามารถแยกได้ 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร หมายถึง การดำเนินการเสริมสร้างและปรับปรุงสวัสดิภาพและสวัสดิการของบุคลากร ลูกจ้าง และพนักงานในองค์กร ด้วยการนำมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในลักษณะต่างๆ มาใช้ รวมทั้งการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนในอัตราที่เป็นธรรม การจัดสรรสวัสดิการในลักษณะต่างๆ เช่น

- รักษาพนักงานให้ทำงานยาวนาน ไม่ออกบ่อย จะได้ไม่ต้องเสียเวลาสอนงาน การงานจะได้ต่อเนื่อง เพราะงานโรงรับจำนำเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษ ใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการตรวจสอบคุณภาพทรัพย์สินจำนำและความรู้ในการประเมินราคา

- ส่งเสริมการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีความรับผิดชอบ เช่น ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) เพราะงานโรงรับจำนำต้องพัฒนาตนเอง เรียนรู้ให้รู้เท่าทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างของคุณภาพสินค้าและราคา

- การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน

นอกจากนี้ โรงรับจำนำยังมีความรับผิดชอบต่อพนักงานและครอบครัวของพนักงาน ที่นอกเหนือจากการให้เงินเดือนที่ยุติธรรมแล้ว ยังมีการให้โบนัสประจำปี และมีการจัดสรรงบประมาณไว้ช่วยเหลือเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าคลอดบุตร ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน ค่าฌาปนกิจศพ แจกอาหารคาว-หวานตามเทศกาล ตลอดจนช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่น

ช่วยค่าเช่าบ้าน ค่ารถ ค่าอาหาร ฯลฯ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร

ความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร หมายถึง การคำนึงถึงสวัสดิการของบุคคลนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ประกอบการอื่น หรือประชาชนทั่วไปที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของบริษัท ด้วยการให้การปฏิบัติที่เป็นธรรม ผลิตและจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค หรือก่อให้เกิดมลพิษมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมจะอยู่บนพื้นฐานที่มนุษย์เห็นความสำคัญของตนเองต่อสังคม มีความเชื่อในอำนาจของตนเองและเห็นความสำคัญของสังคมส่วนรวม คือ รู้จักตนเองตามความเป็นจริง เข้าใจสังคมและเข้าใจบทบาทของตนเองต่อสังคม ในฐานะโรงรับจำนำเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน เป็นองค์กรที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจ มีส่วนในการดูแลช่วยเหลือคนและสังคมให้มีสถานะดีขึ้น ด้วยตระหนักของการพึ่งพากันทางสังคมว่า “ธุรกิจไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว” ผู้ประกอบการโรงรับจำนำทั้งหลายควรร่วมกันปลูกจิตสำนึก ผนึกความรับผิดชอบต่อสังคม ตอบแทนสังคม ช่วยกันคิดหารูปแบบการรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ ที่นอกจากการลดดอกเบี้ย การประเมินราคาสินทรัพย์ด้วยความยุติธรรม ไม่กดราคา ไม่ค้ากำไรเกินควรและด้วยจิตสำนึกเพื่อผู้อื่นที่เน้นกำไรแบบพอประมาณแล้ว ผู้ประกอบการโรงรับจำนำยังสามารถร่วมกันจัดกิจกรรมหรือร่วมโครงการกับองค์กรอื่นๆ จะเป็นองค์กรที่เป็นธุรกิจในการเดียวกันหรือนอกวงการก็ได้ เป็นการร่วมแนวทางปลูกจิตสำนึกหรือชักชวนกันสร้างความตระหนัก ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งผู้ประกอบการโรงรับจำนำอาจทำได้ด้วยการจัดสรรเงินกำไรส่วนหนึ่งมาให้การสนับสนุน ร่วมกันจัดกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆ หลากหลายโครงการ ตัวอย่างเช่น โครงการด้านการศึกษา ด้วยการให้ทุนการศึกษา ให้อุปกรณ์การเรียน-การสอน โครงการด้านสุขภาพ ด้วยการจัดโครงการตรวจสุขภาพตา- แรกแว่นตาแก่ประชาชนในชุมชนรอบข้างองค์กร โครงการพัฒนาชุมชน ด้วยการให้การสนับสนุนร่วมสร้างอาคารผู้ป่วยโรงพยาบาล และให้อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ร่วมสร้างโบสถ์วัดวาอาราม ร่วมสร้างโรงเรียน ร่วมสร้างถนนหนทาง แจกถุงยังชีพและการบริจาคในองค์กรทุกชุด สร้างสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ให้สังคมยอมรับและเห็นถึงความสำคัญของบทบาทโรงรับจำนำที่มีต่อสังคม

โดยสรุป แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม จึงกลายเป็นข้อกำหนดทางการค้ายุคใหม่ ที่สร้างกระแสให้องค์กรธุรกิจตื่นตัวมากที่สุด เพราะตัวแปรด้านราคา ปริมาณ และคุณภาพ ไม่ใช่ตัวกำหนดความได้เปรียบในทางการค้าอย่างเบ็ดเสร็จอีกต่อไป แต่ประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการทำธุรกิจที่เป็นธรรม จะเป็นโอกาสในการทำตลาดสำหรับองค์กรที่ปรับตัวได้ทันทั่วทั้งที่ และเป็นอุปสรรคทางการค้าสำหรับองค์กรที่เพิกเฉย ไม่ให้ความสำคัญ

4. แนวคิดบทบาทโรงรับจำนำ

4.1 ความหมายของบทบาท

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2524 ได้ อธิบายความหมายคำว่า บทบาท (Role) หมายถึง การมีหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและ คาดหมายให้บุคคลกระทำ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า บทบาทแตกต่างกันดังนี้

ความหมายของ บทบาท มี 2 นัย (วชิราภรณ์ ศรีเบญจกุล, 2543, น. 72-73, อ้างถึงใน สุวิภา บุญคุ้มครอง, 2544, น. 55-56)

1. ในด้านโครงสร้างสังคม (Social Structure) บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคม ที่มีชื่อเรียกต่างๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น ดังนั้น บทบาทตามนัยนี้เป็นการจำแนกชนิดของบุคคลในสังคม ซึ่งถูกทำให้แตกต่างกันโดยคุณสมบัติ และพฤติกรรมของเขามีต่อบรรทัดฐาน บทบาทแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมต่างๆ และลักษณะซึ่งเป็นที่ยอมรับกันของสมาชิกในสังคม

2. ในด้านการแสดงบทบาท หรือการกระทำระหว่างกันทางสังคม (Social Interaction) บทบาท หมายถึง ผลต่อเนื่องที่มีแบบแผนของการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ของ บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์แห่งการกระทำต่อกันทางสังคม กล่าวคือ บทบาทเป็นวิธีแสดงพฤติกรรม ของบุคคลที่สังสรรค์กันนั้นว่าจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร หรือคาดว่าผู้อื่นจะปฏิบัติต่อตนอย่างไร

อีกความหมายหนึ่ง คำว่า “บทบาท” หมายถึง สิทธิ หน้าที่ในการประพฤติปฏิบัติของ บุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตนเอง ตัวอย่างของบทบาท ได้แก่ บทบาท ของลูกจ้าง หน้าที่ตามบทบาทก็คือ การทำงานที่นายจ้างมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ นายจ้างกำหนด บทบาทเป็นความคาดหวังจากสังคมให้ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปตาม บทบาทนั้นๆ

สุรพล พุฒคำ (วารงคณา วงศ์มหาชัย, 2535, น. 11)ให้ความหมายของบทบาทว่า บทบาทและหน้าที่เป็นของคู่กัน ซึ่งกำหนดควบคู่กับตำแหน่งที่บุคคลนั้นๆ จะได้รับ บทบาทเป็นเงื่อนไขที่บุคคลดำรงตำแหน่งนั้นจะต้องทำ รวมทั้งสิทธิต่างๆ ที่ได้รับมาพร้อมกับตำแหน่ง ซึ่งเป็นสิทธิและหน้าที่ที่จะต้องไปเกี่ยวข้องกับผู้อื่น สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ (2520) ให้คำนิยามว่า บทบาทมีความหมายใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่างพึงกระทำ นั่นคือ เมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้สถานภาพใด อย่างไรก็ตามแล้วบุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้องประพฤติหรือปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนด เช่นเดียวกัน ไพบูลย์ ช่างเรียน (วารงคณา วงศ์มหาชัย, 2535, น. 12) ได้อธิบายว่า บทบาทของคนในสังคมย่อมขึ้นกับสถานภาพที่ตนครองอยู่และคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล บทบาทของบุคคลจึงแตกต่างกันไปตามลักษณะของสถานภาพ อุปนิสัย ความคิด ความรู้ ความสามารถ มूलเหตุจูงใจ การอบรมขัดเกลา ความพอใจ และสรุปว่า ความสำคัญของบทบาท คือ (1) บทบาทที่มีอยู่ประจำของบุคคล (2) วัฒนธรรมของสังคมเป็นสิ่งที่สำคัญในการกำหนดบทบาท (3) การที่บุคคลจะทราบบทบาทได้จะต้องมีการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) (4) บทบาทจริงที่บุคคลแสดงนั้นไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับบทบาทที่ควรจะเป็นไปตามปทัสสถานของสังคม เพราะบทบาทที่บุคคลนั้นแสดงจริงๆ เป็นผลของปฏิกิริยาแห่งบุคลิภาพของบุคคลที่ครองสถานภาพ รวมกับบุคลิภาพของบุคคลอื่นมาร่วมในพฤติกรรม และเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดแสดงบทบาท ทำนองเดียวกันกับ Cohen (วารงคณา วงศ์มหาชัย, 2535, น. 12) ได้ให้คำอธิบายเรื่องบทบาทไว้ดังนี้

การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่งนั้น เรียกว่า เป็นบทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed Role) ถึงแม้ว่าบุคคลบางคนจะไม่ได้ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังโดยผู้อื่น เราก็ยังคงยอมรับว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติไปตามบทบาทที่สังคมกำหนดให้ ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) เป็นวิธีการที่บุคคลได้แสดงหรือปฏิบัติออกมาจริงตามตำแหน่งของเขา ความไม่ตรงกันของบทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed Role) กับบทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) นั้นอาจมีสาเหตุมาจาก

1. บุคคลขาดความเข้าใจส่วนของบทบาทที่ต้องการ (lack of understanding)
2. ความไม่เห็นด้วย (not to conform) หรือไม่ลงรอยกับบทบาทที่ถูกกำหนด
3. บุคคลไม่มีความสามารถ (inability) ที่แสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วารงคณา วงศ์มหาชัย (2535, น. 14) ได้นิยาม บทบาท คือ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดควบคู่กับตำแหน่งสถานภาพที่บุคคลนั้นๆ จะได้รับมาพร้อมตำแหน่ง และบทบาทจริงที่บุคคลแสดงนั้นไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับบทบาทที่กำหนดไว้

ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบุคคลอาจจะไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง ปฏิเสธบทบาทที่กำหนดไว้ และบุคคลไม่สามารถแสดงบทบาทที่กำหนดไว้ในการแสดงบทบาทของบุคคลจะแสดงได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น บุคลิกภาพของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น คล้ายคลึงกับ

สุวิภา บุญคุ้มครอง (2544) ได้กล่าวถึง บทบาท ว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะที่เป็นพลวัต (Dynamic) ของสถานภาพแต่ละบุคคล ได้รับการกำหนดสถานภาพ และตรวจสอบสถานภาพนั้นโดยมีความสัมพันธ์กับสภาพอื่นๆ เมื่อบุคคลใช้สิทธิ และหน้าที่ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นสถานภาพบุคคลนั้นกำลังกระทำบทบาท

สรุปความหมายบทบาท หมายถึง สิทธิ หน้าที่ในการประพฤติปฏิบัติของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามตำแหน่งหรือสถานภาพของตน บุคคลเปลี่ยนแปลงบทบาทได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทเป็นความคาดหวังจากสังคมให้ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปตามบทบาทตามที่สังคมได้กำหนดไว้ ซึ่งแสดงลักษณะโดยสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคม

4.2 โรงรับจำนำ

พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2537) เป็นพระราชบัญญัติที่ใช้ควบคุมโรงรับจำนำในปัจจุบัน ให้ความหมาย “โรงรับจำนำ” ว่าหมายถึงสถานที่รับจำนำซึ่งประกอบการรับจำนำสิ่งของเป็นประกันหนี้เงินกู้เป็นปกติธุระ แต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกิน 100,000.-บาท และรวมตลอดถึงการรับหรือซื้อสิ่งของ โดยจ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นปกติธุระ แต่ละรายมีจำนวนไม่เกิน 100,000.-บาท โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกันโดยปริยายว่าจะได้ไถ่คืนในภายหลังด้วย

ธุรกิจโรงรับจำนำมีการสืบทอดมาอย่างมั่นคงจนถึงทุกวันนี้ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในประเทศกำลังพัฒนาเช่นประเทศไทยเรานี้ ยังมีความจำเป็นในการพึ่งพาโรงรับจำนำอยู่อีก จึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการรุ่นปัจจุบันที่จะต้องทำการพัฒนาธุรกิจโรงรับจำนำให้มั่นคงและยั่งยืนเพื่อส่งต่อไปให้รุ่นต่อไป เป็นเหตุให้ผู้ศึกษามีความคิดที่จะหาวิธีการมาพัฒนาธุรกิจโรงรับจำนำให้มีความเหมาะสมกับโลกของการเปลี่ยนแปลงในยุคของการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เพื่อสนองตอบกระแสความนิยมใช้บริการโรงรับจำนำ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความเป็นมาและ

การวิวัฒนาการ หรือการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบและการบริหารจัดการของโรงรับจำนำจากอดีตจนถึงปัจจุบันและศึกษาวิเคราะห์การเคลื่อนไหวของระบบงานในองค์กร ขั้นตอนในการปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของโรงรับจำนำและสภาวะสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวโน้มความนิยมของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำในอนาคตและแนวทางการพัฒนาโรงรับจำนำที่มีรูปแบบเป็นเอกลักษณ์ มีศักยภาพในการบริการ และมีความร่วมรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงผู้สังคม เพื่อความอยู่ดี มีสุขของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.3 ประวัติความเป็นมาของโรงรับจำนำในประเทศไทย

กิจการโรงรับจำนำในประเทศไทยมีมาแต่โบราณกาล ไม่มีหลักฐานปรากฏแน่ชัดว่า การรับจำนำได้มีขึ้นเป็นครั้งแรกตั้งแต่เมื่อใด แต่คาดว่ามีการรับจำนำไม่น้อยกว่า 300 ปีมาแล้ว และทราบเพียงว่าเป็นการรับจำนำที่เอกชนกระทำกันเองเป็นการส่วนตัว โดยผู้มีฐานะดีเป็นเจ้าของและดำเนินกิจการเองภายในครอบครัว ให้บริการแก่ประชาชนที่มีรายได้น้อย สถานที่ดำเนินการก็ได้ตั้งเป็นสถานที่โดยเฉพาะเหมือนเช่นในปัจจุบัน คงทำกันตามบ้านที่อยู่อาศัยหรือตามสถานที่นัดพบกันเท่านั้น การรับจำนำก็ไม่มีกฎเกณฑ์หรือระเบียบการบังคับไว้อย่างใด สุดท้ายจะตกลงหรือทำหลักฐานกันเองเป็นส่วนบุคคล เป็นเหตุให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินจำนำ การรับจำนำของใจ และการไถ่ถอน เป็นต้น ซึ่งทำความเดือดร้อนแก่ประชาชนทั่วไป

ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาเมื่อ พ.ศ. 2284 (จ.ศ. 1103) ในรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชกำหนดระบุทรัพย์สินที่จะนำมาจำนำและขายได้ โดยห้ามมิให้มีการจำนำหรือขายของกันในเวลากลางคืน นอกจากอาหารการกินเท่านั้น และให้ซื้อขายจำนำกันแต่เฉพาะคนรู้จัก

4.3.1 โรงรับจำนำแห่งแรกของไทย

การรับจำนำได้ดำเนินมาตลอดจนถึง พ.ศ. 2409 (ร.ศ. 85) ได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยมีการจัดสถานที่ตั้งเป็นโรงหรือสำนักงานให้บริการรับจำนำอย่างปัจจุบันนี้แห่งแรก โดยชาวจีนชื่อ “จิ้นฮง” หรือ “เจ็กฮง” ตั้งขึ้นที่ริมประตูผี (สี่แยกสำราญราษฎร์ ในปัจจุบัน) ซ้ำงวัดเทพธิดาราม อำเภอพระนคร จังหวัดพระนคร โดยคิดดอกเบี้ยในอัตรา 12 สตางค์ ต่อเงินต้น 4 บาท ซึ่งถูกกว่าอัตราดอกเบี้ยที่จำนำกันตามบ้านเรือนหรือในท้องตลาด ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ย 25 สตางค์ ต่อเงินต้น 4 บาท ทำให้ประชาชนนิยมมาจำนำที่โรงรับจำนำจิ้นฮงกันมากขึ้น เพราะดอกเบี้ยถูก ติดต่อดอกเบี้ยเร็ว เพราะมีชื่อยี่ห่อและมีที่ตั้งทำการเป็นหลักแหล่งแน่นอน ต่อมา โรงรับจำนำจิ้นฮง ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ย่งเซียง” ปัจจุบันยังคงดำเนินการอยู่ หลังจากนั้น ยัง

มีผู้ตั้งโรงรับจำนำเพิ่มขึ้นอีกหลายแห่ง ใน พ.ศ. 2433 ปรากฏว่ามีโรงรับจำนำของเอกชนในจังหวัดพระนครและธนบุรี ซึ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครประมาณถึง 200 แห่ง เพราะการจัดตั้งโรงรับจำนำก่อน พ.ศ. 2438 นั้น ไม่ต้องขออนุญาตจากทางราชการหรือต้องเสียค่าธรรมเนียมแต่อย่างใด และปัจจุบัน มีโรงรับจำนำเอกชน สถานธนาณูเคราะห์และสถานธนาณูบาล (2 ประเภทหลังนี้เปิดดำเนินการโดยภาครัฐ) รวมทั้งสิ้นประมาณ 400 แห่ง โรงรับจำนำเอกชนต้องเสียค่าธรรมเนียมในการต่อใบอนุญาต 20,000.- บาท / ปี

4.3.2 สัญลักษณ์ของโรงรับจำนำ

สัญลักษณ์ของโรงรับจำนำนั้นแต่ละชาติมักจะไม่เหมือนกัน ของยุโรปก็เป็นอย่างหนึ่ง ของจีนและไทยก็มีแบบไปอีกอย่างหนึ่ง สำหรับทางจีนหรือไทยนั้นจะมีรูปลักษณะที่เป็นเครื่องสังเกตุว่าสถานที่นั้นคือโรงรับจำนำ คือ จะมีป้าย โรงรับจำนำ ติดไว้ชัดเจน (กฎหมายกำหนดไว้) หน้าร้านจะมีประตูเข้าและออกคนละฝั่งซ้าย-ขวา โดยที่ประตูทั้งสองฝั่งจะมีผู้เฝ้าเขียนตัวหนังสือจีน 當舖 แปลเป็นไทยว่า “โรงรับจำนำ” หรือไม่ก็จะเป็นตัวหนังสือจีนเขียนเป็นชื่อของโรงรับจำนำนั้นๆ ซึ่งกันไว้ แต่สภาพของกิจการโรงรับจำนำในปัจจุบัน โรงรับจำนำที่ปรับปรุงรูปโฉมใหม่เป็นรูปแบบทันสมัย ตกแต่งสวยงาม ภายในโรงรับจำนำจะติดเครื่องปรับอากาศ มีอุปกรณ์เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ใช้ในการบริหารงาน ก็จะไม่มีการชิงหรือแขวนมูลี่ไม้ไผ่ที่ช่องประตูทางเข้า-ออก และที่ด้านหน้า จะมีป้ายชื่อโรงรับจำนำที่มีขนาดใหญ่โต สีสันโดดเด่นสดุดตา และจะสลักตัวอักษร當舖 ตัวใหญ่ๆ ไว้ที่กำแพงช่องกลางระหว่างประตูทางเข้า-ออก เหมือนเช่นโรงรับจำนำธนพาณิชย์

แต่ในยุโรป มักใช้ลูกทองเหลืองกลมๆ เหมือนลูกโป่ง หรือลูกกระพรวน 3 ลูกแขวนไว้เหนือประตูร้าน การที่นิยมใช้ลูกทองเหลืองเป็นสัญลักษณ์ก็เพื่อให้คนที่สัญจรไปมาในเวลากลางวันได้มองเห็นง่ายเพราะเป็นประกาย ประวัติที่มาของลูกทองเหลืองกลม 3 ลูกนี้ มีว่าเมื่อประมาณ ค.ศ. 1400-1600 มีตระกูลพ่อค้าที่ร่ำรวยตระกูลหนึ่งชื่อ เมดิชี (Medici) อยู่ที่เมืองฟลอเรนซ์ (Florence) ประเทศอิตาลี ตระกูลพวกนี้เป็นผู้ให้ยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ย และที่แขนเสื้อของพวกนี้มีลูกกลมๆ ทำด้วยทองคำ 3 ลูกติดอยู่เสมอ ต่อๆ มาในระยะหลัง จึงถือกันว่าเครื่องหมายลูกทองคำ 3 ลูกติดกันเป็นสัญลักษณ์ของการรับจำนำ และ ให้กู้ยืมเงิน (ส. พลายน้อย, 2502, น. 273-274, อ้างถึงใน ไสว พรหมณี, ม.ป.ป., น. 6)

4.4 พระราชบัญญัติโรงรับจำนำฉบับแรก

เนื่องจากไม่มีกฎหมายควบคุมกิจการโรงรับจำนำ ทำให้โรงรับจำนำมีสภาพไม่ต่างกับแหล่งรับของโจร ในรัชสมัยสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำรัตนโกสินทร์ศก 114 (พ.ศ. 2438) ออกประกาศใช้บังคับในจังหวัดแขวงกรุงเทพฯ ก่อนเป็นเขตแรก เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2438 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2438 ส่วนพระราชกำหนดเกี่ยวกับการรับจำนำที่ใช้มาตั้งแต่สมัยพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศฐาก็เป็นอันยกเลิกไป

พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ร.ศ. 114 นี้ มีหลักการสำคัญ คือ กำหนดให้ผู้จะดำเนินกิจการโรงรับจำนำ นำสิ่งของที่มีต้นเงินต่ำกว่า 400 บาทลงมา ต้องขอใบอนุญาต โดยเสียค่าใบอนุญาต เดือนละ 50 บาท และต้องชำระล่วงหน้า หากในเดือนต่อไปมิได้ชำระค่าธรรมเนียม ถือว่าใบอนุญาตนั้นขาดอายุ ผู้ใดฝ่าฝืนตั้งโรงรับจำนำโดยไม่ได้รับใบอนุญาตหรือใบอนุญาตขาดอายุ ถือว่ามีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 160 บาท นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัตินี้ยังมีสาระสำคัญอื่นๆ อีก เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยขั้นสูง การกำหนดให้ทำตัวจำนำและบัญชีเป็นหลักฐานต่อกัน ห้ามทำธุรกิจหรืออาชีพอย่างอื่นในโรงรับจำนำ การไถ่ถอนทรัพย์สิน เป็นต้น การตราพระราชบัญญัตินี้ จึงเป็นการเริ่มต้นบทบาทของทางราชการในการเข้ามามีส่วนควบคุมโรงรับจำนำทั้งหลาย

ในครั้งนั้น อัตราดอกเบี้ยในการรับจำนำกำหนดไว้ดังนี้

ก. เงินต้นไม่เกิน 1 บาท ก็ให้คิดดอกเบี้ยได้ไม่เกิน 1 อัฐ (มีค่าเท่ากับ 1 สตางค์ ที่ใช้กันอยู่ก่อน พ.ศ. 2484) ต่อระยะเวลาจำนำภายใน 1 เดือน

ข. เงินต้นเกิน 1 บาท ถึง 50 บาท คิดดอกเบี้ยได้เพียงบาทละ 3 อัฐ ต่อระยะเวลาจำนำภายใน 1 เดือน

ค. เงินต้นเกิน 50 บาท แต่ไม่เกิน 400 บาท คิดดอกเบี้ยได้เพียงบาทละ 2 อัฐ ต่อระยะเวลาจำนำภายใน 1 เดือน

สำหรับระยะเวลาให้ไถ่ของนั้นกำหนดไว้ 3 เดือน และ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้พระยาอินทราธิบดีสีหราชรองเมือง รองอธิบดีกรมกองตระเวนเป็นเจ้าพนักงานออกใบอนุญาตตั้งโรงรับจำนำในมณฑลกรุงเทพฯ จึงถือได้ว่าพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ร.ศ. 114 นี้ เป็นการเริ่มต้นของราชการเข้ามามีส่วนควบคุมโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นสาเหตุให้โรงรับจำนำที่ตั้งกันมาแต่ก่อนสลายตัวล้มเลิกกิจการไปหมด ไม่มีผู้ใดมาติดต่อขอใบอนุญาตตั้งโรงรับจำนำกันตั้งแต่ออกพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ร.ศ. 114 (พ.ศ. 2438) จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2445 นายเล็ก โทณวนิก

ได้ขออนุญาตตั้งโรงรับจำนำชื่อ “ฮั่วเส็ง” ขึ้นที่ตำบลบ้านหม้อ ถนนพหลโยธิน จึงนับได้ว่าเป็นโรงรับจำนำแห่งแรกของประเทศไทย ที่ได้ตั้งขึ้นอย่างถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ร.ศ. 114 และเปิดดำเนินการตลอดมาจนกระทั่งถูกยุบเลิกจากสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงเลิกกิจการไปจากนั้นมา จึงมีชาวจีนขออนุญาตตั้งโรงรับจำนำเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่ง พ.ศ. 2469 มีโรงรับจำนำเอกชนในจังหวัดพระนคร-ธนบุรี ประมาณ 50 แห่ง

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ได้มีการปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงรับจำนำอีกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมแก่กาลสมัย โดยตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2480 ยกเลิกพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ ร.ศ. 114 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2474 และบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2481 พระราชบัญญัตินี้มีหลักการสำคัญคือ การอนุญาตให้ตั้งโรงรับจำนำนั้น ให้ตั้งได้เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ เท่านั้น และจะต้องกระทำโดยวิธีประมูลทุกๆ ระยะเวลา 5 ปี ตามวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง และปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยใหม่ให้เรียกได้อย่างสูงไม่เกินร้อยละ 5 สิ้นสุดเดือน สำหรับเงินต้นที่เกินกว่า 80 บาท และมีพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2484 ปรากฏว่าใน พ.ศ. 2498 มีโรงรับจำนำของเอกชนในจังหวัดพระนคร-ธนบุรี และสมุทรปราการ รวม 69 แห่ง สถานธนาณูเคราะห์ของกรมประชาสัมพันธ์ ได้จัดตั้งขึ้น 2 แห่ง รวมทั้งสิ้นมีสถานบริการรับจำนำแก่ประชาชน 71 แห่ง ฉะนั้น วงเงินที่นำออกบริการรับจำนำจึงมีในอัตราจำกัด ไม่ได้สัดส่วนสัมพันธ์กับจำนวนความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากอัตราการเกิดที่เพิ่มขึ้น

การย้ายถิ่นฐานจากต่างจังหวัดเข้ามาอยู่ในเมืองหลวงเพื่อทำงาน เรียนหนังสือ หรือเที่ยว เมื่อการเสนอสนองไม่สมดุลกันจึงเกิดปัญหาสังคมเกี่ยวกับความต้องการจำนำสิ่งของเพื่อนำเงินไปลงทุนหรือใช้จ่ายมากขึ้นตามมา และเมื่อการเสนอสนองไม่สมดุลกัน จึงเป็นช่องทางให้โรงรับจำนำเอกชนบางโรงเอารัดเอาเปรียบลูกค้าด้วยการเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าที่กำหนด หรือเรียกค่าบริการรับฝากของ หรือ เรียกค่ารักษาของจำนำหรือมีการค้ากำไรเกินควร ด้วยการร่วมมือกันระหว่างโรงรับจำนำในการกดราคาของรับจำนำให้ต่ำลงและเรียกค่าบริการให้สูงขึ้น เพื่อจะได้เลือกรับจำนำแต่เฉพาะผู้จำนำที่ให้ค่าบริการสูงก่อน พฤติกรรมของโรงรับจำนำในการเอารัดเอาเปรียบขูดรีดดอกเบี้ยนอกกฎหมายเอาตามใจชอบเป็นมาตลอด จนถึงรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม จึงเข้ามาหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการให้กรมประชาสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการจัดตั้งโรงรับจำนำของรัฐขึ้นพร้อมกัน 2 โรงแทรกควบคู่ไปกับโรงรับจำนำของเอกชน เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2498 คือตั้งที่บริเวณเชิงสะพานพระพุทธยอดฟ้าฝั่งพระนครโรงหนึ่ง

และต้นถนนเทอดไทย จังหวัดธนบุรีอีกโรงหนึ่ง ให้บริการรับจำนำแก่ประชาชน และคิดดอกเบี้ยต่ำตามอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจำนำกำหนด คือ ร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน

ต่อมา ครั้งสุดท้ายมีการตราพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ณ วันที่ 25 ธันวาคม 2505 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2505 และยกเลิกพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2480 และ พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2484 รวมทั้งได้มีพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2517 ปรับปรุงพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 บางอย่าง ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติ 2 ฉบับที่ยังใช้บังคับควบคุมกิจการโรงรับจำนำในปัจจุบัน (เยาวณี กี่ศิริ, 2523, น. 9-12)

4.4.1 พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2517

*หมายเหตุ: - เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 มีบทบัญญัติที่ไม่รัดกุม ทำให้โรงรับ จำนำมีช่องทางหาประโยชน์โดยไม่ชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อบกพร่องของ บทบัญญัติที่ไม่บังคับให้โรงรับจำนำลงรายการหลักฐานเกี่ยวกับตัวผู้มาจำนำ ประกอบกับบทบัญญัติที่คุ้มครองโรงรับจำนำให้มีสิทธิเรียกค่าไถ่คืนทรัพย์สินจำนำ จากเจ้าของทรัพย์สินที่แท้จริงได้ในเมื่อต่อมาปรากฏว่าเป็นทรัพย์สินที่ผู้จำนำได้มา โดยการกระทำความผิด

กรณีปรากฏบ่อยครั้งว่า โรงรับจำนำได้ร่วมมือกับผู้จำนำที่ได้ทรัพย์สินมา โดยทุจริตโดยรับจำนำทรัพย์สินนั้นไว้โดยไม่ลงรายการหลักฐานเกี่ยวกับตัวผู้มาจำนำให้ตรงตามความเป็นจริงและให้มีรายละเอียดพอสมควร และนอกจากนั้นในบางครั้งก็ปรากฏว่าโรงรับจำนำลงจำนวนเงินรับจำนำในตัวรับจำนำไว้สูง เกินกว่าความจริงด้วยเจตนาที่จะแสวงหาผลกำไรโดยไม่สุจริต เช่น ได้รับดอกเบี้ยจากจำนวนเงินต้นที่สูงกว่าความจริง หรือเพื่อให้ทรัพย์สินที่จำนำนั้นหลุดเป็นสิทธิของตน นอกจากนั้นเมื่อมีเจ้าของที่แท้จริงมาขอไถ่ทรัพย์สินจำนำคืน โรงรับจำนำก็จะเรียกร้องค่าไถ่ทรัพย์สินนั้นได้ตามราคาปรากฏในตัวรับจำนำ โดยที่เจ้าของที่แท้จริงไม่มีหนทางที่จะติดตามเรียกเงินจากผู้ที่ได้ทรัพย์สินจำนำนั้นมาโดยสุจริตได้

ต่างประเทศเป็นจำนวนมากได้ออกใบอนุญาตการดำเนินกิจการโรงรับจำนำ ให้แต่เฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของเรายังไม่พร้อมที่จะดำเนินการเช่นนี้ จึงสมควรแก้ไข พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ให้รัดกุมยิ่งขึ้นไปพลางก่อน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้น [รก.2517/202/11พ/30 พฤศจิกายน 2517]

4.4.2 พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2526

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2526 เป็นปีที่ 38 ในรัชกาล
ปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้
ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย ว่าด้วยโรงรับจำนำ พ.ศ.
2505 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้ โดยคำแนะนำและยินยอมของ
รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติ โรงรับจำนำ (ฉบับที่ 3)
พ.ศ. 2526"

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศใน
ราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกความใน มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติ โรงรับจำนำ
พ.ศ. 2505 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

มาตรา 25 ให้ผู้รับจำนำบัญชีทรัพย์สินจำนำที่ผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ยเป็นเวลา
กว่าสี่เดือน ยื่นต่อเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต และปิดประกาศบัญชีนั้นไว้ ณ ที่เปิดเผย ที่โรงรับ
จำนำนั้นตามแบบและวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

เมื่อผู้รับจำนำได้ปฏิบัติตามการถูกต้องครบถ้วน ตามความในวรรคก่อนแล้ว ให้
บรรดาทรัพย์สินจำนำที่ปรากฏตามบัญชีที่ผู้รับจำนำทำขึ้นและประกาศไว้ ซึ่งเจ้าพนักงานผู้ออก
ใบอนุญาตมิได้สั่งอายัดไว้ หรือผู้รับจำนำมิได้ขอไถ่ภายในกำหนดเวลาสามสิบวันนับแต่วัน
ประกาศหลุดเป็นสิทธิแก่ผู้รับจำนำ

ผู้ตอบสนองพระบรมราชโองการ พลเอก ป. ดิณสุลลานนท์ นายกรัฐมนตรี

*หมายเหตุ:- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องด้วย
ภาวะในทางเศรษฐกิจและการเงินในปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นอันมาก ทำให้
การครองชีพและความเป็นอยู่ของประชาชนต้องตกอยู่ในภาวะ แกร่นแค้นและขาดแคลนโดยทั่ว ๆ
ไป โรงรับจำนำเป็นสถาบันการเงินที่ได้ช่วย อนุเคราะห์แก่ความเป็นอยู่ของประชาชนผู้เดือดร้อน
ต่อการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัญหาการครองชีพและความจำเป็น
นานา ประการอันอาจเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ กรณี ทำให้ผู้จำนำปลั่งเผลอหลงลืมหรือ ติดขัดเพราะ
ความจำเป็น เป็นเหตุให้ขาดส่งดอกเบี้ยได้โดยง่าย และอาจ ล่วงเลยพ้นกำหนดที่ได้กำหนดไว้
ตามพระราชบัญญัติและสิ่งของต้องหลุดเป็นสิทธิแก่โรงจำนำ ทำให้ต้องสูญเสียสิ่งของเป็นการ
เพิ่มความเดือดร้อนแก่ ผู้มีฐานะลำบากยากจนยิ่งขึ้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวควรได้ให้โอกาสและ

เวลา แก่เจ้าของทรัพย์สินให้มากขึ้นกว่าเดิม และทั้งเพื่อให้โรงรับจำนำได้มีส่วนช่วย แก้ปัญหาเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนร่วมกับรัฐบาลให้บังเกิดผล ตามวัตถุประสงค์ของการตั้งโรงรับจำนำ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ [รก.2526/44/1พ/24 มีนาคม 2526]

4.4.3 พระราชบัญญัติโรงรับจำนำ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2534

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2534 เป็นปีที่ 46 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่าโดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยโรงรับจำนำ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้ โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภาดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติ โรงรับจำนำ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2534"

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิกบทนิยามของคำว่า "โรงรับจำนำ" ใน มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ โรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

"โรงรับจำนำ" หมายความว่า สถานที่รับจำนำซึ่งประกอบกำกับการรับจำนำสิ่งของเป็นประกันหนี้เงินกู้เป็นปกติธุระแต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งแสนบาท โดยมีข้อตกลงหรือโดยปริยายว่าจะไถ่คืนในภายหลังด้วย

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ พลตำรวจเอก เภา สารสิน รองนายกรัฐมนตรี

*หมายเหตุ:- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ เนื่องจากบทนิยามของคำว่า โรงรับจำนำ ใน มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันได้กำหนดวงเงินให้โรงรับจำนำ รับจำนำสิ่งของเป็นประกันหนี้เงินกู้เป็นปกติธุระแต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกิน หนึ่งหมื่นบาท และรับหรือซื้อสิ่งของโดยจ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นปกติ ธุระแต่ละรายมีจำนวนเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกัน โดยตรงหรือโดยปริยายว่าจะไถ่คืนในภายหลังด้วย ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าว ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชนในปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีความจำเป็นหรือได้รับความเดือดร้อนทางการเงินให้ได้รับเงินจากการจำนำ หรือขายสิ่งของดังกล่าวเพิ่มขึ้น สมควร แก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามของคำว่า โรงรับจำนำ ตามพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ

พ.ศ. 2505 เสียใหม่ โดยเพิ่มจำนวนเงินให้โรงรับจำนำรับจำนำ สิ่งของเป็นประกันหนี้เงินกู้เป็น ไม่เกินหนึ่งแสนบาทและรับหรือซื้อสิ่งของโดย จ่ายเงินให้สำหรับสิ่งของนั้นเป็นไม่เกินหนึ่งแสนบาท จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (ร.จ. เล่ม 108 ตอนที่ 240 หน้า 23 วันที่ 29 ธันวาคม 2534)

4.5 โรงรับจำนำในปัจจุบัน

ประเภทของโรงรับจำนำ

จากเดิมที่มีแต่โรงรับจำนำของเอกชนเพียงอย่างเดียว จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2498 ก็ได้มีกิจการโรงรับจำนำของรัฐเปิดบริการจนถึงปี พ.ศ. 2500 ได้เปลี่ยนชื่อจาก "โรงรับจำนำของรัฐ" มาเป็น "สถานธนาณุเคราะห์" เพื่อให้แตกต่างจากชื่อโรงรับจำนำของเอกชนอื่นๆ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 รัฐบาลมีนโยบายขยายกิจการการรับจำนำออกไปตาม ภูมิภาคต่างๆ โดยอนุญาตให้เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการจัดตั้ง ใช้ชื่อว่า "สถานธนาณูบาล" มีฐานะ เป็นเทศบาล ดังนั้น ปัจจุบัน ประเทศไทยจึงมีโรงรับจำนำอยู่ 3 ประเภท คือ

1) **โรงรับจำนำเอกชน** ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี 2400 ปลายสมัยรัชกาลที่ 4 โดยถึงปี พ.ศ.2548 โรงรับจำนำของเอกชนมีจำนวนถึง 208 แห่ง

2) **สถานธนาณุเคราะห์** เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ โดยถึงปี 2548 มีสาขาทั้งสิ้น 27 แห่ง แต่ปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพฯ มี 30 แห่ง และต่างจังหวัดอีก 3 แห่ง

3) **สถานธนาณูบาล** เป็นกิจการของรัฐบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีสาขา ทั้งสิ้น 163 แห่ง โดยมีหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย 2 แห่ง แยกกันดูแล ได้แก่

- สถานธนาณูบาลส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ประกอบด้วย เทศบาลและสุขาภิบาล โดยถึงปี 2539 มีจำนวน 136 แห่งทั่วประเทศ

- สถานธนาณูบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร สถานธนาณูบาล มีสาขาทั้งสิ้น 20 แห่ง (สุวทนา สุขศรีเกษม, 2548, น. 83)

1) โรงรับจำนำเอกชน

เป็นการประกอบการโดยเอกชน อาจจะดำเนินการในรูปของธุรกิจที่มีเจ้าของ เพียงคนเดียว หรือ ห้างหุ้นส่วนซึ่งมีทั้งห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือ บริษัท จำกัดก็ได้ อนุญาตให้จัดตั้งได้เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ท่าเลที่ เจริญแล้ว เป็นที่ชุมชนหนาแน่น และตามมติที่ประชุมของกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ 24/2516 เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2516 เกี่ยวกับการไม่อนุญาตให้เอกชนตั้งโรงรับจำนำในส่วนภูมิภาค

เว้นแต่ที่ได้ดำเนินงานอยู่ก่อนมติคณะกรรมการควบคุมโรงรับจำนำให้ดำเนินงานต่อไปได้ และในขณะนั้นมีโรงรับจำนำเอกชนเพียงแห่งเดียวที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด คือ “โรงรับจำนำวิเชียรโชติ” ตั้งอยู่ที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งปัจจุบันนี้ยังคงดำเนินการอยู่ รูปแบบและการดำเนินกิจการโรงรับจำนำเอกชนในปัจจุบันจึงเป็นแบบแผนที่ใช้สืบทอดกันมาจากอดีต อาจจะมีการประยุกต์ดัดแปลงในรายละเอียดบ้าง ก็เพื่อให้เข้ากับยุคสมัยเท่านั้น

ธุรกิจโรงรับจำนำถือเป็นอาชีพที่สุจริตอาชีพหนึ่งที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะประกอบกิจการเป็นอาชีพได้ หากมีทุนทรัพย์และได้รับการอนุญาตจากคณะกรรมการควบคุมโรงรับจำนำให้จัดตั้งได้ตามกฎหมาย ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการตั้งโรงรับจำนำเอกชนส่วนใหญ่ จึงเป็นเพราะต้องการทำเป็นอาชีพ เพราะนอกจากจะได้ชื่อว่าเป็นกิจการที่มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ยากจนหรือผู้ขาดส่นด้านเงินตราแล้ว กิจการโรงรับจำนำยังถือเป็นงานที่สร้างรายได้ให้กับผู้เป็นเจ้าของได้ไม่น้อย รายได้ส่วนใหญ่มาจากเงินดอกเบี้ย และยังมีรายได้บางส่วนมาจากการขายทรัพย์สินหลุดจำนำ ประกอบกับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนส่วนใหญ่ยังอยู่ในขั้นที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ความจำเป็นในการพึ่งพาโรงรับจำนำจึงยังคงมีอยู่เสมอมา

แต่เดิม โรงรับจำนำต้องขึ้นทะเบียนกับแผนกควบคุมโรงรับจำนำและค้าของเก่า กองทะเบียน กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) ต่อมาจากมติ ครม. เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) โอนภารกิจงานด้านการทะเบียนตามกฎหมาย 6 ฉบับ มาขึ้นกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ พ.ร.บ. อาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490 พ.ร.บ. การพนัน พ.ศ. 2478 พ.ร.บ. ควบคุมการเรียไร พ.ศ. 2478 พ.ร.บ. ควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พ.ศ. 2474 พ.ร.บ. โรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2547

จากการโอนภารกิจนี้ เป็นผลให้การต่อไปอนุญาตโรงรับจำนำใน กทม. ต้องเปลี่ยนเป็นให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้อนุมัติ ส่วนในต่างจังหวัดให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อนุมัติ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงคณะกรรมการควบคุมโรงรับจำนำใหม่ โดยประกอบด้วย ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ผู้บังคับบัญชากรมตำรวจ อัยการสูงสุด อธิบดีกรมการปกครองเป็นกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักสอบสวนและนิติการ เป็นกรรมการและเลขานุการ สำหรับผู้ออกใบอนุญาตใน กทม. คือ อธิบดีกรมการปกครอง ส่วนในต่างจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ออกใบอนุญาต ส่วนเจ้าพนักงานตรวจโรงรับจำนำใน กทม. ได้แก่ อธิบดีกรมการปกครอง ในต่างจังหวัด ได้แก่ ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ และในปี พ.ศ. 2547 นี้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยยังได้อนุมัติให้โรงรับจำนำเอกชนไป

จัดตั้งให้บริการรับจํานำตามปริณทล โดยมีเงื่อนไขการจัดตั้งโรงรับจํานำ คือ โรงรับจํานำที่จะได้รับอนุญาตใหม่จะต้องอยู่ห่างจากโรงรับจํานำเดิมไม่น้อยกว่า 500 เมตร เพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ดำเนินกิจการโรงรับจํานำอยู่เดิมในเรื่องทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบกร

2) ความแตกต่างระหว่างสถานธนานุเคราะห์/สถานธนานุบาลและเอกชน

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจํานำเอกชน
ประวัติ	29 เม.ย.2498 : จัดตั้งขึ้นในสมัยฯพณฯจอมพล ป.พิบูลสงคราม ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในขณะนั้นเดิมใช้ชื่อ “โรงรับจํานำของรัฐ” พ.ศ. 2500 : เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานธนานุเคราะห์” สังกัดแผนกธนานุเคราะห์กองสวัสดิการสงเคราะห์กรมประชาสงเคราะห์ พ.ศ. 2517 : คณะที่ปรึกษาฝ่ายบริหารราชการแผ่นดินได้พิจารณาว่า กิจการมีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ จึงได้พัฒนาหน่วยงานนี้ออกเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยใช้ชื่อว่า “สำนักงานธนานุเคราะห์” สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ปัจจุบัน : เป็นรัฐวิสาหกิจ	พ.ศ. 2503 : กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งการปกครองท้องถิ่นและได้มีการจัดตั้งสถานธนานุบาลขึ้นเพื่อให้มาเป็นสถานสินเชื่อท้องถิ่น (การให้สินเชื่อระยะสั้นด้วยวิธีการรับจํานำของ) เพื่อช่วยเหลือประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1. ส่วนภูมิภาค “สถานธนานุบาลส่วนท้องถิ่น” สังกัดการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดต่างๆ ประกอบไปด้วยเทศบาลและสุขาภิบาล โดยใช้เงินทุนที่ได้มาจากภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจุบันมี 187 โรง 2. ส่วนกรุงเทพมหานคร 12 พ.ศ. 2503 :จัดตั้งขึ้นเดิมใช้ชื่อว่า “สถานธนานุบาลนครหลวง” สังกัด	อดีต : รับจํานำตามบ้าน/กู้ยืมเงินไม่มีหลักเกณฑ์ 2409 ปลายสมัย ร.4 : กิจการโรงรับจํานำเอกชนก่อตั้งขึ้นครั้งแรก 1 ก.พ. 2468 สมัย ร.5 : ตราพระราชบัญญัติโรงรับจํานำ บังคับเป็นกฎหมาย ปัจจุบัน : มี 208 แห่งอยู่ใน กทม. และปริณทล

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจำนำเอกชน
	สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่รับผิดชอบด้านการบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าให้กับประชาชน	กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2516 : กระทรวงมหาดไทยได้โอนกิจการสถานธนานุบาล (ของเทศบาลนครกรุงเทพเดิม) ให้กรุงเทพและกรุงเทพมหานครได้บริหารกิจการสถานธนานุบาลเอง และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานธนานุบาล กรุงเทพมหานคร”	
ระดับ	ระดับประเทศ : หน่วยงานหนึ่งของรัฐและเป็นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลปัจจุบัน : สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ระดับท้องถิ่น : การปกครองท้องถิ่น ซึ่งให้แต่ละท้องถิ่นปกครองตนเอง : สถานธนานุบาลในกรุงเทพได้ให้กรุงเทพมหานครบริหารกิจการสถานธนานุบาลเอง	ระดับเล็ก : เอกชนเป็นเจ้าของ
ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับละ 2,000 บาท จังหวัดอื่นๆ ฉบับละ 1,000 บาท	ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับละ 2,000 บาท จังหวัดอื่นๆ ฉบับละ 1,000 บาท	ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับละ 20,000 บาท จังหวัดอื่นๆ ฉบับละ 10,000 บาท

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจำนำเอกชน
โครงการและนโยบายในอนาคต	ตามแผนวิสาหกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2548) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติให้ขยายการจัดตั้งสถานธนานุเคราะห์แห่งใหม่ บริเวณแขวงดอกไม้วัดประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นการขยายการบริการรับจำนำแก่ประชาชนในเขตประเวศและบริเวณใกล้เคียง	-	-
จำนวนคนที่มาจำนำ พ.ศ.2545	20 แห่งมีคนเข้ามาใช้บริการจำนวน 522,140 คน (522,140 คน / 20 แห่ง) ดังนั้น 1 แห่ง จะมีผู้มาใช้บริการจำนวน 26,107 คน (26,107 คน / แห่ง)	20 แห่งมีคนเข้ามาใช้บริการจำนวน 495,000 คน (495,000 คน / 20 แห่ง) ดังนั้น 1 แห่ง จะมีผู้ใช้บริการจำนวน 24,750 คน (24,750 คน / แห่ง)	ทั้งหมด 208 แห่ง คนเข้าใช้บริการ 5,830,864 คน (5,830,864 คน / 208) ดังนั้น 1 แห่ง จะมีผู้มาใช้บริการ 28,033 คน (28,033/ 1 แห่ง)
วงเงินให้บริการรับจำนำ	- ทรัพย์สินจำนำประเภท ทองรูปพรรณรายละไม่เกิน 50,000 บาท - ทรัพย์สินจำนำประเภท เบ็ดเตล็ดรายละไม่เกิน 20,000 บาท	- ทรัพย์สินจำนำประเภท ทองรูปพรรณ รายละไม่เกิน 40,000 บาท ทรัพย์สินจำนำประเภท เบ็ดเตล็ด รายละไม่เกิน 12,000 บาท	ไม่จำกัดจำนวนเงิน

ความแตกต่าง	สถานธนานุเคราะห์	สถานธนานุบาล	โรงรับจำนำเอกชน
ดอกเบี้ย	- เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาทต่อเดือน - ส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน	- เงินต้นไม่เกิน 3,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 0.75 บาทต่อเดือน - เงินต้นเกิน 3,000 บาท อัตราดังนี้ เงินต้น 3,000 บาท แรก ดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาทต่อเดือน ส่วนที่เกิน 3,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาทต่อเดือน	- เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 2 บาท/เดือน - ส่วนที่เกิน 2,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 บาท / เดือน
การขายของหลุดจำนำ	ประมาณจำหน่ายแก่ประชาชน : อาคารสำนักงาน ธนานุเคราะห์ (อาคาร 8) ชั้น 1 บริเวณกรประสาธนคราห์ สะพานขาว แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม.	ประมาณจำหน่ายแก่ประชาชน : กทม. 2 ดินแดง อาคารสำนักงานสวัสดิการและสังคม กทม.	- ขายหน้าโรงรับจำนำ - มีพ่อค้ามารับซื้อข้างในโรงรับจำนำ
เวลาทำงาน	8.00 AM-16.00 PM	8.00 AM-16.00 PM	8.00 AM-17.00 PM
จำนวนโรงรับจำนำ	สถานธนานุเคราะห์ 20 แห่ง ในกรุงเทพฯ	สถานธนานุบาลของ กทม. 20 แห่ง (15 เขต)	208 แห่งใน กทม. (50 เขต)
จำนวนพนักงาน	8 คน	7-8 คน	5-11 คน

3) ตำแหน่งบุคลากรโรงรับจำนำ

โรงรับจำนำเป็นองค์กรขนาดเล็ก เป็นธุรกิจครอบครัว จึงมีความคล่องตัวในการบริหาร แต่โดยลักษณะของธุรกิจเป็นธุรกิจเฉพาะที่ต้องอาศัยทักษะ ต้องอาศัยความชำนาญ ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ เป็นพิเศษ ต้องใช้ความเป็นผู้ชำนาญเฉพาะทาง (Specialist) มาเป็นบรรทัดฐานในการแบ่งงานกันทำ (Put the Right Man on the Right Job) ตามตำแหน่งและรับผิดชอบในหน้าที่การงานนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด นอกจากนั้นลักษณะขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละจุดมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องและต้องมีส่วนร่วมอย่างน้อย 2 คน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน้าที่ หนึ่งโรงรับจำนำที่ตั้งขึ้นส่วนใหญ่เป็นของชาวจีน ด้วยเหตุนี้ ตำแหน่งที่ใช้เรียกคนทำงานในโรงรับจำนำตลอดจนชื่อเรียกต่างๆ จึงมักเป็นภาษาจีน ตำแหน่งบุคลากรโรงรับจำนำประกอบด้วย 1) กรรมการผู้จัดการ 2) ผู้จัดการ (หลงจู) 3) ผู้ช่วยผู้จัดการ 4) พนักงานเก็บของ-รักษาของห้องนิรภัย (ผู้ถือกุญแจห้องนิรภัย) 5) สมุห์บัญชี 6) เสมียน 7) พนักงานทะเบียน และ 8) ภารโรง

4.6 การบริการของโรงรับจำนำ

4.6.1 การรับจำนำ

4.6.2 การไถ่ถอน

4.6.3 การส่งดอกเบี้ย

4.6.4 การเพิ่มต้น

4.6.5 การผ่อนเงินต้น

4.6.6 ขายทรัพย์สินหลุดจำนำ

4.6.1 การรับจำนำ

การรับจำนำ หลงจูหรือผู้จัดการ ต้องตรวจสอบคุณภาพและประเมินราคาทรัพย์สินจำนำให้อยู่ในระดับราคาที่เหมาะสมกับมูลค่าของทรัพย์สินจำนำ เมื่อตกลงราคาจำนำกันได้ ผู้จัดการจัดส่งทรัพย์สินจำนำนั้นให้พนักงานทะเบียนตรวจสอบเทียบกับข้อมูลรูปพรรณทรัพย์สินที่ถูกประทุษร้าย หรือโจรกรรม ถ้าไม่มีปัญหาโจรกรรม ให้พนักงานลงทะเบียนบันทึกข้อมูล บันทึกการขายทรัพย์สินจำนำและเสมียนจะให้ผู้จำนำพิมพ์ลายนิ้วมือไว้ในต้นขั้วและปลายต้นขั้วรับจำนำด้วย เพื่อกู้ตัวรับจำนำ แล้วส่งกลับมายังผู้จัดการ เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินจำนำกับรายการในต้นขั้วรับจำนำต่อหน้าผู้จำนำ เมื่อเห็นว่าถูกต้องจึงมอบเงินและตัวรับจำนำให้ผู้จำนำไป แล้วรีบส่งทรัพย์สิน

จํานําพร้อมกับคํว่ฉบับสำเนาตัวจํานํามอบให้พนักงานเก็บของเก็บรักษาไว้ตามหน้าที่ โดยไม่เก็บทรัพย์สินจํานํานั้นพักค้างไว้ที่อื่น

4.6.2 การไถ่ถอน

การไถ่ถอนทรัพย์สินจํานํา ผู้จํานําดังกล่าวมาทำการไถ่ถอนทรัพย์สินด้วยตนเองพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนและนำตัวรับจํานํามาแสดงด้วย แต่หากไม่สามารถมาไถ่ถอนด้วยตนเอง ผู้จํานําจะต้องพิมพ์ลายนิ้วมือให้เห็นชัดเจนในใบมอบฉันทะซึ่งอยู่ด้านหลังของตัวรับจํานําร่วมกับกรอกรายละเอียดให้เรียบร้อย ให้กับผู้รับมอบฉันทะจึงจะสามารถทำการไถ่ถอนแทนได้ และผู้รับมอบฉันทะต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนของตนเองมาด้วย ซึ่งวิธีการไถ่ถอน เมื่อมีผู้นำตัวรับจํานํามาขอไถ่ถอน ผู้จัดการจะตรวจสอบตัวรับจํานํา บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มาขอไถ่ถอน ตรวจลายพิมพ์นิ้วมือของผู้มาไถ่ถอนเทียบกับลายพิมพ์นิ้วมือในต้นขั้วตัวรับจํานํากว่าเป็นคนเดียวกันหรือไม่ หากถูกต้องตรงกัน ผู้จัดการจะคำนวณดอกเบี้ย รับเงินไถ่รวมกับดอกเบี้ย แล้วส่งตัวไปลงทะเบียนไถ่และมอบตัวให้พนักงานเก็บของหยิบของ เมื่อหยิบของตามตัวได้แล้ว พนักงานเก็บของจะประทับตราว่า “จ่ายของแล้ว” ลงในตัวพร้อมกับลงวัน เดือน ปี ที่ไถ่ด้วย แล้วมอบให้ผู้จัดการประทับตรา “ไถ่ไปแล้ว” ลงในตัวรับจํานํา มอบของให้ผู้ไถ่ถอนไป และส่งตัวให้สมุห์บัญชีลงทะเบียนไถ่และจำนวนดอกเบี้ยไว้ในบัญชีและในตัวเป็นหลักฐาน แล้วจึงให้เสมียนนำเข้าเก็บติดกับต้นขั้วจํานําไว้เป็นหลักฐาน

4.6.3 การส่งดอกเบี้ย

เมื่อมีผู้นำตัวรับจํานํามาขอส่งดอกเบี้ย ผู้จัดการจะตรวจสอบตัวรับจํานําบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มาส่งดอกเบี้ย ลายพิมพ์นิ้วมือเทียบกับลายพิมพ์นิ้วมือในต้นขั้วตัวรับจํานํา หากถูกต้องตรงกัน จึงให้ดำเนินการส่งดอกเบี้ยได้ ด้วยวิธีการเหมือนกับได้มีการไถ่ของนั้นออกไป แล้วนำของนั้นกลับเข้ามาจํานําใหม่ ดอกเดียวกันทุกประการ แต่เพิ่มการประทับตรา “ส่งดอกเบี้ย” ลงในตัวรับจํานําด้วย และสิ่งของที่มีการจํานําใหม่โดยวิธีการส่งดอกเบี้ยต่อเนื่องกัน ผู้จัดการแจ้งให้พนักงานเก็บของ เก็บป้ายเลขที่ทะเบียน ราคารับจํานํา วัน เดือน ปี ประจำของ ห่อหรือสิ่งของที่รับจํานํابقเดิม ถัดหลังติดกับป้ายทะเบียนฉบับใหม่ เรียงกันไว้ที่สิ่งของนั้นในเวลาเก็บเสมอ เพื่อให้ตรวจทราบได้ว่าของสิ่งนั้น ได้ส่งดอกเบี้ยติดต่อกันมากี่ครั้ง เป็นเวลานานเท่าไรแล้วด้วย

ปัจจุบันโรงรับจํานําคิดดอกเบี้ยรับจํานําเป็นรายเดือน คือ ผู้ที่จํานําดังแต่ 1-15 วัน จะเสียดอกเบี้ยครึ่งเดือน ถ้าหากจํานําไว้เกิน 15 วันจะเสียดอกเบี้ยเท่ากับ 1 เดือน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติโรงรับจํานํา) ดังนี้

เงินต้นไม่เกิน 2,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 2.00 ต่อเดือน

เงินต้นส่วนที่เกิน 2,000 บาท คิดดอกเบี้ยร้อยละ 1.25 ต่อเดือน

4.6.4 การเพิ่มเงินต้น

การเพิ่มเงินต้น คือ การเพิ่มเงินต้นรับจำนำในกรณีที่ทรัพย์สินที่จำนำไว้มีมูลค่าราคาประเมินสูงกว่าจำนวนเงินต้นที่จำนำไว้ ซึ่งผู้จำนำสามารถขอเพิ่มเงินต้นรับจำนำได้อีกตามมูลค่าทรัพย์สินที่ประเมินได้ หากผู้จำนำมีความต้องการเงินเพิ่ม ซึ่งผู้จำนำต้องนำตัวรับจำนำพร้อมบัตรประจำตัวประชาชน มาทำการขอเพิ่มเงินต้นด้วยตนเอง แต่หากผู้จำนำไม่สามารถมาด้วยตนเอง ก็จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาทำแทนได้ ด้วยวิธีเดียวกันกับการทำมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาส่งดอกเบี้ยแทน แต่เปลี่ยนเป็นให้ประทับตราว่า “เพิ่ม” ลงไว้ในตัวแทน “ส่งดอก” แล้วนำตัวรับจำนำนั้นเก็บติดกับต้นขั้ว แล้วจึงออกตัวรับจำนำฉบับใหม่ให้ เหมือนกับการรับจำนำใหม่ทุกอย่าง

4.6.5 การผ่อนเงินต้น

การผ่อนเงินต้น คือ การผ่อนเงินต้นรับจำนำในกรณีที่ผู้จำนำมีความประสงค์ให้เงินต้นที่จำนำไว้ลดลง ก็สามารถแบ่งชำระเงินต้นที่จำนำไว้ได้ โดยสามารถผ่อนได้ตามจำนวนเงินที่ต้องการ ซึ่งผู้จำนำต้องมาทำการขอผ่อนต้นด้วยตนเอง พร้อมตัวรับจำนำและบัตรประจำตัวประชาชน หากไม่สามารถมาด้วยตนเอง ก็สามารถทำการมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาทำแทนได้ ด้วยวิธีเดียวกันกับการมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาส่งดอกเบี้ยแทน แต่เปลี่ยนเป็นให้ประทับตราว่า “ผ่อน” ลงไว้ในตัวรับจำนำแทน “ส่งดอกเบี้ย” แล้วนำตัวรับจำนำเก็บติดกับต้นขั้ว แล้วจึงออกตัวรับจำนำฉบับใหม่ให้ เหมือนกับกรณีการรับจำนำใหม่ทุกประการ

4.6.6 ทรัพย์สินหลุดจำนำ

ตาม พ.ร.บ. โรงรับจำนำ ได้กำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้บริการแต่ละรายไว้ว่า หากผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ยติดต่อกันเป็นเวลา 4 เดือน และไม่ไถ่คืนภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่โรงรับจำนำประกาศบัญชีทรัพย์สินจำนำที่ผู้จำนำขาดส่งดอกเบี้ยหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ทรัพย์สินจำนำที่ขาดส่งดอกเบี้ยเกินกว่า 5 เดือน ทรัพย์สินจำนำนั้นจะหลุดเป็นสิทธิของโรงรับจำนำ ซึ่งโดยทั่วไปทรัพย์สินที่หลุดจำนำนั้น จะมีพ่อค้ามาเหมาซื้อเอาไปขายต่อส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งผู้รับจำนำก็จะวางขายทรัพย์สินหลุดจำนำนั้น เมื่อขายของหลุดจำนำได้ในแต่ละเดือน ทางโรงรับจำนำจะต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะอีกร้อยละ 30 ของรายได้ (อรรถวงษ์ บุตรนาค, 2541, น. 38-40)

4.7 บทบาทของโรงรับจำนำ

ธุรกิจโรงรับจำนำจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการให้ความเกื้อกูลด้านการเงินแก่ประชาชน ผู้เดือดร้อนที่มีความต้องการใช้เงินเฉพาะหน้าแบบรีบด่วนในระยะสั้นๆ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยตามกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. โรงรับจำนำ กิจการโรงรับจำนำนับว่าเป็นบริการสังคมอย่างหนึ่งที่ยังประโยชน์กับประชาชนทั้งทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ และยังเป็นผลในการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศด้วย กล่าวคือ

ทางด้านสังคม

1. ช่วยแก้ปัญหาของครอบครัวที่ยากจนให้หลุดพ้นจากความเดือดร้อน สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนให้มีความรู้สึกอบอุ่นใจว่ามีโรงรับจำนำอยู่เคียงข้างและเป็นที่พึ่งของคนในยามทุกข์ยากขัดสนได้ดีที่สุดและแน่นอนเสมอ
2. ทำให้ประชาชนมีความหวังและไม่อับจนหนทางในการแก้ปัญหา สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ในที่สุด
3. ช่วยให้เยาวชนของชาติมีโอกาสได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องหยุดชะงักหรือพักการเรียนในขณะที่ผู้ปกครองประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ก็สามารถอาศัยโรงรับจำนำช่วยแก้เหตุการณ์เฉพาะหน้า ช่วยแก้ปัญหาค่าเล่าเรียน-อุปกรณ์การเรียนการสอนของบุตรหลานได้ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเปิดเทอมการศึกษาภาคแรกของปี จะเห็นได้ว่าประชาชนได้มาใช้บริการของโรงรับจำนำเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเกือบเท่าตัวของการรับจำนำในเวลาปกติ จนโรงรับจำนำต้องเตรียมสำรองเงินเพิ่มมากตามที่เป็นข่าว
4. ช่วยส่งเสริมสุขภาพอนามัยและสุขจิตให้แก่ประชาชน เพราะการใช้บริการของโรงรับจำนำ จะช่วยแก้ปัญหาด้านการเงิน ให้สามารถนำไปเป็นค่ารักษาพยาบาล และช่วยด้านสุขภาพจิตให้พ้นจากความวุ่นวายในขณะเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ
5. ลดหรือบรรเทาปัญหาสังคมด้านอาชญากรรม ทรัพย์สินและร่างกายได้โดยทางอ้อม ทั้งนี้หากไม่ไปใช้บริการที่โรงรับจำนำ เชื่อว่าจะเกิดปัญหาทางสังคม ลักษณะ การมีปัญหารื่องปากท้อง และปัญหาเรื่องเศรษฐกิจในชีวิตประจำวันก็จะมีเพิ่มมากขึ้น

ทางด้านเศรษฐกิจ

1. ช่วยให้ประชาชนมีเงินใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพต่างๆ ทั้งทางด้านเกษตรกรรม การค้าขายที่กิจการไม่ใหญ่มาก ให้สามารถประกอบอาชีพได้ต่อไปอย่างไม่ติดขัด อีกทั้งการค้าบางรายสามารถขยายกิจการจากการมีกำไร จนทำให้มีอาชีพที่มั่นคงได้ต่อไป ซึ่งเป็นการพัฒนาทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศชาติด้วย

2. ช่วยสกัดกั้นและตรึงดอกเบี้ยการกู้ยืมในท้องตลาดให้สามารถลดลงมาอยู่ในระดับที่สมควรเพื่อเป็นการช่วยให้ประชาชนไม่ต้องถูกขูดรีดดอกเบี้ยจนเกินขีดความสามารถ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความทุกข์ยากเดือดร้อน หนึ่ง เมื่อมีการกู้ยืมเงินมากขึ้นก็ย่อมเกิดการหมุนเวียนของเศรษฐกิจในท้องตลาดมากขึ้น การเงินเดินสะพัดได้ดี ย่อมมีผลต่อการทำให้เศรษฐกิจของประเทศเคลื่อนไหวไปในทางพัฒนาตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง

3. เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนออมเงิน สะสมเงินวันละเล็กละน้อยเพื่อจะได้ได้ถอนทรัพย์ที่จำเป็นไว้

4. ทำให้ประชาชนที่ยากจนมีโอกาสซื้อสินค้าที่เป็นทรัพย์หลุดจำนำในราคาถูกจากโรงรับจำนำ

บทบาทโรงรับจำนำกับการช่วยเหลือเกื้อกูลด้านการเงินแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนในภาวะวิกฤต จัดว่าเป็นภาระหน้าที่ที่หนักของผู้ประกอบการโรงรับจำนำ ที่ต้องเพิ่มทุนหมุนเวียนขึ้นจำนวนมากเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ แม้จะต้องเสี่ยงกับภาวะการณ์ขาดทุนจากความผันผวนของราคาทองคำที่เคลื่อนไหวขึ้น-ลงอย่างรวดเร็วก็ตาม โรงรับจำนำถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการที่ต้องช่วยเหลือหรือบรรเทา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของสมาชิกในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และในขณะเดียวกัน ก็เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล จึงจัดได้ว่า การบริการของธุรกิจโรงรับจำนำเป็นบริการสังคม (Social Service) อย่างหนึ่ง และเป็นหน่วยที่ให้การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) อีกด้วย

จากข้อมูลเบื้องต้นทั้งหมดนี้ ได้แสดงถึงแนวคิด ทักษะ และความสามารถด้านการจัดการบริหารธุรกิจและการบัญชีของผู้ประกอบการโรงรับจำนำในแต่ละยุคแต่ละสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้บ่งบอกถึงลักษณะของภาวะความเป็นผู้นำที่กล้าบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาธุรกิจโรงรับจำนำให้มั่นคงและยั่งยืน สามารถสืบทอดกิจการธุรกิจโรงรับจำนำมาจนถึงทุกวันนี้ และจากนี้ไป จะเป็นภารกิจที่ทำนายของผู้ประกอบการโรงรับจำนำยุคปัจจุบันที่ต้องแสวงหารูปแบบหรือวิธีการเพื่อพัฒนาและสร้างความเจริญเติบโตแก่ธุรกิจองค์กรอย่างต่อเนื่อง มั่นคงและยั่งยืนสืบไปพร้อมๆ กับการสร้างประโยชน์แก่สังคมในรูปแบบ ซี เอส อาร์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัณฑิตา ทรัพย์กมล (2544, น. 76-79) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายขององค์กรและแนวโน้ม

การจัดกิจกรรมในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ทักษะคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรเห็นด้วยต่อการจัดกิจกรรมให้แก่ลูกจ้างมากที่สุด ส่วนทักษะคติของผู้บริหารต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกองค์กร เห็นด้วยต่อการให้บริการที่ซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาคือการไม่จ้างแรงงานที่ผิดกฎหมาย และทักษะคติของผู้บริหารต่อขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม ในภาพรวมผู้บริหารมีทักษะเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค ในด้านของนโยบายพบว่า ส่วนใหญ่มีนโยบายด้านการส่งเสริมอาชีพและการผลิตสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมาคือ นโยบายด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และแนวโน้มของการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าแนวโน้มที่ผู้บริหารจะจัดกิจกรรมในการผลิตสินค้าที่ดีและมีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือการรักษาสภาพแวดล้อม การบริจาคเงินหรือสิ่งของในงานสาธารณกุศลต่างๆ

มนตรี เลิศสกุลเจริญ (2547, น. 105-111) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารองค์กรธุรกิจที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และการจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ โดยศึกษาทักษะของผู้บริหารองค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรีพบว่า ผู้บริหารองค์กรธุรกิจมีความเห็นด้วยกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการใช้ดุลยพินิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน และมีความเห็นต่อการจัดกิจกรรมหรือบริการที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านพัฒนาชุมชน สุขภาพอนามัย การศึกษาสิ่งแวดล้อม สิทธิผู้บริโภค และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารองค์กรธุรกิจให้ความสำคัญทางด้านสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวัฒนธรรม ด้านพัฒนาชุมชน และด้านการศึกษาตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรธุรกิจควรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่างๆ และจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าและให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของชุมชนอย่างแท้จริง โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมจากฝ่ายต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้การจัดกิจกรรมตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างความเชื่อถือให้กับลูกจ้างและชุมชนภายนอก

พัชรี นิวัฒน์เจริญชัยกุล (2546, น. 96-101) ได้ศึกษาเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบกิจกรรมที่พนักงานเข้าร่วม ปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อ

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและศึกษาทักษะของพนักงานต่อแนวทางการมีส่วนร่วม จากการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม อันได้แก่ โครงการบริจาคเงินหรือสิ่งของช่วยเหลือแก่สถานสงเคราะห์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ โครงการบริจาคเงินหรือสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัย ปัจจัยที่เข้าร่วมกิจกรรมของพนักงาน ส่วนใหญ่เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เพราะต้องการให้สังคมดีขึ้น และอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ชัดเจน ด้านกลวิธี ผู้บริหารควรเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงาน ด้านประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมกิจกรรม เพราะพนักงานไม่เห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรมและไม่เห็นความสำคัญของการทำกิจกรรม ส่วนในเรื่องแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรม พนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการมีส่วนร่วม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายองค์กร บริษัทควรมีนโยบายสัมพันธ์ บริษัทควรมีการเผยแพร่ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นระยะๆ ด้านการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นควรให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และด้านรางวัลจูงใจ พนักงานส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับแนวทางการส่งเสริมด้านรางวัลจูงใจ ที่ทำให้พนักงานตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์ (2542, น. 109-112) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูปการเทศบาลในประเทศไทย” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสถานธนาณูปการและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการของสถานธนาณูปการเทศบาลประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะการดำเนินงานของสถานธนาณูปการ กำหนดนโยบายช่วยเหลือคนยากจน การบริหารจัดการของสถานธนาณูปการเป็นการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ลักษณะบริการของสถานธนาณูปการที่สำคัญ คือ การจำหน่าย การรับชำระดอกเบี้ย การไถ่ถอน และการจำหน่ายทรัพย์สินหลุด โดยมีสำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาณูปการเทศบาลทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานของสถานธนาณูปการเทศบาล การบริหารบุคคลและบริการด้านอื่น ผลการศึกษาพบว่าด้านการบริหารนั้นเป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และภาพลักษณ์ที่ปรากฏจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ก็คือ สถานธนาณูปการเป็นบริการที่ช่วยเหลือคนยากจน ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้ให้บริการมาจำหน่ายทรัพย์สิน ก็เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาของสมาชิกในครอบครัวเกี่ยวกับค่าครองชีพประจำวัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับกลาง สาเหตุเพราะสถานธนาณูปการสามารถให้บริการให้แก่ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ พึงพอใจราคาที่ประเมินทรัพย์สินจำหน่าย และทรัพย์สินหลุดจำหน่าย

แต่คุณภาพบริการด้านข่าวสารข้อมูล การอำนวยความสะดวกในที่นั่งรอคอย และคุณภาพของพนักงานยังไม่ทั่วถึง และความเร็วในบริการส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง แต่การจำหน่ายทรัพย์สินหลุด บริการล่าช้า

เสนอแนะให้สถานธนานุบาลเทศบาลและฝ่ายบริหารระดับสูงปรับปรุงนโยบายและการดำเนินงานด้วยการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ ควรจัดการบริหารโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและอุปกรณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

วิชัย เลาวะยานนท์ (2542, น. 114-117) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานธนานุบาลทั่วประเทศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน และแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานธนานุบาลทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการสถานธนานุบาลเทศบาลและสุขาภิบาลทั่วประเทศส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงาน และแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีความเห็นด้วยในระดับสูง ทั้ง 4 ด้าน คือ การวางแผน การควบคุม การอำนวยความสะดวก ส่วนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

เสนอแนะเกี่ยวกับ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า ผู้จัดการสถานธนานุบาลควรเพิ่มทักษะและความชำนาญในการตรวจลักษณะรูปพรรณ และการประเมินราคาด้วยการติดตามข่าวสารความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินรับจำนำ 2) ลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนควบคุม การเบิกจ่ายเงินทุนหมุนเวียน ด้านการอำนวยความสะดวก พนักงานควรช่วยเหลือกันให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ด้านการอำนวยความสะดวก ควรขยายอาคารให้เพียงพอกับการจัดเก็บทรัพย์สินให้เป็นสัดส่วน และด้านการควบคุม ตรวจสอบความถูกต้องการจัดทำบัญชีทุกชนิดให้ตามกำหนดเวลา 3) แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ให้มีประสิทธิภาพด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้วยการจัดอบรมพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ผู้จัดการควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ได้บังคับบัญชา และด้านการควบคุม มีการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นิตยา สุขดี (2547, น. 84-86) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบริการรับจำนำของสำนักงานธนานุเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการรับจำนำของสำนักงานธนานุเคราะห์ เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางใน

การพัฒนาบริการรับจำนำของสำนักงานธนานุเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ อยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจตามความชำนาญในการให้บริการมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากของกระบวนการส่งดอกเบี้ยยที่สุด สำหรับด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่สะดวก เนื่องจากสถานที่ให้บริการบางแห่งไม่มีที่จอดรถ และผ้าเช็ดมือที่มีไว้บริการไม่ค่อยสะอาด

เสนอแนะให้สำนักงานธนานุเคราะห์ควรจัดหาสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ ควรจัดหาอ่างล้างมือหรือผ้าเช็ดมือที่สะอาดอยู่เสมอไว้บริการ ควรพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการประเมินทรัพย์สินรับจำนำให้ใกล้เคียงกับราคาของโรงรับจำนำเอกชน หรือใกล้เคียงกับราคาของท้องตลาด และต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยลงกว่านี้อีก

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนะของผู้ใช้บริการโรงรับจำนำเอกชนที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงรับจำนำ สรุปได้ว่า สังคมในยุคปัจจุบันประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคมหลากหลายประการ ทั้งปัญหาในระดับบุคคล เช่น ปัญหาการว่างงาน ปัญหาหนี้สินครัวเรือน ปัญหาการกระทำทารุณเด็ก การแพร่ระบาดของยาเสพติด การเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ หรือปัญหาในระดับสังคม เช่น ความยากจน การขาดการศึกษาระดับพื้นฐาน การเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคอย่างไม่เป็นธรรม ความขัดแย้งทางเชื้อชาติ การละเมิดสิทธิมนุษยชน การค้ามนุษย์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสังคมที่เกิดขึ้น ซึ่งโรงรับจำนำเป็นองค์กรหนึ่งที่สมควรจะยื่นมือเข้าร่วมมีส่วนร่วมช่วยแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสังคมนี้ ด้วยจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

โรงรับจํานําเป็นองค์กรธุรกิจของภาคเอกชนที่ให้บริการเกี่ยวกับการเงิน เป็นแหล่งทุน ที่ให้การช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการใช้เงินอย่างเร่งด่วน การให้บริการของโรงรับจํานํา มี ส่วนเสริมสร้างความมั่นคงแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนในยามขาดสนเรื่องเงินทอง ซึ่งในรายงานนี้จะ กล่าวถึงความมั่นคงในมิติหลักๆ คือ ความมั่นคงทางรายได้ โดยโรงรับจํานําจะเป็นแหล่งทุนที่มี ส่วนช่วยเสริมสร้างให้เกิดแก่ประชาชนผู้เดือดร้อนในด้านให้การเกื้อหนุนทางการเงินไปเสริม ความมั่นคงทางอาชีพหรือความมั่นคงในการทำงาน จนก่อเกิดความมั่นคงทางรายได้ อันเป็น รากฐานของการสร้างฐานะความเป็นอยู่ สร้างความมั่นคงทางการเงิน สู่ความมั่นคงของมนุษย์ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม อันเป็นปัจจัยที่ทุกบุคคลต่างปรารถนา

ลักษณะงานธุรกิจโรงรับจํานําเอกชนหลายแห่งในปัจจุบัน มิได้หวังแสวงหาผลกำไร แต่เพียงอย่างเดียวเหมือนแต่ก่อน แต่ทุกวันนี้ ภาพลักษณ์ของธุรกิจได้ปรับเปลี่ยนไปตามกระแส สังคมถึงความร่วมรับผิชอบ จึงได้ปรับเปลี่ยนเป็นธุรกิจเชิงพุทธ คิดกำไรแต่พอควร และรู้จัก แบ่งปันด้วยการประกอบกิจกรรมอันเป็นการคืนกำไรสู่สังคม และหวังที่จะปรับบทบาทโรงรับจํานํา ในแนวใหม่ ที่ต้องประสานองค์ประกอบของความคล่องตัว ความมีประสิทธิภาพ และ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมแบบผู้ประกอบการยุคใหม่ ร่วมกับความมีจิตสำนึกต่อสังคม และความมุ่งหมายในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสังคมแบบนักพัฒนาสังคมไว้ด้วยกัน เป็น โรงรับจํานํา องค์กรธุรกิจเพื่อสังคม ที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงตาม เจตนารมณ์ในการจัดตั้งโรงรับจํานํา

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

