

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ : การสื่อสารและเปิดเผย
ข้อมูลสัญญาสินเชื่อนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร

นักวิจัย

นางสาววรินทร์ แก้วทันคำ

นางสาวเกศินี แก้วนเจริญ

นางสาวกนกพรรณ สุพิทักษ์

รายงานการศึกษานี้ได้รับการสนับสนุนจาก
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
และมุลนิธิชีวิตไท (Local Act)

เมษายน 2566

คำนำ

โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร มุ่งหวังเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนากระบวนการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรมต่อลูกหนี้เกษตรกร รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านแนวทางการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลในสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ต่อลูกหนี้เกษตรกรให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยการสัมภาษณ์เกษตรกรที่เป็นลูกหนี้ ผู้แทนจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน

การศึกษาครั้งนี้จะนำเสนอในลักษณะที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียง ประมวลผ่านเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์พร้อมนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการสินเชื่อ

อย่างไรก็ตามการศึกษานี้จะสำเร็จลงไปได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากมูลนิธิชีวิตไท ผู้ที่ดำเนินงานด้านนี้มาอย่างต่อเนื่อง และเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการหนี้ภาคเกษตรได้ตระหนัก และหันมาดำเนินการเรื่องนี้อย่างเร่งด่วนและจริงจัง ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการสื่อสารและการทำสัญญาสินเชื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้นในอนาคต

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

คำนำ.....	1
บทที่ 1 บทนำ.....	4
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	4
1.2 โจทย์การวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
1.4 วิธีการศึกษา.....	6
1.5 กรอบการศึกษา.....	8
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.7 ข้อจำกัดในการศึกษา.....	9
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 สิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการทางการเงิน.....	11
2.2 หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคาร แห่งประเทศไทย.....	12
2.3 หน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน.....	14
2.4 นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	15
2.5 ระบบการสื่อสาร ขั้นตอน กระบวนการทำสัญญา และการติดตามประเมินผลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ สื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าองค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	17
2.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	24

3.1	กลุ่มเป้าหมายและพื้นที่ศึกษา.....	24
3.2	ระยะเวลาการดำเนินงาน.....	24
3.3	แผนการดำเนินงาน.....	24
3.4	ขั้นตอนและวิธีการศึกษา	25
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	26
บทที่ 4	ผลการศึกษา.....	27
4.1	ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างที่ทำการศึกษา	27
4.2	ผลการศึกษาระบบการสื่อสารข้อมูลต่อเกษตรกรลูกหนี้.....	28
4.3	ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบริการการเงิน.....	32
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	35
5.1	บทสรุปจากการศึกษา.....	35
5.2	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อแนวทางการสื่อสารและสร้างความเข้าใจสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct).....	37
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	42
	ภาคผนวก ก แนวคำถามเชิงลึกเกษตรกรลูกหนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	42
	ภาคผนวก ข แนวคำถามเชิงลึกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค46	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การใช้บริการทางการเงินจากธนาคาร ทั้งการฝาก ถอนเงิน การขอสินเชื่อ และธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ สิ่งจำเป็นที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าควรมีความรู้และความเข้าใจ คือ ลักษณะของบริการที่สนใจหรือกำลังใช้ และความรู้และความเข้าใจในสิทธิของตนเอง ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น อันเป็นหลักการที่สอดคล้องกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพราะเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงจะได้รับ ขณะเดียวกันเพื่อให้ธนาคารหรือผู้ให้บริการทางการเงินได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงานมุ่งสู่มาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบจะช่วยสร้างความไว้วางใจของสาธารณชน (Public Trust) และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนอย่างแท้จริง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ต่อมาปี พ.ศ. 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ใช้ขอบเขตการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในการพิจารณากำหนดความคาดหวังในการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีการประกอบธุรกิจรับฝากเงิน หรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่รวมถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร ในการเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลงทุน

การผลิต การแปรรูป และการตลาด เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ผ่านการให้บริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยได้กำหนดเป็นกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทหน้าที่และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565)

อย่างไรก็ตาม ก่อนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จะประกาศเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ได้มีการศึกษาวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิชีวิตไท (Local Act) ภายใต้โครงการพัฒนาต้นแบบการปรับตัวของชาวนาที่มีปัญหาหนี้สิน สู่อการผลิตอาหารที่ยั่งยืน เพื่อวิถีชีวิตสุขภาวะ เรื่อง “พฤติกรรมและสถานการณ์ทางการเงินของครัวเรือนที่ปัญหาหนี้สิน” พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีช่องว่างด้านการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลในกระบวนการให้สินเชื่อเกษตรกร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการให้อธิบายข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องกับลูกค้าเกษตรกร เพื่อประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าวได้พิจารณาขั้นตอนและข้อความใจสัญญาสินเชื่อของ ธ.ก.ส. แล้วพบความไม่เป็นธรรมหลายประเด็น ได้แก่ ลูกหนี้ไม่ได้รับสำเนาสัญญาเงินกู้ ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสำคัญในสัญญาเงินกู้ได้โดยไม่ต้องแจ้งลูกหนี้ล่วงหน้า กำหนดให้ลูกหนี้ขออนุญาตธนาคารในการขอกู้เงินจากผู้อื่น มีการเรียกหลักประกันอย่างไม่โปร่งใส และบังคับให้ทำประกัน และยังมีลักษณะไม่เป็นธรรมด้านการเปิดเผยข้อมูล เช่น เปิดเผยเพียงอัตราดอกเบี้ย และอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง แต่ไม่อธิบายวิธีการคำนวณและจำนวนวันที่ใช้ในการคิดดอกเบี้ย ไม่ระบุค่าบริการและเบี้ยปรับทั้งหมดที่ธนาคารอาจเรียกเก็บ ไม่ระบุรายละเอียดหลักประกัน และไม่ระบุข้อกำหนดสำหรับการมีผู้ค้ำประกัน เป็นต้น (ชญาณี ชวะโนทย์ และ คุณสฤณีอาชวานันทกุล, 2562)

ดังนั้นเมื่อทาง ธปท. และ ธ.ก.ส. ประกาศใช้ การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จึงเป็นโอกาสอันดีที่จะได้ยกระดับการทำงานของ ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการทางการเงินได้สร้างองค์กรที่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงานมุ่งสู่มาตรฐานองค์กรคุณธรรมต้นแบบจะช่วยสร้างความไว้วางใจของสาธารณชน (และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนอย่างแท้จริง ภายใต้การศึกษาการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร ที่มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาการสื่อสารและ

เปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ต่อลูกหนี้เกษตรกร มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามหลักการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองกับความต้องการของเกษตรกรผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

1.2 โจทย์การวิจัย

การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ต่อลูกหนี้เกษตรกร มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อลูกหนี้เกษตรกร ทั้งในระดับนโยบาย (ส่วนกลางของ ธ.ก.ส.) และระดับปฏิบัติการ

1.3.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านแนวทางการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ต่อเกษตรกรลูกหนี้ให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย

1.4 วิธีการศึกษา

การศึกษาโครงการนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารและเชิงคุณภาพ (Documentary research and qualitative research) มีขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.4.1 การค้นคว้า ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์เอกสารรายงาน เอกสารวิชาการ งานวิจัย วารสาร และเอกสารอื่นต่างๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจและทบทวนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้การจัดการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่

ลูกค้ามีความเหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

- 1.4.2 การค้นคว้า ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์เอกสารรายงาน ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่นำเสนอวิธีการ กระบวนการ และแนวปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) มาปรับใช้ภายในองค์กรกับพนักงานและลูกค้าของธนาคาร
- 1.4.3 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำนวน 15-20 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้
 - (1) เกษตรกรรายย่อยที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการเปรียบเทียบการให้ข้อมูลและการรับข้อมูลของทั้งสองจังหวัดต่างกันหรือไม่
 - (2) เกษตรกรรายย่อยที่ทำสัญญาสินเชื่อก่อนและหลังการดำเนินนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
 - (3) เกษตรกรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่ม (คนรุ่นใหม่ ไม่เกิน 30 ปี คนรุ่นกลาง ประมาณ 31-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป)
- 1.4.4 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาจังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี ตัวแทนองค์กร รวมถึงนักวิชาการที่ทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร และการติดตามสถานการณ์ทางการเงินของครัวเรือนเกษตรกรที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 1.4.5 การจัดประชุมออนไลน์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเกษตรกรต่อทิศทางและมาตรการสำหรับการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกรจำนวน 1 เวที

1.5 กรอบการศึกษา

กระบวนการสื่อสารและการทำสัญญาของ ธ.ก.ส.

ก่อนทำสัญญาเงินกู้

- การสื่อสารอบรมให้ความรู้แก่พนักงานให้มีทักษะ และความรู้ที่เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง
- การควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า
- การกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า
- การให้ข้อมูลเกษตรกรถูกต้อง เพียงพอประกอบการตัดสินใจในการเลือกที่สอดคล้องกับสามารถในการชำระหนี้

ช่วงทำสัญญาเงินกู้

- พนักงานสื่อสารชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยเนื้อหาที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่ชัดเจน
- พนักงานเน้นเนื้อหาและข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม ข้อความที่กระชับจะช่วยให้ประหยัดเวลาการรับรู้
- พนักงานเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
- พนักงานให้คำแนะนำในการเลือกสินเชื่อสอดคล้องกับความต้องการกลุ่มลูกค้า และเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ซักถาม ก่อนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์หรือสินเชื่อด้วยตนเอง
- พนักงานให้ความรู้และความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้รับบริการการเงินของเกษตรกรลูกหนี้

หลังทำสัญญาเงินกู้ (ช่วงติดตาม)

- การสื่อสารให้คำแนะนำของพนักงานหลังให้บริการด้านสินเชื่อ
- การให้เกษตรกรลูกหนี้ถือสัญญาสินเชื่อคนละฉบับกับ ธ.ก.ส.
- การอบรมให้ความรู้ทางการเงินให้กับเกษตรกรลูกหนี้
- หลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผลหลังให้บริการสินเชื่อกับทางลูกค้า
- การดำเนินการมาตรการเฉพาะกรณีเกษตรกรไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญา

ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบริการการเงิน

- ความเข้าใจของเกษตรกรต่อสัญญาเงินกู้
- ความสามารถของเกษตรกรในการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการขอรับบริการ
- ความสามารถของเกษตรกรในการชำระเงินตามสัญญาเงินกู้
- เกษตรกรที่เป็นลูกหนี้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 แนวทางพัฒนากระบวนการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรมต่อลูกหนี้เกษตรกร
- 1.6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านแนวทางการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลในสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ต่อลูกหนี้เกษตรกรให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย

1.7 ข้อจำกัดในการศึกษา

- 1.7.1 กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย : กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดต่างเข้าร่วมกับโครงการกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร และส่วนใหญ่เข้าร่วมกับโครงการสินเชื่อก่อนปี พ.ศ. 2565 ขณะที่ ธ.ก.ส. ประกาศดำเนินนโยบายตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเริ่มต้นปี พ.ศ. 2565 จึงทำให้แนวทางการสื่อสารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแต่ละช่วงเวลาแตกต่างกันตามนโยบายขององค์กร ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งเป้าไว้สำหรับศึกษาไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลเนื่องด้วยยังเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. อยู่
- 1.7.2 ช่วงเวลาของการวิจัยไม่เหมาะสม: เนื่องจากการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประกาศให้ดำเนินงานในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เริ่มทำกำหนดทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เช่นกัน ดังนั้นช่วงเวลาระยะสั้นเพียง 1 ปี จากการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ฯ ดังกล่าวจึงไม่สามารถเห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน
- 1.7.3 ทักษะของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ ธ.ก.ส. : เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลต่างมีความเชื่อว่า ธ.ก.ส. ที่เป็นธนาคารของรัฐต้องการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรอย่างจริงจังตามนโยบายของธนาคาร ดังนั้นเมื่อเกษตรกรขอสินเชื่อจากธนาคารจึงไม่ได้มีการตั้งคำถามใดๆ ต่อคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ทั้งมีความเชื่อมั่นว่าสินเชื่อเงินกู้ที่ทางธนาคารเลือกให้ นั้นเหมาะสมแล้ว จึงมีความวางใจในสัญญาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการละเลยใส่ใจในรายละเอียดตามข้อความสัญญา

1.7.3 ภาษาทางกฎหมายในสัญญา: สัญญาที่ใช้ประกอบสินค้าทั้งหมดเป็นภาษาทางกฎหมาย ซึ่งเป็นข้อจำกัดของเกษตรกรกลุ่มที่อายุสูงวัย และกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านการศึกษา ทำให้เกษตรกรส่วนใหญ่ละเลยที่จะอ่านสัญญา แต่ใช้วิธีการทำความเข้าใจและรับฟังจากคำอธิบายของเจ้าหน้าที่ทดแทน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร ได้มีการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 สิทธิพื้นฐานของผู้ใช้บริการทางการเงิน

ผู้ให้บริการทางการเงินมีสิทธิขั้นพื้นฐาน 4 ข้อ ดังนี้

- 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (Right to be informed) ในการเข้าไปใช้บริการของสถาบันการเงิน การได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจเป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินต้องอธิบายเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เช่น ผลประโยชน์และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกใช้บริการแต่ละประเภท สิทธิและข้อผูกพันตามสัญญา รวมถึงการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมการขายที่ต้องไม่ชวนเชื่อเกินจริงไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลสำคัญที่ผู้รับบริการต้องใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการแต่ละประเภท คือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆ รวมทั้งเบี้ยปรับที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ได้ทำตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยสามารถสอบถามหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สถาบันการเงินตามช่องทางต่าง ๆ เช่น ถามพนักงาน ดูจากประกาศที่ติดไว้ทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาที่ทำการ และเว็บไซต์ของสถาบันการเงินนั้น ๆ
- 2) สิทธิที่จะเลือกใช้บริการได้อย่างอิสระ (Right to choose) ในฐานะเจ้าของเงินซึ่งเป็นทั้งผู้รับและเสียผลประโยชน์โดยตรง เลือกใช้บริการทางการเงินที่ต้องการจริง ๆ เท่านั้น ลูกค้ามีอิสระในการเลือกใช้บริการ
- 3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (Right to be heard) หากพบว่าสถาบันการเงินปฏิบัติไม่ถูกต้องไม่เป็นธรรม เช่น ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน บังคับขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เงินฝากในบัญชีสูญหาย ให้รีบแจ้งต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันการเงินแห่งนั้น เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องให้หลักฐานที่แสดงว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว และจะต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบในเวลาที่เหมาะสมด้วย แต่ถ้ายังไม่ได้รับการติดตามแก้ไขปัญหาให้เท่าที่ควร สามารถติดต่อร้องเรียนและขอคำปรึกษาปัญหาทางการเงินได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน หรือ ศคช. ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. 1213 หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

- 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย (Right to redress) หากได้รับความเสียหายจากการใช้บริการของสถาบันการเงิน หากมีการพิสูจน์หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าเกิดจากความผิดพลาดของสถาบันการเงินเอง หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินจงใจหรือประมาทเลินเล่อทำให้เกิดความเสียหาย ผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยความเสียหายนั้น ซึ่งสถาบันการเงินต้องแจ้งผลการดำเนินงานและกระบวนการพิจารณาการชดเชยความเสียหายให้ทราบด้วย อย่างไรก็ตาม หากเป็นความผิดพลาดของผู้ใช้บริการเองสถาบันการเงินก็ไม่จำเป็นต้องชดเชยความเสียหายให้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, มปป.)

2.2 หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (Market Conduct) ดังนั้น เพื่อให้บทบาทหน้าที่และกรอบการกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมและครบวงจร จึงได้จัดตั้ง “ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (ผคจ.)” สำหรับทำหน้าที่ทั้งในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และในด้านการออกเกณฑ์กำกับดูแล ตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. มีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมและเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในเป้าหมายดังกล่าว ธปท. จึงได้ผลักดันขอบเขตการกำกับดูแลเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) กำกับดูแลเข้มแข็ง 2) สถาบันการเงินใส่ใจ 3) ประชาชนรู้/เลือกได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, มปป.) หลักเกณฑ์ ธปท. ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบงาน ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) สำหรับงานวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะระบบงานที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน คือ

- 1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว มี

การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ ต้องติดตามและควบคุมภาพรวม การดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ

- 2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า: ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข และเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจใน ลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ของ ลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และช่องทางการ ขาย รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า
- 3) กระบวนการขาย: กำหนดวิธีการขายอย่างชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขายและ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่ เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์ และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถใน การทำความเข้าใจของลูกค้า
- 4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า: ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข และเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจใน ลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ของ ลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และช่องทางการ ขาย รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียม การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการ ให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็น สาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ
- 5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน: พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการ สื่อสารที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรมมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง
- 6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า: ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัยมีการคำนึงถึงความเป็น ส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับ

โดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิ

2.3 หน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน

จากข้อมูลของศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กล่าวว่าผู้ให้บริการทางการเงินต้องให้บริการด้วยความรับผิดชอบแล้ว ลูกค้าก็ต้องใช้บริการด้วยความรับผิดชอบด้วยเช่นกัน เพื่อช่วยกันลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งหน้าที่ที่ควรปฏิบัติในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินมีดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

- 1) วางแผนการเงิน การวางแผนการเงินจะช่วยให้คุณรู้ฐานะทางการเงินของตนเอง และจัดการกับรายรับ-รายจ่ายได้อย่างเหมาะสม สามารถตั้งเป้าหมายการเงินและคิดหาวิธีที่จะทำให้สำเร็จ
- 2) ติดตามข่าวสารทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ ควรศึกษาและเรียนรู้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อการตัดสินใจที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง รู้เท่าทันโฆษณา และไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้ง่าย ๆ
- 3) เข้าใจรายละเอียดและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนเลือกใช้บริการ อ่านรายละเอียดเกี่ยวกับบริการทางการเงินที่ต้องการใช้บริการให้เข้าใจก่อน และหาข้อมูลจากผู้ให้บริการทางการเงินหลาย ๆ แห่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อเลือกสิ่งที่ดี มีเงื่อนไขที่รับได้ และเหมาะสมที่สุด ที่สำคัญ อย่าเซ็นชื่อลงในใบสมัครใช้บริการใด ๆ โดยไม่ได้อ่านหรือไม่เข้าใจเงื่อนไขในสัญญาเด็ดขาด หากสงสัยต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ และแน่ใจว่ารับเงื่อนไขได้ก่อนเซ็นชื่อในสัญญา อาจใช้เวลาสักนิดแต่ก็ดีกว่ามานั่งเสียตายหรือตามแก้ไขปัญหาภายหลัง
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง ควรตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี จำนวนเงิน รายการใช้จ่ายในใบสรุปยอดการใช้จ่าย บัตรเครดิตเทียบกับใบรายการขายสินค้า (sales slip) ถ้าพบว่าไม่ถูกต้อง ให้รีบติดต่อผู้ให้บริการทางการเงินเพื่อขอแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงควรปรับสมุดบัญชีเงินฝากบ่อย ๆ โดยเฉพาะบัญชีที่มีบัตรเอทีเอ็ม เพราะหากทิ้งไว้นาน รายการต่าง ๆ จะถูกรวมเป็นยอดเดียว ทำให้ตรวจสอบยาก
- 5) เมื่อเป็นหนี้ต้องชำระก่อนจะก่อหนี้ ควรเข้าใจกฎเหล็กของลูกหนี้ 2 ข้อ คือ "ก่อนนี้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว" และ "เป็นหนี้ต้องจ่าย" เพราะการก่อหนี้เกินตัวจนจ่ายไม่ไหว นอกจากดอกเบี้ยจะพอกพูนแล้ว ยัง

เสียประวัติเครดิตที่จะขอกู้ใหม่ในอนาคตด้วย รวมถึงอาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดีได้ แต่ถ้าชำระหนี้ไม่ไหวจริง ๆ ควรปรึกษาเจ้าหน้าที่เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีหลายวิธี เช่น ขอยืดระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป ขอลดจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระหนี้ต้องลดลง ขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับกรณีผิดนัดชำระ แต่ผลการพิจารณาจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับว่าที่ผ่านมาคุณมีวินัยในการชำระหนี้ตรงเวลาแค่ไหนด้วย

2.4 นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธ.ก.ส. นำหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดย ธ.ก.ส. ได้มีประกาศที่ 63/2565 เรื่องนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ณ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565 ดังนี้

- 1) หลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) หลักการสำคัญของนโยบายนี้มุ่งหมายให้ลูกค้าที่ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ดังนี้
 - (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงจัง
 - (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของลูกค้า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ ในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้อย่างสะดวก
 - (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์ ความสามารถของลูกค้าและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสินทรัพย์ของ ลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
 - (4) ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังจากการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
 - (5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดย ธ.ก.ส. มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

- 2) การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วย มาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบที่สำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง ในงานวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องเพียง 7 ข้อ
- (1) ผลลัพธ์ที่มีความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงานและเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
 - (2) ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วนไม่เกินจริงไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลลัพธ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า
 - (3) พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง
 - (4) ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงและปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความเป็นส่วนตัวการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึงใช้เปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจโดยมิชอบ
 - (5) การแก้ไขปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาของ ธ.ก.ส. มีความชัดเจนรวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม
 - (6) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ
 - (7) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน ที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของ

ลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

- 3) การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธ.ก.ส. มีการกำกับและติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อลูกค้า และพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้าหรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อนด้านการ

2.5 ระบบการสื่อสาร ขั้นตอน กระบวนการทำสัญญา และการติดตามประเมินผลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าองค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ระบบการสื่อสาร จากระเบียบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฉบับที่ 43 ว่าด้วยการแบ่งส่วนงาน และหน้าที่ของส่วนงานภายในฝ่ายและสำนัก สำนักสื่อสารการตลาดและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และบริหารงานด้านการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารพัฒนารูปแบบการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการสื่อสารรวมทั้งการประเมินผลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย งานผลิตสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2559) และจากคู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ หมวด 6 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส ข้อ 6.1 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ธนาคารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการบริหารการดำเนินการที่กระทบสิทธิหรือก่อให้เกิดความเสียหาย จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อถือใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกระดับทุกส่วนงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีแนวทางปฏิบัติ คือ ข้อ 6.1.1 หลักการสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยจะต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และทันกาล มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้น และผู้ที่มี

ความสนใจอื่น ๆ มีสิทธิที่เท่าเทียมกัน ในการรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์, มปป.)

ขั้นตอน กระบวนการทำสัญญาเงินกู้กับ ธ.ก.ส. จากการสืบค้นข้อมูลไม่พบเอกสารเผยแพร่ขั้นตอนการทำสัญญาเงินกู้ในเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. พบแต่เอกสารเผยแพร่ขั้นตอนการกู้เงิน ธ.ก.ส. สำหรับลูกค้าใหม่ ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557)

ขั้นตอนที่ 1 ให้ผู้กู้ติดต่อสาขา ธ.ก.ส. เพื่อยื่นเอกสารสำคัญประกอบการขอกู้เงิน ได้แก่ บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส เอกสารที่ดิน/หลักประกัน/บุคคลค้ำประกัน และเอกสารประกอบอื่น ๆ ตามประเภทเงินกู้ซึ่งให้ติดต่อสอบถามจาก ธ.ก.ส. ทุกสาขา

ขั้นตอน 2 ธ.ก.ส. ประชุมกลุ่มเกษตรกรและสอบขึ้นทะเบียนที่บ้านลูกค้าใหม่

ขั้นตอนที่ 3 แจงผลการอนุมัติหรือไม่อนุมัติ

ขั้นตอนที่ 4 หากได้รับอนุมัติขึ้นทะเบียน ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอกู้เงินที่ ธ.ก.ส.

ขั้นตอนที่ 5 ธ.ก.ส. พิจารณาการขอกู้เงิน

ขั้นตอนที่ 6 หากได้รับการอนุมัติลูกค้าจะได้รับเงินกู้



เอกสารสำคัญ

- บัตรประจำตัวประชาชน
- ทะเบียนบ้าน
- ทะเบียนสมรส
- เอกสารที่ดิน/หลักประกัน/บุคคลค้ำประกัน
- เอกสารประกอบอื่นๆ ตามประเภทการกู้เงิน (ติดต่อสอบถามได้ที่ ธ.ก.ส. ทุกสาขา)

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557

2.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยหลักการ 7C's model for communication คือรายการตรวจสอบ (checklist) ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารและเพิ่มโอกาสให้ผู้รับข้อมูลได้เข้าใจข้อมูลตรงตามความตั้งใจของผู้สื่อสาร เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ได้ทั้งกับการสื่อสารด้วยวาจา (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2563)

- 1) ความถูกต้อง (correct) ความถูกต้องของการสื่อสาร คือ การไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์
- 2) ความสมบูรณ์ (complete) การสื่อสารที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบสารและเลือกกระบวนการส่งสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การสื่อสารเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด
- 3) ความชัดเจน (clear) ความกระชับชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเป็นปรนัยและเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร
- 4) รูปธรรม (concrete) การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยเนื้อหาที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่ชัดเจน
- 5) การพิจารณา (consideration) การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับสาร ประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา ความพยายามทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการอารมณ์และปัญหาเฉพาะตน แม้จะไม่สามารถคิดแทนผู้รับสารได้ แต่ก็ควรดำเนินการส่งสารเสมือนตนเป็นผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์
- 6) กระชับ (conciseness) การสื่อสารที่ดีควรมีความสั้นกระชับ เน้นเนื้อหาและข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม ข้อความที่กระชับจะช่วยให้ประหยัดเวลาการรับรู้และพิจารณาสาร รวมทั้งดึงดูดผู้รับสารได้มากขึ้นไม่เกิดความเบื่อหน่าย
- 7) ความสุภาพ (courtesy) ผู้ส่งสารจึงต้องเคารพสิทธิและความรู้สึกของผู้รับสาร การสื่อสารที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่กระทบความรู้สึกทางลบ ทั้งนี้การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

2.6.2 จริยธรรมการสื่อสาร

การสื่อสารที่มีจริยธรรมมีดังนี้ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558, หน้า 265; ตริยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล, 2562, หน้า 97–101; พิบูลย์ วิฑูรย์ปัญญากุล, 2563, หน้า 23) อ่างแล้วโน (วราชมน เพียรเสมอ, มปป.)

- 1) ความถูกต้อง การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องนำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน มีความถูกต้อง

- 2) ความซื่อสัตย์การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องไม่มีเจตนาแอบแฝงที่ทำให้ผู้รับสารรับรู้หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลเกินความเป็นจริง
- 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ส่งสารต้องคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของการสื่อสารของตน ต้องไม่เกิดผลเสียต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม และขัดต่อศีลธรรมและกฎหมาย
- 4) ความเป็นส่วนตัวและลิขสิทธิ์การสื่อสารต้องเคารพสิทธิและความเป็นส่วนตัวของบุคคล การนำเสนอ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของเรื่องราว
- 5) การเพิ่มคุณค่าการสื่อสาร การสื่อสารนั้นเกิดประโยชน์ต่อบริบทต่างๆ หรือเอื้อให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป จริยธรรมการสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สื่อสารทุกคนต้องตระหนักและดำเนินการ เพราะ จริยธรรมการสื่อสารมีความสำคัญต่อการสื่อสาร แม้กระบวนการสื่อสารอาจมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่สมบูรณ์ แต่หากการสื่อสารนั้นมีจริยธรรมก็จะไม่เกิดผลเสีย

2.6.3 นิยาม “ความเป็นธรรม” ในการรับบริการทางการเงิน

“ความเป็นธรรม” (fairness) สำหรับผู้ใช้บริการทางการเงิน ในทัศนะของ หลักการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน จัดทำโดย กลุ่มประเทศ G20 (G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection, 2011) สำหรับองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Co-operation and Development) หรือ OECD มีองค์ประกอบสำคัญสี่ด้านดังต่อไปนี้

(ชญาณี ฆะโนทย์ และสถณี อาชวานันทกุล, 2562)

- 1) ความเป็นธรรมในการได้รับสารสนเทศที่สมบูรณ์ โดยผู้รับบริการทางการเงินต้องได้รับข้อมูลที่ “สมบูรณ์” (complete) “เที่ยงตรง” (accurate) และ “เข้าถึงได้” (accessible) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับบริการจากสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการทางการเงินและตัวแทนควรให้ข้อมูลสำคัญ แก่ ผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงประโยชน์หลัก ความเสี่ยง และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการ ควรให้ ข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนของสถาบันการเงิน (ดูหัวข้อถัดไป) โดยทั่วไป ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลอย่างเหมาะสมในทุกช่วงเวลาของความสัมพันธ์กับลูกค้า เอกสารการขายและการตลาดทั้งหมดควรถูกต้องเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ เข้าใจง่าย และไม่ทำให้เข้าใจผิด ควรใช้แบบฟอร์มการ

เปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาที่ได้มาตรฐาน ทำให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบระหว่าง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีลักษณะเดียวกันได้ กลไกการเปิดเผยข้อมูลเฉพาะด้าน รวมถึงคำเตือน ควรถูกพัฒนาขึ้นมาให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรทำการศึกษาวิจัยลูกค้า เพื่อช่วยในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของการเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น การให้คำแนะนำควรเป็นไปอย่างมีภววิสัยที่สุดที่ทำได้ ตั้งอยู่บน ลักษณะ (profile) ของลูกค้า โดยคำนึงถึงความซับซ้อนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ เปรียบเทียบกับ เป้าหมายทางการเงิน ความรู้ ศักยภาพ และประสบการณ์ของลูกค้า

- 2) ความเป็นธรรมจากปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ทับซ้อน เนื่องจากสถาบันการเงินเองโดยส่วนใหญ่ยังมุ่งหากำไรสูงสุด เพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (stakeholder) ทั้งผู้ถือหุ้น ผู้บริหารและพนักงาน ทำให้โครงสร้างของแรงจูงใจไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในทางเศรษฐศาสตร์เรียกปัญหาประเภทดังกล่าวนี้ว่าปัญหาด้านตัวแทน (agency problem) ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่การวางนโยบายระดับบริหารของสถาบันการเงินที่ไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่มากจนเกินไปลงมาถึงปัญหา ณ จุดบริการที่พนักงานอาจบิดเบือนข้อมูล สารสนเทศแก่ผู้รับบริการ เพื่อจุดประสงค์ด้านการเพิ่มยอดขาย หรือการปล่อยสินเชื่อโดยไม่สนใจใน สถานะและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการ จนเกิดภาวะการเป็นหนี้สินล้นพ้นตัว (over indebtedness)
- 3) ความเป็นธรรมด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน (access) ความหมายในด้านนี้หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้รับบริการอย่างทั่วถึง โดยไม่มีข้อจำกัดเชิงสถาบัน
- 4) ความเป็นธรรมในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม (unbiased and fair treatment) การดำเนินการของสถาบันการเงินต้องปราศจากการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก การปฏิบัติตามประเภทของผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้รับบริการควรได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ การทวงถามหนี้ค้างชำระเมื่อมีการผิดนัดชำระเกิดขึ้น การดำเนินการยึดทรัพย์ ในกรณีการฟ้องล้มละลาย ต้องเป็นไปตามขอบเขตและมีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ งานศึกษานี้ได้มีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพให้บริการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรมีการ ชี้แจงให้ข้อมูลลูกค้า (เสาวลักษณ์ แผลพาลา, 2558) การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับ บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราดให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของ สถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง เป็นการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ ลูกค้าเกี่ยวกับบริการผลิตภัณฑ์ ของธนาคารกรุงไทยจังหวัดตราด ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับ อย่างถูกต้อง เนื่องจากปัจจุบันพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมของการขายของพนักงานที่มีผลทำให้ลูกค้าร้องเรียน นั้นคือ การที่พนักงานขายแบบไม่ถูกวิธี ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือสาระสำคัญไม่ชัดเจน และการเสนอ ขายโดยบอกเฉพาะข้อดี ยัดเยียดผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็น ไม่เหมาะสมกับลูกค้า มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้า เชื่อมั่นว่าผู้ให้บริการหรือธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบ ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรง กับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า และได้รับข้อมูลที่ ชัดเจนครบถ้วน ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน ทั้งยังช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า ผล การศึกษาพบว่า ปัจจุบันพนักงานสาขาแสนตุงและสาขาในจังหวัดตราด มีการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน มีแนะนำ ตัวก่อนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทุกครั้ง มีการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยตรงไปตรงมาที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการการสร้างระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่จะทำให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้า จะได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้และการเตือนภัยทางการเงินแก่ประชาชน และการ แก้ปัญหาการบังคับขายประกันซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถไปใช้บริการที่สาขาด้วยความสบายใจมากขึ้น และ จำนวนปัญหาลดลงชัดเจน (สุดารัตน์ ตุงควารและศุภสัมพันธ์ ปรีดาวิภาต, 2563) และจากการศึกษาแนวทางแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับการขายประกันชีวิตและประกันวินาศภัยที่พ่วงกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดย ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันกำกับที่ถูกต้อง การศึกษาพบว่า ลูกค้าของ ธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่จะร้องเรียนเนื่องจากสาเหตุ ที่พนักงานไม่ชี้แจงเรื่องค่าธรรมเนียมและสิทธิประโยชน์ พนักงานปกปิดข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า พนักงานใช้คำพูดหลอกลวงกำกวม ทำให้เข้าใจผิดในตัวผลิตภัณฑ์ และลูกค้าจะร้องเรียนแน่นอน ถ้าพนักงานปกปิดข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า ยัดเยียดผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีความจำเป็น

ไม่เหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานใช้คำพูดไม่ดีบังคับซื้อผลิตภัณฑ์ส่วนอิทธิพลที่ทำให้พนักงานขายผลิตภัณฑ์แบบผิดระเบียบ คือ ปัจจัยเรื่องยอดขายของสาขาหรือ KPI ส่วนบุคคล การประเมินการขึ้นเงินเดือนหรือความก้าวหน้าทางด้านการทำงาน ระยะเวลาในการรอคิวของลูกค้าและรายได้ ค่าธรรมเนียมการส่งเสริมการขายของพนักงาน พฤติกรรมการขายของพนักงานที่ไม่ค่อยปฏิบัติตามระเบียบหรือขายไม่ถูกขั้นตอนตามที่ คปก. กำหนด คือ ไม่ค่อยแนะนำตัวและเลขที่ใบอนุญาต ไม่บอกเงื่อนไขข้อตกลงของผลิตภัณฑ์ครบถ้วน ไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อประกันประเภทที่ลูกค้าต้องการ ไม่เสนอประกันทุกประเภทเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้า ไม่บอกลูกค้าว่าธนาคารมีทั้งบัตรเอทีเอ็มธรรมดาและบัตรที่มีวามคุ้มครอง อีกทั้งยังไม่ค่อยให้ลูกค้าทำแบบสอบถามก่อนซื้อผลิตภัณฑ์อีกด้วย (สัตตบงกช ชันทองและวรรณรพี บานชื่นวิจิตร, 2562)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

โครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ : การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกรเป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารและเชิงคุณภาพ (Documentary research and qualitative research) มีขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มเป้าหมายและพื้นที่ศึกษา

- 1) เกษตรกรรายย่อยที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัด ชัยนาทและจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 22 ราย
- 2) ผู้แทนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาจังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี

3.2 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 7 เดือน ตั้งแต่ 1 กันยายน 2565 ถึง 31 มีนาคม 2566

3.3 แผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปี พ.ศ. 2565				ปี พ.ศ. 2566		
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	มค.	กพ.	มีค.
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ต่อลูกหนี้เกษตรกร							
2. รวบรวมและสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานและกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัย							

3. จัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติม							
3.1 จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อเตรียมกระบวนการและขั้นตอนการศึกษาวิจัย							
3.2 สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธ.ก.ส. องค์การพัฒนาเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยเศรษฐกิจ ปวช อิงภากรณ์							
3.3 สัมภาษณ์ระดับลึกชาวนาที่เป็นหนี้สิน ธ.ก.ส. (In-depth interview) ประมาณ 20 ราย							
4. วิเคราะห์ข้อมูล							
5. จัดทำรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 และรายงานฉบับสมบูรณ์							

3.4 ขั้นตอนและวิธีการศึกษา

ขั้นตอนในการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้ต่อไปนี้

- 3.4.1 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการค้นคว้า ศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ เอกสารรายงาน เอกสารวิชาการ งานวิจัย วารสาร และเอกสารอื่นต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ธนาคารแห่งประเทศไทย และนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร เป็นต้น ก่อนที่จะทำการประมวลสำหรับพัฒนาเป็นประเด็นคำถามสำหรับสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย
- 3.4.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยใช้ประเด็นคำถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 3.1
- 3.4.3 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation Technique) เพื่อการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลและเป็นวิธียืนยันข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ จากนั้นวิเคราะห์

ข้อมูล 2 วิธีหลัก คือ (1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytical induction) โดยคณะผู้ศึกษาสรุปปรากฏการณ์ที่พบเห็น แล้วลงมือสร้างข้อสรุปประเด็นต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแนวคำถาม และ (2) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงบรรยาย เช่นเดียวกับวิธีแรก แต่เป็นการประมวลข้อสรุปที่ได้ในพื้นที่ทำการวิจัย และจัดระเบียบข้อมูลโดยวิธีการพรรณนาความ

3.4.4 การจัดประชุมออนไลน์เพื่อนำเสนอกรอบการศึกษาและผลการศึกษาและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาโครงการวิจัย

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คณะผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) ใช้แนวคำถามสัมภาษณ์และสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยสร้างประเด็นคำถาม 2 กลุ่มเป้าหมาย คือ

3.5.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่างตัวแทนเกษตรกรในพื้นที่ศึกษา
ประเด็นคำถามแบ่งออกเป็น 44 ส่วน (ภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การได้รับข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลก่อนกู้เงิน ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 3 การได้รับข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลหลังทำสัญญากู้เงิน ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสินเชื่อ ธ.ก.ส.

3.5.2 การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่างตัวแทน ธ.ก.ส. (ภาคผนวก ข) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการทำงานของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการขอสินเชื่อของลูกค้าหนี้เกษตรกร

บทที่ 4

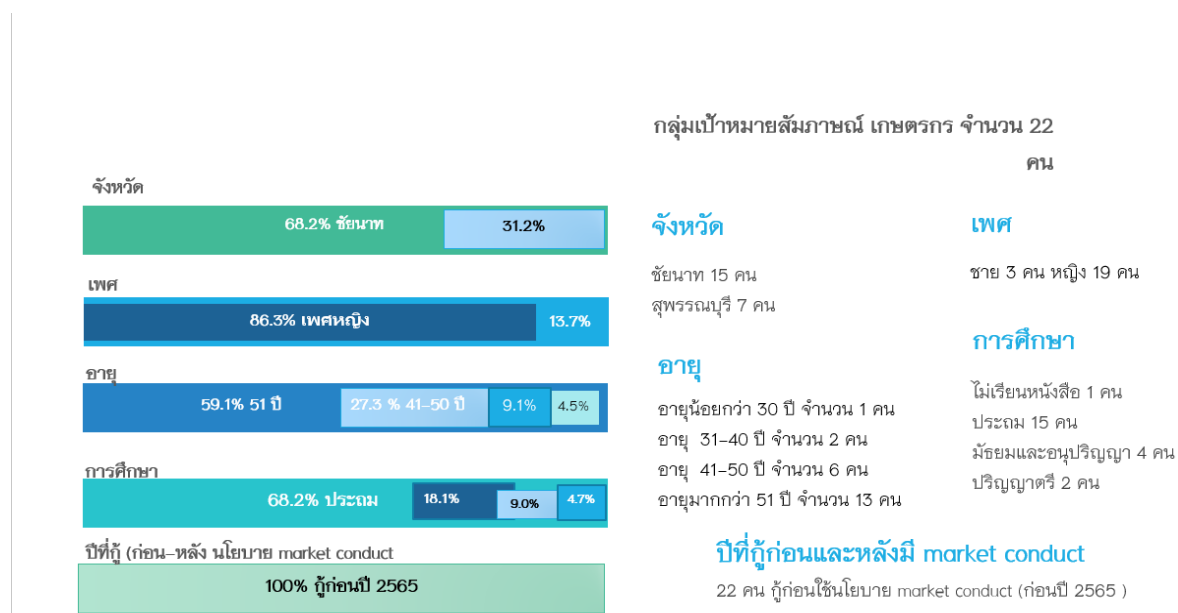
ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างที่ทำการศึกษา

การศึกษาการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินค้าเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สัมภาษณ์เกษตรกรในจังหวัดชัยนาทและจังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งหมด 22 ราย เป็นเกษตรกรจากจังหวัดชัยนาท 15 คน จังหวัดสุพรรณบุรี 7 คน โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 86 ผู้ชาย ร้อยละ 14 ผู้ชาย ช่วงอายุกลุ่มเป้าหมายที่มากที่สุด คือ มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 59 รองมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 27 อายุระหว่าง 30-41 ปี น้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 9 และร้อยละ 5 ตามลำดับ

- 1) ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 68 รองลงมา คือ ระดับมัธยม และอนุปริญญา ร้อยละ 18 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 9 และไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 5 ตามลำดับ
- 2) การเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกหนี้ ธ.ก.ส. ก่อนและหลังที่ ธ.ก.ส. ประกาศดำเนินงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พบว่า เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างทุกราย เป็นลูกหนี้ ธ.ก.ส. ก่อนปี พ.ศ.2565 ซึ่งเป็นช่วงเวลาก่อนที่ ธ.ก.ส. จะดำเนินงานตามนโยบาย Market Conduct ดังนั้นกระบวนการทำสัญญาและเปิดเผยข้อมูลที่เกษตรกรตัวอย่างได้ให้ข้อมูลจึงเกิดขึ้นขึ้นก่อนที่จะมีนโยบาย Market Conduct อย่างไรก็ตามเกษตรกรเหล่านี้ยังเป็นลูกหนี้ ธ.ก.ส. ตามภาพที่ 4-1

ภาพที่ 4- 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา



4.2 ผลการศึกษากระบวนการสื่อสารข้อมูลต่อเกษตรกรลูกหนี้

การศึกษาระบวนการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าที่เป็นเกษตรกรลูกหนี้สินเชื่อสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรดำเนินการศึกษา 3 ระยะ คือ ก่อนทำสัญญาเงินกู้ ช่วงทำสัญญาเงินกู้ และหลังการกู้เงิน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 กระบวนการสื่อสารก่อนทำสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. จากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรลูกหนี้ทั้ง 22 ราย ขั้นตอนแรกเกษตรกรทุกรายได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ผ่านการประสานงานของหัวหน้ากลุ่มซึ่งเป็นผู้ประสานงานและนัดหมายให้เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. มาชี้แจงให้ข้อมูลกับผู้สนใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มในหมู่บ้านใช้วิธีการพูดอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเงินกู้ คือ เงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะยาว วงเงินที่ให้กู้ยืม ดอกเบี้ยเงินกู้ การค้ำประกันมี 2 แบบ คือ แบบใช้ที่ดิน และค้ำประกันกลุ่ม โดยอธิบายว่า “ใครอยากกู้ก็หาคนค้ำในกลุ่มตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป แล้วไปติดต่อสมัครโดยตรงที่สำนักงานสาขา ธ.ก.ส. ใกล้บ้าน”

กระบวนการสื่อสารจากการสัมภาษณ์เกษตรกรข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการให้สัมภาษณ์ผู้บริหาร ธ.ก.ส. คือ เกษตรกรที่ต้องการเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. เมื่อเข้ามาติดต่อที่สำนักงานสาขา ธ.ก.ส. มีพนักงานให้บริการลูกค้า 2 ส่วน คือ พนักงานการเงิน และพนักงานพัฒนาธุรกิจ (พนักงานสินเชื่อ) พนักงานจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ถึง

วัตถุประสงค์กู้เงิน เพื่อประเมินและให้คำแนะนำประเภทเงินกู้ที่เหมาะสมกับเกษตรกร สื่อสารโดยใช้วิธีการอธิบาย ภาษาเข้าใจง่ายเกี่ยวกับประเภทเงินกู้แต่ละประเภท เช่น เงินกู้ระยะสั้นสำหรับเกษตรกรที่ต้องการกู้เพื่อทำการ ผลิต และเงินกู้ระยะยาวสำหรับเกษตรกรที่ต้องการลงทุนที่ใช้ทุนสูง เช่น ซื้อมอเตอร์ไถ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ เพื่อสอบถามข้อมูลที่บ้านเกษตรกรที่เป็นลูกค้า เพื่อขึ้นทะเบียนก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการกู้เงิน (ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร .23 มีนาคม 2566 : สัมภาษณ์)

สำหรับการสื่อสารให้ความรู้พนักงานในการบริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ในระดับบริหาร ธ.ก.ส. มีการตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในระดับพื้นที่มีการให้ความรู้พนักงานถึงแนวปฏิบัติ ตาม market conduct ผ่านการบันทึกชี้แจงแนวปฏิบัติ ทำสื่อให้ความรู้เจ้าหน้าที่

4.2.2 กระบวนการสื่อสารและเปิดเผยสัญญาช่วงทำสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกษตรกรลูกหนี้ ธ.ก.ส. เมื่อเกษตรกรรวมกลุ่มผู้ค้าประกันเงินกู้ได้แล้ว จะเดินทางไปทำสัญญาเงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ซึ่ง เจ้าหน้าที่จะสอบถามวัตถุประสงค์การกู้ วงเงินที่ต้องการกู้ หากค้าด้วยที่ดิน ธ.ก.ส. ตรวจสอบว่าที่มูลค่าที่ดินที่ค้า พอกับยอดเงินกู้หรือไม่ และถามระยะเวลาในการคืน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับการตัดสินใจเลือกช่วงเวลาและ จำนวนเงินในการจ่ายแต่ละงวด พบว่า มี 2 แบบ คือ 1) ธ.ก.ส. เป็นผู้กำหนดและตัดสินใจโดย ธ.ก.ส. แจ้งยอดและ กำหนดเวลาในการจ่ายให้เกษตรกรดำเนินการ 2) เกษตรกรลูกหนี้เป็นผู้กำหนดว่าเลือกที่จะจ่ายแบบไหน ช่วง ไหนใด สำหรับวิธีการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. จะใช้วิธีการอธิบายปากเปล่า และมีเอกสารประกอบอธิบาย ซึ่ง เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า มีความเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส.อธิบาย ซึ่งมีบางประเด็นที่ไม่ ค่อยเข้าใจ แต่ไม่ได้สอบถาม เพราะเชื่อใจ ธ.ก.ส.ว่าจะนำสิ่งที่ดีมาให้เกษตรกร ดังนั้นการลงนามในสัญญา เกษตรกรทุกรายจึงไม่ได้อ่านสัญญา และเจ้าหน้าที่ไม่ได้แนะนำให้อ่านสัญญา เนื่องจากเจ้าหน้าที่อธิบายสิ่งที่คิดว่า จำเป็นและต้องการให้ทราบแล้ว คือ ยอดเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงิน และช่วงเวลาในการจ่ายหนี้ รวมทั้ง เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ อ่านไม่ได้เนื่องจากสายตาไม่ดี บางรายอ่านหนังสือไม่ได้ จึงไม่ทราบ รายละเอียดเนื้อหาในสัญญาทั้งหมด

การถือคู่สัญญาเงินกู้ของเกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่าง พบว่า เกษตรกรร้อยละ 90 ที่กู้โดยใช้ที่ดินค้ำประกันได้ถือคู่สัญญาเงินกู้ แต่บางรายให้ข้อมูลว่าไม่ได้สัญญา ได้เพียง “สมุดบัญชีเงินกู้” เท่านั้น สำหรับเกษตรกรที่กู้โดยการค้ำประกันกลุ่ม ร้อยละ 100 ไม่ได้คู่สัญญาเงินกู้ และไม่ได้ทวงถามจาก ธ.ก.ส. เนื่องจากเกษตรกรเข้าใจว่ามี “สมุดบัญชีเงินกู้” เพียงอย่างเดียว จึงไม่ได้ทวงถามสัญญาเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ขณะที่เกษตรกรบางรายให้ความเห็นว่าต้องการนำสัญญาไปทบทวนและปรึกษากับสมาชิกในครอบครัวที่บ้านก่อนตัดสินใจลงนามในสัญญา แต่ไม่ได้ดำเนินการเพราะไม่ทราบสิทธิของผู้รับบริการทางการเงินว่ามีสิทธิอะไรบ้างที่สามารถทำได้ เนื่องจากไม่มีความรู้เรื่องสิทธิของผู้รับบริการทางการเงิน

อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ธ.ก.ส. ให้ข้อมูลว่า กระบวนการให้สื่อสารให้ข้อมูลการสินเชื่อให้กับเกษตรกรลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. มีการอธิบายเปรียบเทียบเงินกู้แต่ละประเภท อัตราดอกเบี้ยจะต่างกันไปตามผลิตภัณฑ์แต่ละตัว กรณีเข้าเกณฑ์หลายผลิตภัณฑ์ จะให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง การอธิบายเรื่องดอกเบี้ย ทำสองมิติคือ 1) การอธิบายและทำเอกสารแสดงรายละเอียดการกู้ ณ สำนักงานสาขา ด้วยภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่ายสำหรับเกษตรกร เนื่องจากพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นลูกหลานชาวนา โดยการอธิบายยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้ำกู้ทำนาหนึ่งแสนบาท และเป็นลูกค้าชั้นดีเยี่ยม คิดดอกเบี้ยร้อยละ 6.75 เป็นต้น ก่อนที่จะลงนามสัญญาเงินกู้จะอธิบายข้อมูลพื้นฐานซึ่งเป็นข้อมูลเดียวกับที่ระบุในสัญญาเงินกู้ จึงไม่อ่านสัญญาให้ลูกค้าหรือแจ้งให้ลูกค้าอ่านสัญญา เนื่องจากมีลูกค้ามารับบริการค่อนข้างมาก เมื่อเซ็นสัญญาเสร็จก็จะมีการสรุปให้ลูกค้าอีกครั้ง เป็นการชี้แจงเรื่องการชำระ กำหนดรายปี รายเดือน รายปี และกำหนดสิ้นสุดการชำระเงินกู้

ผู้บริหาร ธ.ก.ส. ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ลูกค้าแต่ละรายหลังจากพูดคุยไม่จำเป็นต้องทำสัญญาเลยก็ได้ อาจจะเอากลับไปคิดทบทวนก่อนได้ แต่หลาย ๆ ครั้ง ธ.ก.ส. พบว่า ลูกค้ามาพร้อมกับความคาดหวังว่าจะได้รับเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ในทันที ในส่วนของการอ่านสัญญาให้ลูกค้าแต่ละรายปฏิบัติจริงได้ยาก เพราะลูกค้ามีจำนวนค่อนข้างมาก เนื่องด้วยเกษตรกรทำการผลิตพืชชนิดเดียวกัน ดังนั้นช่วงเวลามาติดต่อทำสัญญาเงินกู้ในช่วงเวลาเดียวกัน คือระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ จะมีลูกค้าจำนวนมากมารับบริการ ธ.ก.ส. จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการอธิบายสาระสำคัญในสัญญาให้เกษตรกรรับทราบแล้วลงนาม หากเกษตรกรที่มาทำสัญญาสินเชื่อมาพร้อมกับลูกหลานเมื่อไม่เข้าใจก็จะให้อ่านสัญญาได้ตามความต้องการของลูกค้า แต่การอ่านสัญญาทุกข้อเป็นไปได้อย่างยากในทางปฏิบัติ

สำหรับการถือคู่สัญญาเงินกู้ ธ.ก.ส. ให้ข้อมูลสอดคล้องกับเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง คือ ธ.ก.ส. จะทำสัญญาเงินกู้เพียงหนึ่งชุดแล้วก็เก็บไว้ที่ธนาคาร เนื่องจากลูกค้ามีหลายสัญญา ทำให้ค่าใช้จ่ายในการทำสัญญาสูงขึ้น ซึ่งจะกระทบกับต้นทุนของ ธ.ก.ส. จะส่งผลต่อดอกเบี้ยของลูกค้า และ ธ.ก.ส. มีส่วนงานที่กำกับตรวจสอบอยู่แล้ว ประกอบกับให้ลูกค้าถือสมุดบัญชีเงินกู้ หรือสมุดเหลืองไว้แล้ว “ซึ่งมีรายละเอียดรายการเงินกู้ ว่าเป็นเงินกู้ประเภทอะไร จำนวนเท่าไร กำหนดชำระหนี้เท่าไร” แต่ปัจจุบันข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดว่าต้องมีการให้สัญญาคู่ฉบับกับลูกค้าทุกราย ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงมีการปรับแนวนโยบายใหม่ให้มีการมอบคู่สัญญากับลูกค้าทุกราย โดยจะใช้เริ่มประมาณ ปี 2567

4.2.3 กระบวนการสื่อสารหลังทำสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. จากการสัมภาษณ์เกษตรกรลูกหนี้จำนวน 22 ราย พบว่ามีการสื่อสารให้คำแนะนำของพนักงานหลังทำสัญญา โดยการฝากข้อมูลข่าวสาร ธ.ก.ส. ผ่านหัวหน้ากลุ่มในรูปแบบการบอกเล่า และรูปแบบเอกสารแจ้งการชำระหนี้ ในส่วนการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. โดยตรงจะเป็นช่วงที่ลงพื้นที่ประชุมติดตามการใช้เงินกู้ลูกหนี้เกษตรกร เป็นการชี้แจงเพื่อให้ชำระหนี้ตรงเวลา และแนะนำสำหรับผู้ที่ไม่สามารถจ่ายหนี้ได้ตามกำหนด ซึ่งจะแนะนำให้จ่ายตามกำลังไม่ต้องครบตามยอดที่แจ้งไว้ เพื่อให้บัญชีมีความเคลื่อนไหว สำหรับเกษตรกรที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมจะได้รับเอกสารแจ้งหนี้ผ่านหัวหน้ากลุ่มล่วงหน้า 7 -30 วัน ขึ้นกับการจัดส่งเอกสารของแต่ละจังหวัด ในกรณีที่เกษตรกรมีปัญหาไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ ทางเจ้าหน้าที่บางท่านได้แนะนำให้เกษตรกรชำระเงินขั้นต่ำที่สามารถทำได้ก่อน หรือแนะนำให้เพิ่มวงเงินโดยใช้ที่ดินค้ำประกันหรือบางกรณีที่ดินค้ำประกันมีมูลค่ามากกว่าเงินกู้ ลูกหนี้จะสามารถเพิ่มวงเงินกู้ได้ และสามารถนำเงินที่กู้เพิ่มเติมมาใช้เพื่อชำระหนี้ที่ค้างค้างไว้ ลักษณะเช่นนี้จึงเป็นการหมุนเงินชำระหนี้ แต่ไม่ได้เป็นการปลดหนี้ที่แท้จริง ใดๆก็ตามจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างดี ทำให้ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้ปรับเปลี่ยนนโยบายไม่ให้มีการกู้เงินเพิ่มเพื่อจ่ายหนี้เก่าที่ค้างชำระ ด้านการอบรมให้ความรู้ทางการเงินลูกหนี้พบว่า เกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 100 ไม่ได้รับการอบรมให้ความรู้ทางการเงิน รวมทั้งเกษตรกรไม่รู้ช่องทางการร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมในการให้บริการ

เมื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร ธ.ก.ส. ถึงบริการหลังจากทำสัญญาเงินกู้ พบว่า การสื่อสารให้ข้อมูลสอดคล้องกับที่เกษตรกรให้ข้อมูล คือ ในระยะแรกพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. จะลงพื้นที่ประชุมชี้แจงลูกค้าและตรวจสอบ

การใช้เงินกู้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ปัญหาในการประกอบอาชีพ และระยะใกล้ครบกำหนดชำระหนี้ 1-2 เดือน พนักงานก็จะลงพื้นที่จะนำใบหนังสือแจ้งหนี้ไปให้ลูกค้า พร้อมชี้แจงกำหนดเวลาในการชำระหนี้ให้ตรงเวลา

นอกจากนี้ มีการให้ข้อมูลเป็นรูปแบบเอกสารในลักษณะความรู้ในเรื่องการเงิน (Finance literacy) เป็นสื่อเปรียบเทียบเทียบอัตราดอกเบี้ย รายเดือน รายปี ให้ลูกค้าได้ทราบ การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่หรือนโยบายใหม่ของ ธ.ก.ส. ผ่านผู้ใหญ่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และช่องทางโซเชียลมีเดีย

สำหรับการอบรมให้ความรู้ด้านการเงินและสิทธิผู้รับบริการการเงิน รับผิดชอบโดยกลุ่มงานพัฒนาลูกค้าและชุมชน มีการจัดฝึกอบรมให้เกษตรกร แต่ไม่ได้อบรมให้เกษตรกรทุกราย ซึ่งจะใช้การสื่อสารให้ความรู้ผ่านการประชุมหัวหน้ากลุ่มประจำปี เพื่อให้หัวหน้ากลุ่มนำความรู้ไปสื่อสารต่อให้สมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ติดที่สำนักงาน ธ.ก.ส. ทุกสาขาสำหรับให้ลูกค้าอ่าน

การติดตามประเมินผลการดำเนินการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ผ่านการสอบถามเกษตรกรลูกหนี้ในเวทีประชุมในพื้นที่ และประเมินผ่านช่องทางร้องเรียนซึ่ง พบว่า มีการร้องเรียนด้านความเป็นธรรมในการบริการทางการเงินค่อนข้างน้อย (ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อ ธนาкарเพื่อการเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายสินเชื่อธนาкарเพื่อการเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร .23 มีนาคม 2566 : สัมภาษณ์)

4.3 ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบริการการเงิน

ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบริการการเงินประเมินจาก 1) ความเข้าใจของเกษตรกรต่อสัญญาเงินกู้ 2) ความสามารถเกษตรกรในการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ในการขอรับบริการ 3) ความสามารถของเกษตรกรในการชำระเงินตามสัญญาเงินกู้ และ 4) เกษตรกรลูกหนี้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจของเกษตรกรต่อสัญญาเงินกู้ ในส่วนข้อมูลพื้นฐาน เช่น ข้อมูลจำนวนเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย กำหนดเวลาในการจ่ายเงินกู้ เกษตรกรมีความเข้าใจ แต่ข้อมูลในสัญญาทั้งหมดเกษตรกร ไม่สามารถสะท้อนความเข้าใจได้ เนื่องจากไม่ได้อ่านสัญญาเงินกู้ เมื่อผู้วิจัยอ่านข้อความในสัญญา เช่น “ธนาкарสามารถ

เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในสัญญาเงินกู้ได้ โดยสงวนสิทธิไม่แจ้งลูกหนี้ล่วงหน้า” เกษตรกรมีความเข้าใจว่าข้อความนี้ไม่เป็นธรรมกับเกษตรกร แต่เกษตรกรไม่รู้ว่ามีการกำหนดเงื่อนไขในสัญญา เมื่อผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษ้อธิบายข้อมูลในใบแจ้งหนี้ พบว่า เกษตรกรสามารถอธิบายได้เพียงยอดที่ต้องชำระเท่าไร มีเงินคงค้างรวมเท่าไร แต่เมื่อถามรายละเอียดอย่างอื่นเกษตรกรไม่สามารถอธิบายได้ รวมทั้งการไม่รู้ว่าลูกหนี้ควรถือคู่สัญญาเงินกู้ แสดงให้เห็นได้ว่า กระบวนการสื่อสารและการเปิดเผยสัญญาให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลยังไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) และหลัก ความเป็นธรรม (fairness) สำหรับผู้ใช้บริการทางการเงิน ในทัศนะของหลักการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน จัดทำโดย กลุ่มประเทศ G20¹ ในประเด็นความเป็นธรรมในการได้รับสารสนเทศที่สมบูรณ์ โดยผู้รับบริการทางการเงินต้องได้รับข้อมูลที่ “สมบูรณ์” (complete) “เที่ยงตรง” (accurate) และ “เข้าถึงได้” (accessible) เพื่อใช้ประกอบการ ตัดสินใจในการรับบริการจากสถาบันการเงิน

ด้านความสามารถเกษตรกรในการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ขอรับบริการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกษตรกรลูกหนี้ พบว่า ร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถให้ข้อมูลประเภทเงินกู้แบบค้ำประกันกลุ่มกับการใช้ที่ดินค้ำประกัน ยอดเงิน และช่วงเวลาที่ต้องจ่าย แต่ไม่สามารถให้ข้อมูลเปรียบเทียบดอกเบี้ยเงินกู้แต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ในขณะที่จากการสัมภาษณ์ ธ.ก.ส. พบว่า ธนาคารมีการให้ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ ดอกเบี้ยเงินกู้แต่ละประเภท สะท้อนให้เห็นว่า เกษตรกรไม่มีความเข้าใจข้อมูลที่ ธ.ก.ส. สื่อสาร ซึ่งประเด็นนี้ ธ.ก.ส. ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า มีการสอบถามความเข้าใจเกษตรกรในวันที่ทำสัญญา เกษตรกรมีความเข้าใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปเนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มีข้อจำกัดในการจดจำและการศึกษาน้อย จึงเป็นช่องว่างที่ ธ.ก.ส. ยังไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

สำหรับ ความสามารถของเกษตรกรในการชำระเงินตามสัญญาเงินกู้ ประเด็นนี้ไม่สามารถสรุปได้ชัดเจน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทุกรายเข้าร่วมกองทุนฟื้นฟูเกษตรกรฯ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามสัญญาด้วยกับหลายสาเหตุ ได้แก่ ผลผลิตเสียหายขาดรายได้ คนที่เป็นกำลังหลักในครอบครัวเสียชีวิต หรือ

¹ สมาชิกของ G20 ประกอบด้วยผู้แทนสหภาพยุโรป และอีก 19 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำ 8 ประเทศ (ได้แก่ สหราชอาณาจักร แคนาดา ฝรั่งเศส อิตาลี ญี่ปุ่น เยอรมนี สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย) และประเทศกำลังพัฒนาขนาดใหญ่ 11 ประเทศ (ได้แก่ อาร์เจนตินา บราซิล จีน อินเดีย อินโดนีเซีย เม็กซิโก รัสเซีย ซาอุดีอาระเบีย แอฟริกาใต้ เกาหลีใต้ และตุรกี)

เจ็บป่วยกะทันหันด้วยอาการเรื้อรัง หรือลูกหลานตกงานขาดรายได้หลัก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกษตรกรไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามสัญญา เป็นผลสืบเนื่องจากที่ผ่านมานโยบายการปล่อยสินเชื่อให้เกษตรกร โดยไม่สนใจข้อมูลสถานะ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการ จนทำให้เกษตรกรลูกหนี้เกิดภาวะเป็นหนี้สินล้นพ้นตัว (over indebtedness) จนต้องเข้าร่วมโครงการกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร

ส่วนประเด็นเกษตรกรลูกหนี้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรกลุ่มที่ทำการศึกษา ร้อยละ 100 มีปัญหาการชำระหนี้ มีหนี้สินเพิ่มขึ้นจากการกู้เงินเพิ่มเพื่อเสริมสภาพคล่องให้สามารถจ่ายหนี้ก้อนเดิมได้ ด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นลูกหนี้ก่อนมีนโยบาย market conduct ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้มีการควบคุมตรวจสอบจึงไม่มีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวแล้ว เป็นประเด็นที่ต้องติดตามต่อว่าจะไม่มีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว หลัง ธ.ก.ส. ประกาศนโยบาย market conduct

นอกจาก ธ.ก.ส. ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงินต้องให้บริการด้วยความรับผิดชอบแล้ว ลูกค้าก็ต้องใช้บริการด้วยความรับผิดชอบด้วยเช่นกัน เพื่อช่วยกันลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างในฐานะของผู้รับบริการทางการเงิน ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของผู้รับบริการ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาโครงการการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร มีบทสรุปและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุปจากการศึกษา

5.1.1 กระบวนการสื่อสารข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร

กระบวนการสื่อสารข้อมูลสัญญาสินเชื่อเกษตรกร โดยการอธิบายปากเปล่าด้วยภาษาเข้าใจง่ายสอดคล้องกับความสามารถในการเข้าใจของเกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งก่อน ระหว่าง และหลังทำสัญญาสินเชื่อ แต่การเปรียบเทียบข้อมูลสินเชื่อเพื่อประกอบการตัดสินใจยังไม่สอดคล้องกับความสามารถในการเข้าใจของเกษตรกรลูกหนี้ เกษตรกรไม่สามารถจดจำหรืออธิบายการเปรียบเทียบข้อมูลสินเชื่อ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาสินเชื่อได้อย่างชัดเจนหลังจากลงนามในสัญญาสินเชื่อ เช่น วิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยเมื่อผิดนัดชำระ การคิดค่าปรับ แม้ว่า ธ.ก.ส. จะมีช่องทางการสื่อสารกับเกษตรกรหลายช่องทาง นอกจากการอธิบายแล้ว ยังมีการทำข้อมูลเผยแพร่ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสำนักงานสาขาผ่านช่องทางสื่อโซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์ ธ.ก.ส. สะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบสื่อเอกสารยังไม่สอดคล้องกับความสามารถในการเข้าใจ และช่องทางการสื่อสารยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

5.1.2 การเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อลูกหนี้เกษตรกร

การเปิดเผยข้อมูลสัญญาสินเชื่อ ธ.ก.ส. ต่อลูกหนี้เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างยังไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ market conduct ว่าด้วยการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เนื่องจาก ธ.ก.ส. ทำสัญญาสินเชื่อสำหรับการกลุ่มเกษตรกรที่กู้ในรูปแบบการค้าประกันกลุ่มเพียงฉบับเดียว ไม่ได้มอบคู่สัญญาให้กับเกษตรกรลูกหนี้ มีเพียงสมุดบัญชีเงินกู้ ซึ่งไม่ได้มีรายละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่ระบุในสัญญา รวมทั้งเกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้ค้าประกันกลุ่มทุกรายไม่ได้อ่านสัญญาสินเชื่อ และ ธ.ก.ส. ไม่ได้ให้ความสำคัญหรือมีกระบวนการในการให้เกษตรกรศึกษาสัญญาสินเชื่อก่อนลงนามอย่างครบถ้วน โดยใช้เงื่อนไขข้อจำกัดด้านบุคคลากรและเวลาที่ไม่เพียงพอ ข้อจำกัดด้านอายุ

วัย และการศึกษา เป็นเหตุผลที่ทำให้เกษตรกรไม่ได้ศึกษาสัญญาอย่างครบถ้วน และทางเจ้าหน้าที่จะชี้แจงรายละเอียด และอนุญาตให้ลูกค้าได้อ่านสัญญาก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ให้บริการเท่านั้น

การศึกษานี้ชี้ให้เห็นชัดว่า เกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่ทราบสิทธิและหน้าที่ที่ต้องศึกษาข้อมูลอย่างครบถ้วน รวมทั้งความเชื่อใจของเกษตรกรที่มีต่อ ธ.ก.ส. ค่อนข้างสูง จึงไม่ได้ร้องขอในสิ่งที่ควรได้รับ อย่างไรก็ตามหลักเกณฑ์จริยธรรมในการสื่อสารและ market conduct ผู้รับบริการต้องได้รับข้อมูลอย่างชัดเจนและครบถ้วนโดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวของ ธ.ก.ส. เกิดขึ้นก่อนปี 2565 ที่ ธ.ก.ส. จะรับนโยบายมาดำเนินการ ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจในการติดตามการดำเนินการของ ธ.ก.ส. ในประเด็นดังกล่าวจะได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นตามหลักเกณฑ์ market conduct

5.1.3 ประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบริการการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรทุกรายมีความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานในสัญญาสินเชื่อ แต่ไม่สามารถสะท้อนความเข้าใจรายละเอียดในสัญญาทั้งหมดได้ เนื่องจากไม่ได้อ่านสัญญาเงินกู้ รวมทั้งสิทธิลูกหนี้ในการเข้าถึงข้อมูลคู่สัญญาเงินกู้ แสดงให้เห็นได้ว่า กระบวนการสื่อสารและการเปิดเผยสัญญาให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลยังไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ market conduct และหลัก “ความเป็นธรรม” (fairness) สำหรับผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยผู้รับบริการทางการเงินต้องได้รับข้อมูลที่ “สมบูรณ์” (complete) “เที่ยงตรง” (accurate) และ “เข้าถึงได้” (accessible) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับบริการจากสถาบันการเงิน

ด้านความสามารถเกษตรกรในการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ในการขอรับบริการ พบว่า เกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่างทุกราย ไม่สามารถอธิบายการให้ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ ดอกเบี้ยเงินกู้แต่ละประเภทได้ชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่า เกษตรกรไม่มีความเข้าใจข้อมูลที่ ธ.ก.ส. สื่อสาร จึงเป็นช่องว่างที่ ธ.ก.ส. ยังไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้

สำหรับความสามารถของเกษตรกรในการชำระเงินตามสัญญาเงินกู้ ประเด็นนี้ไม่สามารถสรุปข้อมูลได้ชัดเจน เพราะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมดทุกรายเข้าร่วมกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามสัญญาด้วยกับหลายสาเหตุ ได้แก่ ผลผลิตเสียหายขาดรายได้ คนที่เป็นกำลังหลักในครอบครัวเสียชีวิต หรือ

เจ็บป่วยกะทันหันด้วยอาการเรื้อรัง หรือลูกหลานตกงานขาดรายได้หลัก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกษตรกรไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ตามสัญญา เป็นผลสืบเนื่องจากที่ผ่านมานโยบายการปล่อยสินเชื่อให้เกษตรกร โดยไม่สนใจข้อมูลสถานะ และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการ จนทำให้เกษตรกรลูกหนี้เกิดภาวะเป็นหนี้สินล้นพ้นตัว (over indebtedness) จนต้องเข้าร่วมโครงการกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร

ส่วนประเด็นเกษตรกรลูกหนี้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรกลุ่มที่ทำการศึกษาร้อยละ 100 มีปัญหาการชำระหนี้ มีการแก้ไขที่ไม่เหมาะสมทำให้เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างมีหนี้สินเพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นลูกหนี้ ธ.ก.ส. ก่อนมีนโยบาย market conduct ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้มีการควบคุมตรวจสอบไม่ได้มีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวแล้ว เป็นประเด็นที่ต้องติดตามว่าจะไม่มีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว หลัง ธ.ก.ส. ประกาศนโยบาย market conduct

อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายกก็ต้องใช้บริการด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ และเข้าใจสิทธิพื้นฐานของตนก่อนที่จะรับบริการด้วยเช่นกัน เพื่อการช่วยกันลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น จากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติของเกษตรกรลูกหนี้กลุ่มตัวอย่างไม่ได้เข้าใจสิทธิและหน้าที่ในฐานะของผู้รับบริการทางการเงิน ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรลูกหนี้

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อแนวทางการสื่อสารและสร้างความเข้าใจสัญญาสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct)

- 1) ธ.ก.ส. ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร การให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับเกษตรกร การให้ข้อมูลเปรียบเทียบสินเชื่อ การอธิบายการคิดอัตราดอกเบี้ย หรือเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ให้เกษตรกรประกอบการตัดสินใจสินเชื่อแต่ละประเภทให้จดจำได้ง่าย เช่น สื่อที่เป็นแผนภาพ การ์ตูน หรือ คลิป วีดีทัศน์ เผยแพร่อย่างทั่วถึง
- 2) ควรปรับปรุงกระบวนการทำสัญญาสินเชื่อ โดยให้เกษตรกรได้มีเวลาพิจารณาสัญญาอย่างครบถ้วน เช่น ส่งสัญญาให้เกษตรกรได้ศึกษาทำความเข้าใจก่อนทำสัญญา

- 3) ธ.ก.ส. ควรเปิดเวทีรับฟังข้อเสนอและความคิดเห็นต่อการปรับปรุงสัญญาสินเชื่อเกษตรกร ร่วมกับกลุ่มเกษตรกร เช่น สภาเกษตรกรฯ
- 4) พัฒนาศักยภาพเกษตรกรลูกหนี้ จัดฝึกอบรมหรือบุคคลให้คำปรึกษาเกษตรกรในการทำสัญญาสินเชื่อ การจัดอบรมให้ความรู้สิทธิ และหน้าที่ของผู้รับบริการทางการเงิน
- 5) ธ.ก.ส. ควรมีการจัดทำตัวชี้วัดที่ชัดเจนและรายงานผลการให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย market conduct และเผยแพร่สื่อสารสู่สาธารณะ

บรรณานุกรม

ชญาณี ชวะโนทย์ และ คุณสฤณีอาชวานันทกุล. (2562). *โครงการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและสถานการณ์ทางการเงินของครัวเรือนที่ปัญหาหนี้สิน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และ มูลนิธิชีวิตไท.

ชญาณี ชวะโนทย์ และสฤณี อาชวานันทกุล. (2562). *โครงการศึกษาเรื่อง“พฤติกรรมและสถานการณ์ทางการเงินของครัวเรือนที่ปัญหาหนี้สิน”*.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์. (มปป.). *คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและพนักงาน*.

https://www.baac.or.th/th/cg/2_%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%AF.pdf.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (4 เมษายน 2557). เข้าถึงได้จาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: <https://www.baac.or.th/km/?p=138>

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (1 เมษายน 2559). เข้าถึงได้จาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร:

<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER5/DRAWER062/GENERAL/DATA0000/00000001.PDF>

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (4 กุมภาพันธ์ 2565). *นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)*. เข้าถึงได้จาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: https://www.baac.or.th/th/file-upload/O13_นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (9 กันยายน 2563). เข้าถึงได้จาก ธปท.:

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630223.pdf>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (9 กันยายน 2563). *การกำกับดูแลด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Supervision)*. เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย:

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630223.pdf>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (9 กันยายน 2563). *ที่ ผค.ว. 199/2563 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)*. เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย:

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630225.pdf>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (15 สิงหาคม 2565). เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย:

<https://www.1213.or.th/th/rightresponsibility/resp/Pages/rightresponsibility.aspx>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (มปป.). เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย:

<https://www.1213.or.th/th/rightresponsibility/rights/Pages/rights.aspx>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (มปป.). เข้าถึงได้จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย:

<https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/MarketConductSupervision.aspx>

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (8 ธันวาคม 2563). *ดร. ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร ความรู้มีไว้แบ่งปัน*. เข้าถึงได้จาก

<https://drpiyanan.com/2020/12/08/7-cs-of-effective-communication/>

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (23 มีนาคม 2566).

วรรณมน เพียรเสมอ. (มปป.). *wasamone peansamer*. เข้าถึงได้จาก

<http://pws.npru.ac.th/wasamone/data/files/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%20%20%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A>

สัตตบงกช ชันทองและวรรณรพี บานชื่นวิจิตร. (2562). *การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับการขายประกันชีวิตและประกันวินาศภัยที่พ่วงกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดยไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือกฎเกณฑ์ของสถาบันฯ กับที่ถูกต้อง*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุดารัตน์ ตุงควารและศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต. (2563). การศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันของลูกค้าเกี่ยวกับ
บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทย จังหวัดตราด ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของธนาคารหรือ
กฎเกณฑ์ของสถาบันที่กำกับอย่างถูกต้อง. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า.
เสาวลักษณ์ แผลพาลา. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการในงานสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. <http://cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/39768/3/FULL.pdf>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แนวคำถามเชิงลึกเกษตรกรลูกหนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1. ชื่อ สกุล
- 1.2. อาชีพหลัก อาชีพเสริม
- 1.3. อายุ
- 1.4. การศึกษา
- 1.5. ที่อยู่ (ตำบล อำเภอ จังหวัด)
- 1.6. เบอร์ติดต่อ

2. การได้รับข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลก่อนกู้เงิน ธ.ก.ส.

- 2.1. ท่านกู้เงิน ธ.ก.ส. ตั้งแต่ปีไหน วัตถุประสงค์การกู้เงิน จำนวนเงินกู้เริ่มต้นและคงเหลือปัจจุบัน (กรณีที่มีหลายสัญญา สอบถามแยกแต่ละสัญญา เท่าที่เกษตรกรจะทำได้)
- 2.2. ในการกู้เงินท่านได้รับข้อมูลเรื่องการกู้เงินจากใคร วิธีการใด และข้อมูลที่ท่านได้รับก่อนตัดสินใจประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง
- 2.3. วิธีการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ทำให้ท่านมีความเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจหรือไม่ มีเอกสารหรือใช้คำอธิบายฟังง่ายหรือไม่ ใช้เวลาเพียงพอกับท่านหรือไม่ ให้ข้อมูลเป็นรายคนหรือเป็นรายกลุ่ม ละเมิดความเป็นส่วนตัวของท่านหรือไม่อย่างไร ยกตัวอย่างให้เกษตรกรทราบว่าละเมิดความเป็นส่วนตัวคืออย่างไร (ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล เก็บข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง แจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงรายละเอียดก่อนหรือในขณะที่เก็บรวบรวม ไม่ใช่ หรือไม่เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลนอกเหนือวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้)
ให้เกษตรกรช่วยยกตัวอย่างการแนะนำข้อมูลสินเชื่อของเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. (เปรียบเทียบครั้งล่าสุดที่มีนโยบาย market conduct เทียบกับครั้งก่อนมี market conduct ว่ามีการเปลี่ยนแปลงในการให้ข้อมูลหรือไม่)

ในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีการทำ Loan review โดยถามเรื่องราวได้ ทายาท และอื่น ๆ ด้วย เพื่อประกอบข้อมูลในการให้สินเชื่อ) สอบถามเพิ่มเติม ว่ามีญาติ/คนรู้จักไปเป็นเพื่อนด้วยหรือไม่ ในกรณีเป็นผู้สูงอายุ

- 2.4. ท่านคิดว่าช่องทางในการได้รับข้อมูลสื่อสารด้านสินเชื่อมีช่องทางใดบ้าง และท่านเลือกวิธีการใด เพราะเหตุใด แล้วตอบสนองต่อความต้องการของท่านหรือไม่
- 2.5. มีข้อมูลใดที่ท่านต้องการรู้ แต่ท่านไม่เข้าใจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อของ ธ.ก.ส. บ้าง และท่านทำอย่างไรเพื่อให้เข้าใจ
- 2.6. พนักงาน ธ.ก.ส. ได้ให้ข้อมูลเปรียบเทียบรูปแบบสินเชื่อที่เหมาะสมกับท่านหรือไม่อย่างไร และพนักงาน ธ.ก.ส. ให้อิสระท่านในการตัดสินใจเลือกหรือไม่อย่างไร ท่านใช้อะไรเป็นตัวตัดสินใจประเภทสินเชื่อเงินกู้
- 2.7. พนักงานได้สอบถามข้อมูลอะไรท่านบ้างเพื่อประกอบการให้คำแนะนำสินเชื่อที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของท่าน (เช่น รายได้ อาชีพ หนี้สิน ฯลฯ)
- 2.8. เมื่อตัดสินใจกู้เงินแล้ว พนักงาน ธ.ก.ส. ได้อธิบายสัญญาเงินกู้และเงื่อนไขการกู้เงินให้ท่านพิจารณาสัญญาก่อนทำสัญญาหรือไม่ กรณีที่ท่านไม่เข้าใจมีใครช่วยให้คำแนะนำหรืออธิบายแก่ท่าน
- 2.9. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ท่านจำเป็นต้องรู้ก่อนทำสัญญาเงินกู้เพื่อประกอบการตัดสินใจกู้เงิน ธ.ก.ส. ประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง แล้วท่านได้รับข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เพียงพอหรือไม่

3. การให้ข้อมูลช่วงทำสัญญาเงินกู้

- 3.1. พนักงาน ธ.ก.ส. มีการอธิบายหรือสื่อสารเนื้อหาในสัญญาอย่างชัดเจน ครบถ้วน หรือไม่และท่านเข้าใจหรือไม่ กรณีท่านไม่เข้าใจท่านดำเนินการอย่างไร ให้ข้อมูลกับท่านเป็นรายตัวหรือให้ข้อมูลเป็นรายกลุ่ม
- 3.2. พนักงาน ธ.ก.ส. ได้อธิบายวิธีการ การชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ยอดการชำระรายงวด และยอดรวมทั้งหมดที่ต้องชำระ และข้อผูกพันตามสัญญา ให้กับท่านหรือไม่อย่างไร ท่านเข้าใจหรือไม่ มีเอกสารประกอบให้ท่านหรือไม่ กรณีท่านไม่เข้าใจ ท่านดำเนินการอย่างไร
- 3.3. การสื่อสารในสัญญาของพนักงาน ธ.ก.ส. ส่วนใดที่ท่านเห็นว่าไม่ชัดเจน และรู้สึกกังวลบ้างหรือไม่อย่างไร ท่านคิดว่าควรปรับปรุงอย่างไร
- 3.4. การให้ข้อมูลในสัญญาสินเชื่อของพนักงาน ธ.ก.ส. โดยวิธีใดบ้าง เช่น การอธิบายด้วยปากเปล่า การอธิบายโดยมีเอกสารประกอบ การเปิดโอกาสให้ท่านสอบถามเพียงพอหรือไม่ หรือสร้างบรรยากาศเป็นกันเองให้ลูกค้าสามารถสอบถามได้อย่างเต็มที่หรือไม่อย่างไร

- 3.5. รูปแบบวิธีการให้ข้อมูลสัญญาสอดคล้องเหมาะสมกับท่านหรือไม่ ถ้าไม่เหมาะสมท่านคิดว่าควรปรับปรุงอย่างไร
- 3.6. ท่านได้อ่านสัญญาสินเชื่อบริษัทและเข้าใจทุกข้อก่อนลงนามในสัญญาหรือไม่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การกู้ของท่านหรือไม่ กรณีท่านไม่เข้าใจหรือเห็นสัญญาชัดเจนหรือไม่ถูกต้องท่านได้ทักท้วงให้มีการแก้ไขก่อนลงนามหรือไม่
- 3.7. ท่านคิดว่าสัญญาเงินกู้ที่ท่านทำกับ ธ.ก.ส. เป็นธรรมหรือไม่ มีส่วนไหนที่ท่านคิดว่าไม่เป็นธรรมแล้วท่านดำเนินการอย่างไร
- 3.8. พนักงาน ธ.ก.ส. มีการให้ความรู้และความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้รับบริการการเงินให้กับท่านหรือไม่อย่างไร
- 3.9. ท่านคิดว่าในฐานะผู้กู้เงิน ธ.ก.ส. มีสิทธิ และหน้าที่อย่างไรบ้าง (ท่านได้มีการวางแผนการเงินมีการติดตามข่าวสารทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาและเรียนรู้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ของ ธ.ก.ส. หรือไม่
- 3.10. ท่านเข้าใจเรื่องสัญญาเงินกู้ที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ ช่วยอธิบายความเข้าใจเรื่องความไม่เป็นธรรม (ให้ยกตัวอย่างอธิบายเกษตรกรเพิ่มเติม) ท่านประสบกับสัญญาเงินกู้ที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ แล้วดำเนินการอย่างไรเมื่อพบว่าสัญญาเงินกู้ของท่านไม่เป็นธรรม

หมายเหตุ :

1. สัญญาที่ไม่เป็นธรรม หมายถึง ข้อสัญญาหรือข้อตกลงซึ่งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร ไม่ว่าจะฝ่ายที่เสียเปรียบนั้นได้รู้ หรือไม่รู้ถึงการเสียเปรียบนั้นก็ตาม
 2. ลักษณะที่ไม่เป็นธรรม เช่น (เปิดเผยข้อมูลไม่ครบ ไม่พูดทั้งหมด พูดทีหลัง หลอกให้ทำสัญญาก่อนแล้วค่อยบอก ลูกหนี้ไม่ได้รับสำเนาสัญญาเงินกู้ “ปฏิบัติตามคำแนะนำของธนาคารและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้วิธีปฏิบัติอันดีกว่าเดิม” ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสำคัญในสัญญาเงินกู้ได้ตามอำเภอใจ โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า การเปิดเผยเงื่อนไขสัญญาเงินกู้ไม่เพียงพอ)
- 3.11. ท่านรู้จักศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน หรือ ศคช. ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือไม่ หรือรู้จักเบอร์โทร. 1213 ซึ่งเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ ท่านเคยใช้บริการหรือไม่ ท่านคิดว่าช่องทางนี้สอดคล้องกับเกษตรกรที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ คิดว่าควรมีบริการแบบใด

4. หลังทำสัญญาเงินกู้ (ช่วงติดตาม)

- 4.1. เมื่อทำสัญญาเงินกู้กับ ธ.ก.ส. แล้ว ธ.ก.ส. ให้มีสัญญาเงินกู้ให้กับท่านอีกฉบับหรือไม่
- 4.2. พนักงาน ธ.ก.ส. มีการสื่อสารให้คำแนะนำของพนักงานหลังท่านทำสัญญาบริการด้านสินเชื่ออะไรบ้าง
อย่างไร ความถี่และข้อมูลในการสื่อสารเพียงพอหรือไม่
- 4.3. ธ.ก.ส. เตือน/แจ้งกำหนดการใช้หนี้อย่างไร (ปกติ ธ.ก.ส. จะมีใบแจ้งหนี้ส่งไปให้เกษตรกร ก่อนถึงกำหนด
3 เดือน) ท่านเข้าใจข้อความและยอดหนี้ (ตัวเลข) ที่ต้องจ่ายในใบแจ้งหนี้หรือไม่ ถ้ามีปัญหาจ่ายได้ไม่
ครบตามใบแจ้งหนี้ เกษตรกรทำอย่างไร
- 4.4. ธ.ก.ส. ได้มีการอบรมให้ความรู้ทางการเงินให้กับท่านหรือไม่ อย่างไร ท่านได้เข้าร่วมหรือไม่อย่างไร และ
เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเงินของท่านหรือไม่
- 4.5. ธ.ก.ส. มีบริการให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนท่านเพื่อให้ชำระหนี้ได้ตามกำหนดหรือไม่อย่างไรบ้าง
- 4.6. เมื่อท่านมีปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ท่านดำเนินการอย่างไร ธ.ก.ส. ได้ให้บริการที่
ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของท่านเพียงพอและทันเวลาหรือไม่อย่างไร ทำให้ท่านแก้ไข
ปัญหาได้ในระยะยาวหรือไม่อย่างไร
- 4.7. ธ.ก.ส. มีการประเมินติดตามชำระหนี้ท่านอย่างไร และมีการแนะนำในการแก้ไขปัญหาให้กับท่านโดยการ
เสนอบริการที่ทำให้หนี้สินท่านลดลงได้หรือไม่
- 4.8. ท่านคิดว่าการให้ข้อมูลสินเชื่อที่เหมาะสม ชัดเจน กับท่านมีผลต่อการความสามารถในการชำระหนี้ของ
ท่านหรือไม่อย่างไร
- 4.9. ท่านคิดว่าหลังการทำสัญญาเงินกู้สิ่งที่ ธ.ก.ส. ควรดำเนินการอย่างไร ข้อมูลอะไรบ้างที่ท่านต้องการรู้
เพื่อให้ท่านสามารถบริหารจัดการหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก ข แนวคำถามเชิงลึกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค

1. ข้อมูลทั่วไป (ไม่เปิดเผยในรายงาน ใช้เฉพาะประกอบในการวิเคราะห์)

- 1.1 ชื่อ นามสกุล อายุ เบอร์โทร ที่อยู่ การศึกษา
- 1.2 ประวัติการทำงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน
- 1.3 รายละเอียดการทำงานตามหน้าที่ อัตราการดูแลลูกหนี้ต่อเจ้าหน้าที่ที่รายงาน

2. ขั้นตอนการทำงานของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการขอสินเชื่อของลูกหนี้เกษตรกร

- 2.1 ขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างไร (กรณีลงพื้นที่ หรือ การทำงานในสำนักงาน)
- 2.2 เมื่อมีนโยบายใหม่เกี่ยวกับสินเชื่อเกษตรกร มีการทำงานประสานในองค์กรอย่างไร
- 2.3 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านใดบ้าง ระยะเวลาและความถี่
- 2.4 มีการเตรียมความพร้อมอย่างไรก่อนทำงานกับเกษตรกร
- 2.5 มีการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือไม่
- 2.6 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเกษตรกรทางใดบ้าง ช่องทางการให้บริการ
- 2.7 วิธีและขั้นตอนการชี้แจงรายละเอียด หรือประชาสัมพันธ์โครงการทำอย่างไร ความถี่ในการให้ข้อมูล
- 2.8 ในขั้นตอนการทำสัญญาจนถึงการเซ็นสัญญามีการชี้แจงอย่างไรกับเกษตรกร (ให้ลองอธิบายกระบวนการ)
- 2.9 การประเมินสัญญาว่าผ่านมีขั้นตอนอย่างไร ใครเป็นผู้ประเมิน
- 2.10 มีการออกแบบวางแผนการใช้เงิน และชำระหนี้ร่วมกับเกษตรกรหรือไม่อย่างไร
- 2.11 การแจ้งรายละเอียดในการชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ยอดการชำระรายงวด และยอดรวมทั้งหมดที่ต้องชำระให้ลูกหนี้อย่างไร
- 2.12 การเช็คความเข้าใจกับเกษตรกรเรื่องของสัญญาและการชำระเงินก่อนเซ็นสัญญาทำอย่างไร
- 2.13 ลูกหนี้เกษตรกรสามารถจะออกแบบหรือเปรียบเทียบสินเชื่อต่าง ๆ ได้หรือไม่ เพื่อเลือกสิ่งที่เหมาะสม (ธ.ก.ส. ให้ลูกหนี้เลือกเอง หรือ ธ.ก.ส. เลือกให้?)
- 2.14 การติดตามการชำระหนี้มีขั้นตอนอย่างไร มีการออกแบบการชำระหนี้ที่เหมาะสมแต่ละคนอย่างไร
- 2.15 ท่านคิดว่าการใช้เงินจากสินเชื่อของเกษตรกร ถูกนำไปใช้อย่างไร เป็นไปตามที่ขอยื่นความจำนงหรือไม่
- 2.16 การทำสัญญาที่เกิดขึ้นเกษตรกรได้ถือคู่สัญญา และรายละเอียดการชำระหนี้แต่ละงวดด้วยหรือไม่
- 2.17 ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระได้ตามงวดที่กำหนด มีวิธีการติดตามอย่างไร
- 2.18 ในกรณีที่ต้องทำสัญญาใหม่ (ปรับโครงสร้างหนี้) หรือเปลี่ยนแปลงสัญญาจะเกิดขึ้นเมื่อใด ลูกหนี้มีความเข้าใจในรูปแบบของสัญญาหรือไม่ มีวิธีการเช็คความเข้าใจอย่างไร

- 2.19 การให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนลูกหนี้เพื่อให้ชำระหนี้ได้ อย่างไรบ้าง
- 2.20 ธ.ก.ส. มีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง ด้านความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี
- 2.21 ท่านมีความเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย และการหาความรู้ใหม่ ๆ อย่างไร
- 2.22 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านกับนโยบายรัฐ กับองค์กร (ธ.ก.ส.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับลูกหนี้เกษตรกร มีอะไรบ้าง
- 2.23 ข้อเสนอแนะในการทำงานของท่านกับลูกหนี้เกษตรกร
- 2.24 การรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีต่อท่าน และการรับฟังความคิดเห็นของท่านกับเกษตรกรเป็นอย่างไร และนำมาใช้ในการออกนโยบายองค์กรหรือช่วยเหลือลูกหนี้ได้หรือไม่ อย่างไร
- 2.25 ท่านคิดว่าสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับเกษตรกรคืออะไร
- 2.26 อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกษตรกรสามารถชำระหนี้ได้ และอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้
- 2.27 โปรดอธิบายเรื่อง market conduct และท่านได้ทราบนโยบายนี้หรือไม่อย่างไร ธ.ก.ส. ได้ตั้งเงื่อนไขให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการ หรือไม่อย่างไร