





ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ถนนราชดำเนินกลาง กรุงเทพฯ 2 โทร. 813622, 813082, 813293, 813404 โทรเลขชื่อย่อ ธนเกษตร กรุงเทพฯ 2

ที่ 01/ว.112

16 ธันวาคม 2517

เรื่อง การปรับปรุงวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันเหตุเสียหาย

เรียน ผู้จัดการสาขา ทุกสาขา

ตามที่ธนาคาร ได้จัดประชุมผู้จัดการสาขา ผู้ควบคุมงานสินเชื่อบริการประจำสาขา พนักงานตรวจการ และผู้ตรวจสอบ รวมทั้งหัวหน้ากองงานสาขา หัวหน้าผู้ตรวจสอบ สมุห์บัญชี และผู้จัดการธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 7 ถึงวันที่ 11 กันยายน 2517 เพื่อชี้แจงขอความเข้าใจและพิจารณาร่วมกันปรับปรุงวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันเหตุเสียหายทั่วนองที่เกิดขึ้นทางสาขาเขียงราย นั้น

ในเบื้องต้นที่ประชุมได้พิจารณาพบเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ว่า วิธิต่าเงินการซึ่งผู้จัดการธนาคารวางไว้ในเรื่องการจัดบริการให้ลูกค้าส่งหมายชำระหนี้เงินกู้ กติ เรื่องการจัดบริการให้ลูกค้าส่งเงินฝากและถอนเงินฝากโดยทางไปรษณีย์ กติ เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าในท้องที่ทางไกลซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง หรือการเดินทางไม่สะดวก หรืออยู่ในท้องที่ซึ่งมีบริการราย หรือมีโครงการรวมกลุ่มในระหว่างทาง จึงต้องให้บริการดังกล่าวต่อไป จะเลิกมิได้ ข้อเสียหายที่ชนันมีขึ้นเนื่องมาจากวิธิต่าเงินการแต่อยู่ที่การกระทำผิดของพนักงานสินเชื่อบุคคลเพียงไม่กี่คน บรรดาพนักงานประจำสาขาจึงจำเป็นต้องร่วมมือกันป้องกันอย่างเข้มงวดตามวิธีปฏิบัติซึ่งที่ประชุมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้จัดการธนาคารได้พิจารณาความถี่เห็นซึ่งได้จากการประชุมดังกล่าวนี้โดยตลอดแล้ว จึงกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันเหตุเสียหายไว้ดังต่อไปนี้

ให้ยกเลิกคำสั่งหรือหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องที่กำหนดไว้แล้ว ในหนังสือเวียนฉบับนี้ หรือซึ่งขัดกับคามในหนังสือเวียนฉบับนี้ และให้หนังสือเวียนฉบับนี้แทนที่ฉบับนี้เป็นต้นไป

1. การขึ้นใจค่าก่อนลูกค้าเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและส่งเงิน

1.1 ขอให้สาขาเบิกแบบ งก.86(ใหม่) และแบบ งก.86.1 มาใช้ตามสมควร แบบ งก.86(ใหม่) "ค่าก่อนลูกค้าเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและส่งเงิน ฉบับที่สอง" นี้ ธนาคารได้เพิ่มเติมข้อความไว้โดยปริวรรณ์ สำหรับปิดไว้หลังปกหน้าของสมุดรายงานการประชุมกลุ่มลูกค้า ห้ามนำค่าก่อนแบบ

งก.86 ที่ปิดไว้เดิม วัตถุประสงค์ที่หนึ่งนี้แทนฉบับเดิมต่อไป ส่วนแบบ งก.86.1 มีข้อความอย่างเดียวกับ
แบบ งก.86(ใหม่)ทุกประการ มีสองขา เพื่อบรรจุกุลกลำในแต่ละกลุ่มลงลายมือชื่อรับทราบมอบให้ อส.สาขา
ไว้เป็นหลักฐาน (ข้อความที่เพิ่มเติมขึ้นใหม่ เช่น ตามข้อ 8, 11 และ 12)

1.2 ให้ อส.สาขาจัดให้มีการชี้แจงคำเตือนตามแบบ งก.86(ใหม่)แก่ที่ประชุมกลุ่มลูก
ทุกกลุ่มมีละหนึ่งครั้งเป็นอย่างน้อย สำหรับกลุ่มลูกในท้องที่ซึ่งมีการส่งงานขึ้นที่ระดับนี้เงินกู้ หรือส่งเงินฝาก
และถอนเงินฝากโดยทางไปรษณีย์ ควรมีการชี้แจงของความเข้าใจเรื่องนี้มากกว่าปีละหนึ่งครั้ง ขอให้
ผู้จัดการสาขาไปดูแลพิจารณาสมควร

การชี้แจงคำเตือนที่กล่าวแก่ที่ประชุมกลุ่มลูก ขอให้ผู้จัดการสาขาคำแนะนำการควบคุมงาน
ให้โดยมากโดยเติมกำลัง ในกรณีจำเป็นจะมอบหน้าที่ให้ควบคุมงานขึ้นชื่อดำเนินการนี้ในท้องที่ใ
ก้ขอให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้จัดการสาขา ในกรณีควบคุมงานขึ้นชื่อได้รับมอบหมายให้ ขอให้ปฏิบัติด้วยความ
รับผิดชอบอย่างดีที่สุด ในปีต่อไป ขอให้ผู้จัดการสาขาสมัครไปดำเนินการในท้องที่นั้น ๆ ด้วยตนเอง ถ้า
ในปีใดมีเหตุที่ไม่อาจดำเนินการตามที่กล่าวในท้องที่ใบาง เช่น ผู้ประกอบการรายลูกความ กังวลใจก่อนได้ และขอให้
ผู้จัดการสาขารายงานผู้จัดการธนาคารทราบด้วย ต่อไปในโอกาสแรกที่ควรทำได้ ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือ
ควบคุมงานขึ้นชื่อออกไปดำเนินการเรื่องนี้ในท้องที่นั้น

1.3 ผู้จัดการสาขาออกหนังสือนัดประชุม ขอให้หัวหน้ากลุ่มลูกและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูก
แจ้งให้บรรจุกุลกลำในกลุ่มมาประชุมอย่างพร้อมเพียง ขอให้บรรจุกุลกลำงานขึ้นชื่อประจำหน่วยให้ความ
ร่วมมือในการนี้อย่างดีที่สุดเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของ อส.สาขา ในหนังสือนัดประชุมควรแจ้งควา
ผู้จัดการสาขาจะเป็นผู้ชี้แจงแก่ที่ประชุมเอง หรือมอบให้นาย..... ควบคุมงานขึ้นชื่อ
ประจำสาขาเป็นผู้ชี้แจง

ทั้งนี้ จัดประชุมร่วมกับกลุ่มลูกซึ่งอยู่ใกล้เคียงกันในศูนย์กลางที่บรรจุกุลกลำกลุ่มนั้น ๆ จะมา
ประชุมใดสะดวก
บรรจุกุลกลำผู้เข้าประชุมและผู้ปฏิบัติงานธนาคารผู้เข้าร่วมประชุมย่อมลงลายมือชื่อไว้ในสมุด
รายงานการประชุมกลุ่มลูกด้วย

1.4 ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือควบคุมงานขึ้นชื่อประจำสาขาไปถึงสถานที่ประชุมก่อนเวลา
นัดประชุมตามสมควร และเลือกถามหัวหน้ากลุ่มลูกและผู้ลูกกลุ่มมาก่อนเวลาประชุมเป็นรายคน เพื่อหยั่งรู้ว

- (1) การเขาเป็นลูกคามีได้เสียเงินให้แก่วัหน้ากลุ่มหรือพนักงานสินเชื่อซึ่งประจำการอยู่ในปัจจุบัน
- (2) พนักงานสินเชื่อซึ่งประจำการอยู่ในปัจจุบันไม่ได้ขอยืมเงินหรือขอแบ่งเงินกู้ของลูกคา (3) การชำระหนี้ที่สำนักงาน ชกส. สาขาหรือทางไปรษณีย์รษณีย์ ลูกคานำเงินส่งเอง มิได้ฝากพนักงานสินเชื่อ และได้รับใบรับของธนาคารลูกคาเอง (4) ไม่มีการเบียดเบียนลูกคาประการอื่น (5) พนักงานสินเชื่อประจำการอยู่ในปัจจุบันไม่ให้บริการแก่ลูกคาในทางที่ขอพักร เป็นอย่างค

การสอบถามตามวรรคก่อน สอบถามเงินยืม ๆ เป็นรายคนก่อนการประชุม ไม่ใช่สอบถามลูกคาส่วนรวมในที่ประชุม

ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อสังเกตตามสมควร กรณีพนักงานสินเชื่อคนใดไปคักพบลูกคาหรือผู้ควบคุมกับลูกคาน่าสงสัย ขอให้หยุดยั้งจึงทำตามสมควร

1.5 เมื่อเริ่มประชุม ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อประจำสาขาแสดงบัตรประจำตัวแก่ที่ประชุมกลุ่มลูกคา ในเบื้องต้นอาจประชุมในเรื่องสินเชื่อ การประกออาชีพการเกษคร และเรื่องอื่นตามที่ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อเห็นสมควร แล้วเนนหนักในเรื่องตาม 1.6 ต่อไปนี้

ขอให้ผู้รับแจ้งระวังการพูดขยาให้เป็นการทำหนี้หรือมีมเบรคการณังงานสินเชื่อ ตรงข้ามที่งเนนให้บรรคาลูกคาตระหนักว่า บรรคาพนักงานสินเชื่อส่วนรวมเป็นคนคั้งตั้งมไ้ชอบโดยตลอด และให้บริการแก่ลูกคาทั้งหลายเต็มความสามารถ แต่โดยที่ ชกส. มีพนักงานสินเชื่อจำนวนมาก อาจมีคนไม่กี่คนอยู่ไม่กี่คน อาจทำความเสียหายขึ้นได้ จึงต้องรวมมอกันป้องกันไว้เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแกบรรคาลูกคา

1.6 ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อประจำสาขาชี้แจง "คำเตือนลูกคาเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและสงเงิน ฉบับที่สอง" แก่ที่ประชุมกลุ่มลูกคาโดยถ้วน และตอบข้อซักถามของที่ประชุมโดยตลอด ที่งเนนให้บรรคาลูกคาทราบทั่วกันว่าคมีค "คำเตือนลูกคาเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและสงเงิน ฉบับที่สอง" ซึ่งโคจรแจ้งมาไว้หลังปกหน้าของสมุดรายงานการประชุมกลุ่มลูกคา ลูกคาจะคุมทนวนโคทุกโอกาส

ในที่สคข้อความรวมมอบรรคาลูกคาเขาประชุมกลุ่มลูกคาแต่ละกลุ่มลงลายมือชื่อรับทราบคำเตือนฉบับที่สองซึ่งโคจรแจ้งมาแลวนั้น มอให้ธนาคารไว้เป็นหลักฐานกลุ่มละหนึ่งฉบับด้วย ย้ำให้ลูกคาแนใจว่าคำเตือนฉบับที่คไว้หลังปกหน้าของสมุดรายงานการประชุมกลุ่มลูกคา กับคำเตือนฉบับที่ลูกคาลงลายมือชื่อรับทราบนั้น มีข้อความอย่างเดียวกันทุกประการตามที่โคจรแจ้งมาแลวนั้นเอง

1.7 ขอให้บันทึกรายงานการประชุมเรื่องนี้ ดังตัวอย่างข้างล่าง ไว้ในสมุดรายงานการประชุมกลุ่มลูกคา

ประชุมกลุ่มลูกคา

ขอ... เรือง การข้แจ้งพทพท "คำเตือนลูกคาเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและสงเงิน ฉบับที่สอง"

นาย..... ผู้จัดการ ธกส.สาขา..... ไล้แจ้งพทพท "คำเตือนลูกคาเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและสงเงิน ฉบับที่สอง" ตามขอความซึ่งปึกไว้คานหลังปกหน้าของสมุดรายงานการประชุมกลุ่มลูกคานี้ ในบรรดาลูกคาทราบและถือปฏิบัติโดยท้ทั้งน ทั้งผู้แจ้งได้ตอบขอซักถามของที่ประชุมกลุ่มลูกคาโดยตลอด ในที่สุดบรรดาลูกคาเขาประชุมโกลงลายมือหรือรับทราบ "คำเตือนลูกคาเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและสงเงิน ฉบับที่สอง" ซึ่งไล้แจ้งแล้วนั้น นอกให้ธนาคารไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับด้วย

1.8 ในคำเตือนฉบับซึ่งลูกคาลงลายมือหรือรับทราบนั้น เมื่อบรรดาลูกคาเขาประชุมลงลายมือขอรับแล้ว ขอให้พนักงานธนาคารเขาาร่วมประชุมลงลายมือหรือกำกับไว้ข้างพทพทลายมือขอลูกคา ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

พนักงานธนาคารเขาาร่วมประชุม

.....	ผู้จัดการ ธกส.สาขา.....	พยานรับรองลายพิมพ์นิ้วมือ
.....	ผู้ช่วยผู้ควบคุมงานสินเชอ	"
.....	ประจำสาขา.....	"
.....	พนักงานสินเชอตรี	"
.....	ประจำสาขา.....	"
.....	(หัวหน้าหน่วย.....)	"

1.9 การออกไปประชุมกลุ่มลูกคาคงลาวข้างตน ขอให้หัวหน้าพนักงานมีผู้สอบและจกรายละเอียดของรายการคางลงสมุดบัญชีเงินกูของลูกคาในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง(ถ้ามีรายการคาง) เพื่อผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชอนำรายละเอียดคนั้นออกไปควย ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชอสอบเห็นเงินกูของลูกคาตามสมุดบัญชีเงินกู โดยเฉพะอย่างยิ่งลูกคาที่คางชำระหนี้เงินกู ส่วนลูกคาที่ไม่มีหนี้เงินกูคางชำระ ขอให้เลือกสอบตามสมควร ทั้งนี้ โดยเทียบกับรายการใน ธกส.บช.10 หรือ ธกส.บช.2 แถวแรกกรีกี่ รายชื่อคางตรงกัน ผู้ควบคุมงานสินเชอควยตัวคางไว้พทพทลูกคาใน ธกส.บช.10 หรือ ธกส.บช.2 นั้นควย ส่วนรายที่ไม่ตรงกันหรือมีขอสงสัยยอมจะคองสอบต่อไป

1.10 ในอำเภอซึ่ง อภส. สาขา เป็ดใหญ่ วรรคลูกค้าส่งไปรษณีย์ขนาดดี เพื่อชำระหนี้เงินกู้
ขอให้อธิบดีการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนที่ประชุมกลุ่มลูกค้า เข้าใจวิธีปฏิบัติ เรื่องนี้ในข้อสำคัญ
และกำชับให้ลูกค้านำเงินส่งขนาดดี ณ ที่ทำการไปรษณีย์เองด้วย

1.11 ในอำเภอซึ่ง อภส. สาขา เป็ดใหญ่การส่งเงินฝากและถอนเงินฝากทางไปรษณีย์
ขอให้อธิบดีการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนแก่ที่ประชุมกลุ่มลูกค้า ตาม งป. 2.2 และ "คำชี้แจง
การส่งเงินฝากและถอนเงินฝากทางไปรษณีย์" ในข้อสำคัญ และกำชับให้ลูกค้านำเงินส่งขนาดดีเอง หรือ
นำเงินชอคราฟหรือ ออจ. ที่ธนาคารพาณิชย์หรือธนาคารออมสินเอง

1.12 ถ้ามีกลุ่มลูกค้านำเข้าประชุมบ่อยกว่าสองในสามของจำนวนลูกค้าทั้งหมดในกลุ่มนั้น
ขอให้อธิบดีการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนโดยดองแท้ ถ้าเห็นว่าลูกค้านำเข้าประชุม
ใหม่ตามเวลาและสถานที่ซึ่งเห็นว่าสะดวกด้วยกันทุกฝ่าย โดยขอให้หัวหน้ากลุ่มและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มกับพนักงาน
สินเชื่อยุติแห่งหมทวนร่วมมือกันจัดให้ลูกค้านำเข้าประชุมไม่บ่อยกว่าสองในสามของจำนวนลูกค้านำเข้าทั้งหมดในกลุ่มนั้น
แต่ถ้าสงสัยว่ามีกรณีผิดปกติเกิดขึ้น ขอให้อธิบดีการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนตามควร
แก่กรณี

1.13 ในกรณีลูกค้านำเข้ากลุ่มมารับเงินกู้ที่สำนักงานสาขา ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงาน
สินเชื่อยุติแห่งหมทวนจะจัดประชุมชี้แจงค่าเดือนฉบับที่สองที่สำนักงานสาขาได้ ขอให้หัวหน้ากลุ่มนำสมุดรายงานการประชุมมาด้วย

1.14 กลุ่มลูกค้านำเข้ากลุ่มใหม่ ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนจะจัดประชุมชี้แจง
ค่าเดือนฉบับที่สองเมื่อลูกค้านำเข้ากลุ่มมารับเงินกู้ครั้งแรกที่สำนักงานสาขา โดยปฏิบัติตาม 1.6, 1.7 และ 1.8
ขอให้หัวหน้ากลุ่มนำสมุดรายงานการประชุมมาด้วย

1.15 ลูกค้านำเข้ากลุ่มเดิมรับเข้าใหม่ ในการมารับเงินกู้ครั้งแรกที่สำนักงานสาขา ขอให้
หัวหน้ากลุ่มนำประชุมด้วย ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อยุติแห่งหมทวนจะจัดประชุมชี้แจงค่าเดือนฉบับที่สองแก่ที่ประชุมลูกค้านำ
เข้าใหม่ โดยปฏิบัติตาม 1.6, 1.7 และ 1.8 ขอให้หัวหน้ากลุ่มนำสมุดรายงานการประชุมมาด้วย

1.16 การชี้แจงประจำปีต่อไป คงใช้ค่าเดือนฉบับที่สองซึ่งปิดไว้หลังปกหน้าของสมุดรายงานการ
ประชุมกลุ่มลูกค้านั้นเอง ไม่ต้องปิดค่าเดือนซ้ำอีก (เว้นแต่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง
รายงานการประชุมใหม่ ขอให้ปิดค่าเดือนฉบับที่สองไว้หลังปกหน้าของสมุดรายงานการประชุมเล่มใหม่ด้วย

1.17 ในกรณีผู้ควบคุมงานสินเชื่อบริการเป็นบุคลากร เมื่อมีการนิคมกติกหรือมีข้อสงสัย ให้ยื่นรายงานผู้จัดการสาขาเพื่อพิจารณา

1.18 คำเตือนฉบับที่ออกกลางสายมือหรือรับทราบไว้ (งค.86.1) ให้สาขาเข้าเพิ่มไว้ เป็นรายปี โดยมีแนวนำกันเป็นรายอำเภอ และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง (ทั้งนี้รวมทั้ง งค.86.1 ที่ได้จากการประชุมที่สำนักงานสาขาด้วย)

1.19 ในแต่ละปี เมื่อสาขาดำเนินงานเรื่องนี้เสร็จแล้ว ขอให้ผู้จัดการสาขา รายงานผู้จัดการธนาคาร (ผ่านหัวหน้ากองงานสาขา) ด้วยว่า ได้ดำเนินงานเรื่องนี้ตั้งแต่เมื่อใดถึงเมื่อใด ผู้จัดการสาขา ดำเนินการในอำเภอใดบ้างรวมทั้งกลุ่ม ผู้ควบคุมงานสินเชื่อบริการในอำเภอใดบ้างรวมทั้งกลุ่ม ถ้ามีการนิคมกติก ขอให้ชี้แจงโดยละเอียด ตลอดจนสาขาได้จัดแก้ไขประการใด

2. การจัดให้มีฝ่ายแจ้งตำแหน่งพนักงานผู้ได้รับมอบอำนาจ ประจำโต๊ะทำงาน

ขอให้ทุกสาขาจัดให้มีฝ่ายแจ้งตำแหน่งพนักงานผู้ได้รับมอบอำนาจประจำโต๊ะทำงาน คือ

- (1) ผู้จัดการ
- (2) สุ่มหับชู้
- (3) พนักงานการเงิน

นอกจากนี้ จัดให้มีฝ่ายแจ้งตำแหน่งผู้ควบคุมงานสินเชื่อบริการ และผู้ควบคุมงานสินเชื่อบริการ ส่วนเครื่องหมายประจำตัวพนักงานผู้ได้รับมอบอำนาจในบริการ เคลื่อนที่ ใ้ชัดเจน

(1)

ผู้จัดการ
ชกส. สาขา _____

(2)

สุ่มหับชู้
ชกส. สาขา _____

(3)

พนักงานการเงิน
ชกส. สาขา _____

ทั้งนี้ ให้หัวหน้ากองงานสาขาและตัวแทนติดต่อกับแผนกผลิตและยานพาหนะจัดทำให้สาขา ส่วนป้ายประจำโต๊ะบริการ เคลื่อนที่คงใช้ตามเดิม

3. ผู้จัดการสาขาออกสอบถามลูกค้าซึ่งมาติดต่อที่สำนักงานสาขา

3.1 ผู้จัดการสาขาพึงหาโอกาสออกสอบถามเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบรรดาลูกค้าซึ่งมาติดต่อที่สำนักงานสาขาเนื่อง ๆ ตลอดจนสัปดาห์ทั้งและชี้แจงข้อข้องใจของลูกค้าควย (นโยบายเปิดประตู - มนุษย์สัมพันธ์ในธุรกิจ หน้า 44)

3.2 ลูกค้าซึ่งมาขอพบเฉพาะพนักงานคนนั้นคนนี้โดยเฉพาะจง หรือมาพูดคุยกับพนักงานดังกล่าวหรือภริยา ๆ รอ ๆ อยู่ น่าสงสัย ผู้จัดการสาขาพึงสอบถามตามสมควร

4. การตรวจการดำเนินงานของหน่วย

4.1 ขอให้สาขาเบิกแบบพิมพ์ "รายงานตรวจการดำเนินงานของหน่วย" และ "สมุดบันทึกการตรวจหน่วย" มาไว้ใช้ดำเนินการ

4.2 โดยปกติให้มีการตรวจการดำเนินงานของหน่วยทุกหน่วยของแต่ละสาขาสองเดือนต่อหนึ่งครั้งเป็นอย่างน้อย ผู้จัดการสาขาควรเป็นผู้ตรวจเอง หรือจะมอบหน้าที่ให้ผู้ควบคุมงานสินเชื่อหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อตรวจบางหน่วยก็ได้ โดยอยู่ในดุลยพินิจของผู้จัดการสาขา ในกรณีผู้ควบคุมงานสินเชื่อหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อได้รับมอบหน้าที่ ขอให้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด ในรอบต่อ ๆ ไป ขอให้ผู้จัดการสาขาเวียนไปตรวจหน่วยนั้น ๆ ให้ทั่วถึง การกำหนดวันตรวจควรกำหนดให้แตกต่างกันไปตามรอบ มีข้อกำหนดตายตัว

หน่วยที่มีเหตุควรสงสัย เช่นบรรดาลูกค้าชำระหนี้เงินกู้ได้น้อย ทั้ง ๆ ที่การผลิตไม่ได้รับความเสียหาย หรือพนักงานประจำหน่วยขอย้ายโดยแจ้งเหตุผลที่น่าสงสัยหรือเพราะอึดใจ ผู้จัดการสาขาพึงออกไปตรวจเองและสอบพิจารณาอย่างถี่ถ้วน

4.3 เรื่องที่ควรจะมีกำหนดไว้ในรายงานตรวจการดำเนินงานของหน่วย ขอให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้เป็นทุกประการ และทำรายงานตรวจไว้โดยวิบุรณ กับลงบันทึกในสมุดบันทึกการตรวจหน่วยตามที่กำหนดไว้ในรายงานตรวจควย

4.4 การเลือกสอบถามลูกค้ารายคนตามที่กำหนดไว้ในรายงานตรวจ ควรเลือกลูกค้าที่รับเข้าใหม่ และลูกค้าที่ทางชำระหนี้เงินกู้

4.5 เมื่อมีโอกาสที่จะทำได้ ขอให้จัดประชุมกลุ่มลูกค้าบางกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่เพิ่งใหม่ หรือกลุ่มที่รับลูกค้าเข้าใหม่หลายคน หรือกลุ่มที่ค้างชำระหนี้เงินอยู่มาก ทั้งนี้ เพื่อการสอบถามและการยอมรับ ตลอดจนการทำคำขอผ่อนเวลา ในการทรวหนวยรอบต่อไป ควรจัดประชุมกลุ่มอื่น ๆ เวียนกันไป

4.6 ขอให้ผู้จัดการสาขาตรวจสอบรายงานทรวของผูความคุมงานสินเชอและผูช่วยผูความคุมงานสินเชอทุกราย และเขาแฟมรวมไวกับรายงานทรวของผูจัดการสาขาเองเป็นรายปี โดยมีแผนนำค้นไว้เป็นรายรอบ เพื่อพนักงานทรวการทรวสอบอีกวันหนึ่ง

4.7 ในกรณีที่มีเหตุผิดปกติเกี่ยวกับพนักงาน หรือพนักงานทำผิดจึนัยร้ายแรง ขอให้ผู้จัดการสาขา รายงานหัวหน้ากองงานสาขาที่จวรตเสนอผูจัดการธนาคาร

5. การทรวของพนักงานทรวการและผูทรวสอบ

5.1 โดยปกติกองงานสาขาและตัวแทนจกพนักงานทรวการไปทรวการคำเนงานสินเชอและกิจการทั่วไปของทุกสาขาปีละสามรอบ เป็นอย่างนอย รวมทั้งทรวสอบ "รายงานทรวการคำเนงานของหนวย" ด้วย ในการทรวของพนักงานทรวการแต่ละรอบ ให้พนักงานทรวการ เลือกลงไปทรวการคำเนงานของบางหนวย กับเลือกสุ่มสอบการรับเกษทกรเขาเป็นลูกค้า การกู้เงิน และการใช้เงินกู้ของลูกค้ในทองที่ตลอดจนสอบถามลูกค้ในทองที่เกี่ยวกับการปฏิบัติของพนักงานสินเชอประจำหนวย

5.2 ในรอบสองเดือนให้พนักงานทรวการไปทรวการคำเนงานของหนวยใดแล้ว สาขาจะละเพนการทรวหนวยนั้นในรอบสองเดือนถัดไป ขอให้พนักงานทรวการทำรายงานทรวการคำเนงานของหนวยเพื่อผูจัดการสาขาทรวสอบด้วย

5.3 โดยปกติสำนัพนักงานทรวสอบภายในจัคผูทรวสอบไปทรวสอบการเงินและการบัญชีของทุกสาขาปีละสามรอบ เป็นอย่างนอย ในแต่ละรอบให้ผูทรวสอบสุ่มบัญชีลูกหนี้เงินกูรายคน รายที่หนี้เงินกูค้างชำระและไมเคลื่อนไหวมาถึงสามปีแล้ว หรือมีเหตุควรสงสัย ขอให้ผูทรวสอบทำรายการมอบผูจัดการสาขา เพื่อจกให้สอบสวนและพิจารณาดำเนินการตามควรแการนี้ ทั้งนี้ ภายความรวมมือของผูความคุมงานสินเชอ ผูช่วยผูความคุมงานสินเชอ และทนายความประจำสาขา รายที่มีเหตุควรสงสัย ขอให้ผูทรวสอบออกไปสอบสวนเอง ในการทรวสอบรอบต่อไป ขอให้ทรวสอบควรวารายการที่มอบผูจัดการสาขาไว้ในรอบก่อนนั้นสาขาได้ดำเนินการลุล่วงไปเพียงใดและค้างอยู่เพียงใด ทั้งนี้ ขอให้ผูทรวสอบรายงานผูจัดการธนาคารด้วย

6. การทำคำขอมอนเวลาชำระหนี้เงินกู้

6.1 ผู้กู้ซึ่งไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดโดยมีเหตุอันควรผ่อนผัน ขอให้สมาชิกให้ทำคำขอมอนเวลาไว้ทุกราย

ส่วนรายที่มีรายได้พอชำระหนี้ แต่บิลครัว ไม่มาติดต่อกับธนาคาร ไม่ยอมทบทพนักงาน ประพฤติไม่ซื่อ หรือเป็นประวัติดองหนาคาร หรือผู้คุมหนี้ภายนอกมาก เมื่อหนี้เงินกู้ถึงกำหนดชำระคืนเสร็จแล้ว ขอให้ผู้จัดการสาขาพิจารณาขอทบทพนักงานประจำสาขาสอบสวนพิจารณา เพื่อให้คำเตือนและค่าเงินการฟ้อง สำหรับผู้ซึ่งตาย วิกลจริต ไปเสียจากภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ หรือมีเหตุอันทำให้ผู้กู้ไม่สามารถ ประกอบอาชีพได้ ขอให้สาขาชวยควมดำเนินการตามคำสั่งแรงเรื่องผู้หนีชำระหนี้ของผูู้ ลงวันที่ 14 มิถุนายน

2516

6.2 ผู้กูรายที่ประสบหลักได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ ในคราวตรวจสอบการใช้เงินกู้ พนักงานสินเชื่อใดเตือนให้หารายได้ทางอื่นหรือช่วยเหลือให้ได้รับเงินไปทำงานเกษตรอย่างอื่นเพื่อมีรายได้มา รุนเจือ ถ้าในเวลาสองหนังสือเตือน พนักงานสินเชื่อสอบถาม ใดควมว่าไ้ชำระหนี้เงินกู้บางส่วนเท่าที่พอ ชำระได้ไว้แล้ว หรือไ้กำหนดที่จะชำระหนี้บางส่วนเท่าที่พอชำระได้ไว้ภายในวันที่เพานั้นเพานั้น หรือแนชัคว่า ไม่มีรายได้ที่จะชำระ เหล่านี้ พนักงานสินเชื่อเป็นอันไม่ทองออกไปแรงให้ชำระหนี้ แต่ให้คืนมาทำคำขอมอนเวลา หรือผิดชำระหนี้ห่วย และรวมกันพิจารณาหาทางแก้ไขตามสาเหตุ

การนัดผู้กูมาทำคำขอมอนเวลาหรือผิดชำระหนี้ห่วยนั้น ขอให้หรือผู้จัดการสาขาไว้ล่วงหน้า เพื่อ จักให้ผู้ควบคุมงานสินเชื่อ ผู้ช่วยผู้ควบคุมงานสินเชื่อ หรือหนายควมประจำสาขา ออกไปห่วยสอบสวน หรือ ผู้จัดการสาขาจะออกไปสอบสวนเองก็ยอมเป็นการดี

6.3 ตามคำสั่งแรง "การบันทึกรายการเงินกู้" ก่อนที่วาคับรายการแรงให้ชำระหนี้เงินกู้ ไ้กำหนดไว้ ว่า ก่อนสิ้นกำหนดตามรายการ เดือนไม่น้อยกว่า 15 วัน ให้สาขาตรวจสอบของ "การชำระ" ในรายการ เดือน รายใดมายังไม่ไ้ชำระหรือยังชำระไม่ครบตามที่เตือน ให้สาขาทำรายการแรงมอบให้พนักงานสินเชื่อออกไป ทวงถามก่อนสิ้นกำหนดคือกรณีหนึ่ง"

การที่พนักงานสินเชื่อออกไปทวงถามผู้กูรายคนใดให้ชำระหนี้เงินกู้ตามรายการแรงนั้น ควรขอควม รวมมือหัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่ม ช่วยกันพูดจา โน้มน้าวยกยติ รายที่มีเหตุอันควรให้ผ่อน เวลาหรือผิดชำระ แต่ยังไม่ไ้ไปทำคำขอมอนเวลาหรือผิดชำระหนี้ห่วยควมนี้ค เพราะเจ็บป่วยหรือเพราะเหตุจำเป็นอย่างอื่น ก็จัก สอบสวนทำคำขอมอนเวลาหรือผิดชำระให้เสร็จไป ส่วนรายที่เห็นวาทันหรือมีหนี้หลายทาง จัดการเงินไม่ไ้

หรือหลีกเลี่ยงบิดพริ้ว ควรหรือผู้จัดการสาขาเพื่อยอมปี อนุญาตความงานสินเชื่อ หรือผู้ช่วยผู้ควบคุมงานสินเชื่อ หรือหน่วยความประจำสาขา ออกไปช่วยวากล่าวควย ทรายานัน ๆ กลับใจชำระหนี้เงินกู้ใดบางส่วน แลวขอ ยอนเวลาหรือมีชำระ กักรอไม่ใพทำคำขอมยอนเวลาหรือมีชำระตามควรแก่กรณี แต่ถายังคือตั้งไม่ยอม ติลลอกกับธนาคาร ผู้จัดการสาขาที่ควรพิจารณาออบปี หมายความประจำสาขาสอบสวนพิจารณาออก เพื่อ ให้คำเตือน และดำเนินการฟ้องต่อไป

6.4 ผู้ซึ่งมาชำระหนี้เงินกู้ใดครบตามรายการ เตือนหลังกำหนดประมาณไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่จำเป็น ต้องทำคำขอมยอนเวลาหรือมีชำระ แก่พนักงานการเงินประจำเคาน์เตอร์อีก ให้นำเงินไปชมผู้จัดการสาขาหรือ ผู้ควบคุมงานสินเชื่อเพื่อกลอมเกลตามสมควร

6.5 รายที่ถูกเรียกคืนเงินกู้ แลวต่อมาไชำระหนี้เงินกู้ให้ธนาคาร เสร็จ ถ้าผู้จัดการสาขา ได้พิจารณาเห็นว่า ยังพอวากล่าวกันได จะพิจารณาให้ยอนเงินธนาคารต่อไปได้

7. การชี้แจงคำเตือนแก่ผู้เงินระยะยาว

7.1 ขอให้สาขาเบิกแบบพิมพ์ งค.86.2 "คำเตือนลูกค้าเพื่อระมัดระวังในการรับเงินและจ่ายเงิน" (สำหรับลูกค้าเงินระยะยาว) มาใช้ตามสมควร แบบนี้สองขาเพื่อบรรดาลูกค้าเงินระยะยาวลงลายมือชื่อ รับทราบ

7.2 ลูกค้าเงินระยะยาวเพื่อชำระหนี้คืนเดิม (ตามข้อบังคับฉบับที่ 16) ซึ่งได้รับเงินไป แรกก่อนแล้ว ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อประจำสาขาคัดประชุมชี้แจงคำ เตือนที่กล่าวที่สำนักงาน สาขาหรือที่หน่วยสุคแต่สะดวก แลวขอให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับทราบมอบปี ธนาคารไว้ควย (ลูกค้าประเภทไม่มี สมุครายงานการประจุมกลุ่ม จึงไม่ตองมีฉบับที่ปิดไว้ในสมุครายงานการประจุม)

7.3 ส่วนลูกค้าเงินระยะยาวเพื่อชำระหนี้คืนเดิมซึ่งจะทำสัญญาถูกไป หรือในภายหลังจะมี ลูกค้าเงินระยะยาวเพื่อการ เกนทร(ตามข้อบังคับฉบับที่ 25)อีกควย ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อ จัดประชุมชี้แจงคำ เตือนที่กล่าวที่สำนักงานสาขาหรือที่หน่วยใน เมื่อลูกค้ามาทำสัญญาเงิน แลวขอให้ลูกค้ากังดลว ลงลายมือชื่อรับทราบมอบปี ธนาคารควย ทั้งนี้เป็นรุ่น ๆ ไป

7.4 ในปีต่อ ๆ ไป ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อจัดประชุมชี้แจงทบทวน คำเตือน งค.86.2 แก่ลูกค้าเงินระยะยาวเพื่อชำระหนี้คืนเดิมหรือเพื่อการ เกนทรต่อไปอีกปีละหนึ่งครั้ง

เป็นอย่างน้อย จะจัดประชุมลูกค้าทั้งสองประเภทรวมกันก็ได้ ในการลงลายมือชื่อลูกค้า ขอให้เจ้าหน้าที่แยกประเภทไว้ คือ "ลูกค้าตามข้อบังคับฉบับที่ 16" และ "ลูกค้าตามข้อบังคับฉบับที่ 25" ลงเลขลำดับแยกกันตามประเภท (ลูกค้าทั้งสองประเภทที่ประชุมรวมกัน ลงลายมือชื่อยกคำเตือนฉบับเดียวกัน)

7.5 ในการประชุมที่กล่าว ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อสอบถามหนี้เงินกู้ของลูกค้าตามสมุดบัญชีเงินกู้ตามสมควร โดยอนุโลมตามคำชี้แจงในข้อ 1.9

7.6 ลูกค้าตามข้อบังคับฉบับที่ 7 ซึ่งกู้เงินระยะยาวตามข้อบังคับฉบับที่ 16 หรือฉบับที่ 25 ด้วยได้เข้าประชุมกลุ่มลูกค้ารับทราบคำเตือน งก.86(ใหม่)อยู่แล้ว จะละเว้นไม่ทวงใหม่ประชุมลูกค้าผู้กู้เงินระยะยาวก็ได้ ขอให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้จัดการสาขา

7.7 ทั้งนี้ ขอให้พนักงานธนาคารผู้เข้าร่วมประชุมลงลายมือชื่อกำกับไว้ท้ายลายมือชื่อลูกค้าในงก.86.2 ทำนองเดียวกับที่ชี้แจงในข้อ 1.8 ด้วย

7.8 ให้รวม งก.86.2 ที่ลูกค้าลงลายมือชื่อแล้วเข้าแฟ้มไว้เป็นรายปี และเก็บในหอนงันคง

8. การเปิดบริการให้ลูกค้าส่งขนาดบัตรชำระหนี้เงินกู้

กับการเปิดบริการให้ลูกค้าส่งเงินฝากและถอนเงินฝากทางไปรษณีย์

8.1 การเปิดบริการให้ลูกค้าส่งขนาดบัตรชำระหนี้เงินกู้ ขอให้ผู้จัดการสาขาพิจารณาเฉพาะอำเภอที่เห็นว่าจำเป็น และมีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขของกรมไปรษณีย์โทรเลข (มีชื่อแต่เพียงที่ทำการไปรษณีย์อนุชากอำเภอ ส่วนที่ใกล้ดำเนินการมาแล้วเป็นฉบับใช้ได้) ทั้งนี้เท่าที่พนักงานธนาคารจะดำเนินการได้โดยเรียบร้อยไม่เกินกำลัง ขอให้ผู้จัดการสาขาพิจารณาจากพนักงานสินเชื่อที่ไว้วางใจได้ประจำหน่วยที่เปิดบริการดังกล่าวด้วย และชักชวนพนักงานสินเชื่อประจำหน่วย เช่นนั้นในการปฏิบัติตามคำชี้แจงที่เกี่ยวข้อง

ขอให้ผู้จัดการสาขารายงานให้ธนาคารทราบด้วยว่า ได้เปิดบริการดังกล่าวสำหรับอำเภอใดบ้างตั้งแต่เมื่อใด (หมายถึงรายชื่อไป ส่วนที่เปิดไว้ก็มีรายงานอยู่แล้ว)

8.2 การเปิดบริการให้ลูกค้าส่งขนาดบัตรชำระหนี้เงินกู้ในครั้งแรกสำหรับอำเภอใดก็ตาม ขอให้ผู้จัดการสาขาออกไปชี้แจงวิธีปฏิบัติเรื่องนั้นแก่ที่ประชุมกลุ่มลูกค้าในอำเภอตนเอง ในกรณีที่เป็นจะมอบหน้าที่ให้ผู้ควบคุมงานสินเชื่อดำเนินการนี้ ก็ขอให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้จัดการสาขา ในกรณีผู้ควบคุมงานสินเชื่อได้รับหน้าที่ขอให้ปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด

ขอให้นักงานสินเชื่อประจำหน่วยชี้แจงทบทวนวิธีปฏิบัติ เรื่องนี้แก่ประชุมกลุ่มลูกค้าต่อไปเป็นคราวๆ ตามโอกาส ส่วนผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อชี้แจงทบทวนวิธีปฏิบัติ เรื่องนี้ในข้อสำคัญในการประชุมกลุ่มลูกค้าประจำปี ตาม 1.10

การชี้แจงดังกล่าว ขอให้เน้นด้วยว่า พนักงานสินเชื่อของ ธกส. ต้องอำนวยความสะดวกแก่บรรดาลูกค้าจำนวนมากที่เข้ามา เป็นภาระหนักมากอยู่แล้ว ธนาคารจึงมีนโยบายอำนาจให้พนักงานสินเชื่อเป็นผู้รับเงินแทนธนาคาร ขอความร่วมมือบรรดาลูกค้านำเงินสดชำระหนี้ที่สำนักงานธนาคาร ควบคุมตนเองหรือนำเงินสดธนาคารไปทำการไปรษณีย์เอง หรือจะมอบให้ญาติผู้ใหญ่ใจไกลซึก เช่นภริยาหรือบุตรดำเนินการแทนในความรับผิดชอบของลูกค้าเอง ก็ได้ ธนาคารหามาให้ลูกค้ามอบเงินแก่พนักงานสินเชื่อเพื่อดำเนินการแทนเป็นอันขาด ถ้าลูกค้าฝ่าฝืนข้อห้ามนี้ เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น จะเรียกให้ธนาคารรับผิดชอบยอมไม่ได้ อย่างไรก็ตาม พนักงานสินเชื่อของ ธกส. จะชี้แจงแนะนำและช่วยเหลือลูกค้าเพื่อปฏิบัติภาระสงวนหนี้โดยถูกต้อง

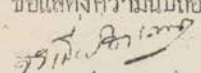
8.3 ในกรณีที่ลูกค้าดำเนินการ เขียนหนังสือหรือโทรมอบใจว่างใจซึ่งตนดำเนินการ เขียนหนังสือปฏิบัติภาระสงวนหนี้ได้เอง พนักงานสินเชื่อประจำหน่วยเพียงชี้แจงแนะนำตามสมควร ส่วนในกรณีที่ลูกค้าไม่ตนดำเนินการ เขียนหนังสือ และไม่โทรมอบตนดำเนินการ เขียนหนังสือดำเนินการ แทน พนักงานสินเชื่อประจำหน่วย ธกส. เพียงช่วยเหลือลูกค้าเท่านั้น เช่นช่วยเขียนแบบพิมพ์เกี่ยวกับ โดยทนายให้ลูกค้ารับรองความถูกต้องและให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในเอกสารนั้น ๆ ช่วยตรวจใบธนาคาร และช่วยนับดอกเบี้ยให้ถูกต้อง ตลอดจนเตือนและดูแลให้ลูกค้าเก็บเงินและเอกสารหลักฐานให้ดี เป็นต้น

8.4 ในระยะที่มีการสงวนหนี้ชำระหนี้เงินกู้ลูกค้า ขอให้ผู้จัดการสาขาหรือผู้ควบคุมงานสินเชื่อ หรือผู้ช่วยผู้ควบคุมงานสินเชื่อออกไปสังเกตการปฏิบัติของพนักงานสินเชื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องตามสมควร

8.5 รายงานการประชุมกลุ่มลูกค้า เรื่องคำชี้แจงวิธีปฏิบัติในเรื่องชำระหนี้เงินกู้ให้แก่ธนาคารทางธนาคาร (ในกรณีเปิดบริการครั้งแรก) ขอให้เบิกแบบ จก.51.2 (ใหม่) มาใช้ ส่วนแบบ จก.51.2 เก่าไม่ใช้ต่อไป

8.6 ในเรื่องการเปิดบริการให้ฝากส่งเงินฝากและถอนเงินฝากทางไปรษณีย์ ขอให้ ธกส. สาขาถือปฏิบัติตามคำชี้แจงใน 8.1, 8.2 และ 8.3 โดยอนุโลม

ทั้งนี้ ขอให้ผู้จัดการสาขาชี้แจงขอความเข้าใจแก่บรรดาพนักงานผู้เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วน และร่วมมือกันปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วนต่อไป ขอขอบคุณในความร่วมมือด้วยดีโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเนียร สาระนาค)
ผู้จัดการ