

# คู่มือเตรียมสอบ พนักงานการเงิน ระดับ 4



# ร.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## ประกอบด้วย

การสอบข้อเขียนธนาคารมีกำหนดการสอบข้อเขียน ประมาณเดือนมีนาคม 2567  
โดยมีรายละเอียด การสอบ ขอบเขตเนื้อหาการสอบ ดังนี้

1. วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป จำนวน 80 ข้อ 100 คะแนน
2. วิชาความละเอียดแม่นยำ จำนวน 50 ข้อ 50 คะแนน
3. วิชาความรู้เฉพาะตำแหน่ง จำนวน 100 ข้อ 100 คะแนน

แนวข้อสอบ  
585 ข้อ



560 บาท

# สารบัญ

|                                                                        | หน้า       |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>วิชาที่ 1 ความรู้ความสามารถทั่วไป (Aptitude Test)</b>               | <b>1</b>   |
| <b>แนวข้อสอบ วิชาที่ 1 ความรู้ความสามารถทั่วไป (Aptitude Test)</b>     | <b>1</b>   |
| © ความสามารถเชิงคณิตศาสตร์                                             | 1          |
| © การคิดวิเคราะห์และเหตุผล                                             | 5          |
| © ความสามารถทางด้านภาษาไทย                                             | 12         |
| © ความสามารถทางมิติสัมพันธ์                                            | 20         |
| © ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ                                          | 26         |
| <b>เฉลยแนวข้อสอบ วิชาที่ 1 ความรู้ความสามารถทั่วไป (Aptitude Test)</b> | <b>31</b>  |
| <b>วิชาที่ 2 ความละเอียดแม่นยำ</b>                                     | <b>65</b>  |
| <b>วิชาที่ 2 ความละเอียดแม่นยำ</b>                                     | <b>65</b>  |
| <b>แนวข้อสอบ วิชาที่ 2 ความละเอียดแม่นยำ</b>                           | <b>65</b>  |
| <b>เฉลยแนวข้อสอบ วิชาที่ 2 ความละเอียดแม่นยำ</b>                       | <b>77</b>  |
| <b>วิชาที่ 3 ความรู้เฉพาะตำแหน่งพนักงานการเงิน ระดับ 4</b>             | <b>78</b>  |
| <b>วิชาที่ 3 ความรู้เฉพาะตำแหน่งพนักงานการเงิน ระดับ 4</b>             | <b>78</b>  |
| © <b>ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชี</b>                                  | <b>78</b>  |
| ➤ <b>หมวดบัญชีการเงิน</b>                                              | <b>78</b>  |
| ▪ การวิเคราะห์/บันทึกบัญชี                                             | 78         |
| ▪ การแก้ไข/ปรับปรุงบัญชี                                               | 96         |
| ▪ การปรับปรุงเพื่อปิดบัญชี                                             | 100        |
| ▪ การจัดทำงบการเงิน                                                    | 105        |
| ➤ <b>หมวดบัญชีบริหาร</b>                                               | <b>109</b> |
| ▪ การบัญชีต้นทุน                                                       | 109        |
| ▪ การวิเคราะห์ต้นทุน                                                   | 112        |
| ▪ การวิเคราะห์งบการเงิน                                                | 120        |
| <b>แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชี</b>                          | <b>163</b> |
| <b>เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับบัญชีและการเงิน</b>                   | <b>175</b> |

# สารบัญ

|                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| © ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อเบื้องต้น             | 176  |
| ➤ ตลาดการเงิน                                                        | 176  |
| ➤ ธุรกิจการเงินและการธนาคาร                                          | 184  |
| ▪ เงินสดและการควบคุม                                                 | 184  |
| ▪ ตราสารทางการเงิน                                                   | 190  |
| ➤ การบริหารการเงิน                                                   | 194  |
| ▪ โครงสร้างทางการเงินและการวางแผนทางการเงิน                          | 194  |
| ▪ การคำนวณดอกเบี้ย/อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน/หลักการลงทุน             | 198  |
| ▪ ความเสี่ยง                                                         | 204  |
| ➤ ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเบื้องต้น                                  | 206  |
| ▪ หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ/วิเคราะห์โครงการ                          | 206  |
| ▪ การบริหารสินเชื่อ                                                  | 211  |
| ▪ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้                                | 213  |
| ▪ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ                    | 214  |
| ▪ กฎหมายเกี่ยวกับงานสินเชื่อ (ล้มละลาย/ลูกหนี้และเจ้าหนี้)           | 214  |
| ➤ ผลกระทบทางการเงิน                                                  | 219  |
| แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อเบื้องต้น     | 223  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อเบื้องต้น | 232  |
| © ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.                                            | 233  |
| ➤ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของ ธ.ก.ส.                         | 233  |
| ➤ ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส.                                       | 236  |
| แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.                                    | 237  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส.                                | 239  |
| © ความรู้ทั่วไป                                                      | 240  |
| ➤ ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมือง                            | 240  |
| ➤ ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเทคโนโลยี (Fintech/AgriTech/Smart Farm)    | 241  |
| แนวข้อสอบ ความรู้ทั่วไป                                              | 247  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้ทั่วไป                                          | 253  |

# สารบัญ

|                                                                                          | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| © ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น                                                        | 254  |
| แนวข้อสอบ ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น                                                | 294  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น                                            | 309  |
| © ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชนบทและชุมชน                                                   | 310  |
| ➤ ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาชนบท/ความรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง<br>(เศรษฐกิจชุมชน/ธนาคารต้นไม้) | 310  |
| ➤ ความรู้เรื่องธุรกิจชุมชน/กองทุนหมู่บ้าน/วิสาหกิจชุมชน/สถาบันการเงินชุมชน               | 313  |
| แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชนบทและชุมชน                                           | 321  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชนบทและชุมชน                                       | 325  |
| © ความรู้เกี่ยวกับการตลาด                                                                | 326  |
| ➤ แนวคิดการจัดการตลาดสมัยใหม่                                                            | 326  |
| ➤ การตลาดสินค้าเกษตรและธุรกิจเกษตร                                                       | 326  |
| ➤ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)                                                                   | 328  |
| แนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการตลาด                                                        | 333  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ความรู้เกี่ยวกับการตลาด                                                    | 337  |
| © ชีตความสามารถหลัก (Core competency)                                                    | 338  |
| ➤ ร่วมพลัง ร่วมใจ (Cultivate Collaboration)                                              | 338  |
| ➤ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Think Innovatively)                                                | 339  |
| ➤ ใส่ใจลูกค้า (Care for Customers)                                                       | 339  |
| ➤ ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)                                                     | 340  |
| ➤ ยึดมั่นหลักจริยธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency)                         | 341  |
| แนวข้อสอบ ชีตความสามารถหลัก (Core competency)                                            | 343  |
| เฉลยแนวข้อสอบ ชีตความสามารถหลัก (Core competency)                                        | 346  |

# สารบัญ

หน้า

|                                                                                                                                                                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| © จริยธรรม/จรรยาบรรณ/ธรรมาภิบาล/การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)/ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน/การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) | 347 |
| ➤ จริยธรรม                                                                                                                                                                                                                  | 347 |
| ➤ จรรยาบรรณ                                                                                                                                                                                                                 | 348 |
| ➤ ธรรมาภิบาล                                                                                                                                                                                                                | 349 |
| ➤ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)                                                                                                                                                              | 350 |
| ➤ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน                                                                                                                                                            | 353 |
| ➤ การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)                                                                                                                                                           | 357 |
| แนวข้อสอบ จริยธรรม/จรรยาบรรณ/ธรรมาภิบาลฯ                                                                                                                                                                                    | 359 |
| เฉลยแนวข้อสอบ จริยธรรม/จรรยาบรรณ/ธรรมาภิบาลฯ                                                                                                                                                                                | 364 |



## แนวข้อสอบ

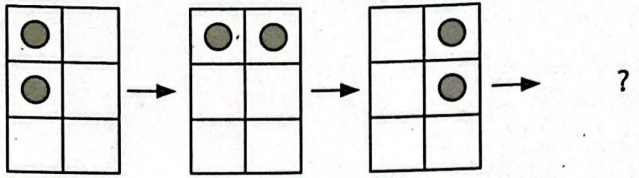
# วิชาที่ 1 ความรู้ความสามารถทั่วไป (APTITUDE TEST)

### ความสามารถเชิงคณิตศาสตร์

- ค่าเฉลี่ย 11, 13, 18 และ  $3X$  มีค่าเท่ากับ 15 แล้ว  $X$  มีค่าเท่ากับเท่าใด
  - 2
  - 4
  - 6
  - 8
- พ่อมีเงิน 1,800 บาท แบ่งลูก 4 คน คนที่ 1 ได้ 2 ส่วน คนที่ 2 ได้ 3 ส่วน คนที่ 3 และคนที่ 4 ได้ 5 ส่วนเท่ากัน อยากทราบว่าลูกแต่ละคนได้คนละเท่าใด
  - คนที่ 1 ได้ 480 บาท, คนที่ 2 ได้ 320 บาท, คนที่ 3 ได้ 500 บาท, คนที่ 4 ได้ 500 บาท
  - คนที่ 1 ได้ 320 บาท, คนที่ 2 ได้ 480 บาท, คนที่ 3 ได้ 500 บาท, คนที่ 4 ได้ 500 บาท
  - คนที่ 1 ได้ 540 บาท, คนที่ 2 ได้ 360 บาท, คนที่ 3 ได้ 450 บาท, คนที่ 4 ได้ 450 บาท
  - คนที่ 1 ได้ 360 บาท, คนที่ 2 ได้ 540 บาท, คนที่ 3 ได้ 450 บาท, คนที่ 4 ได้ 450 บาท
- นาย A ขับระยะทาง 300 กิโลเมตร ช่วง 100 กิโลเมตรแรกขับด้วยความเร็ว 50 กิโลเมตร/ชั่วโมง ช่วง 100 กิโลเมตรต่อมาขับด้วยความเร็ว 100 กิโลเมตร/ชั่วโมง และช่วง 100 กิโลเมตรสุดท้ายขับด้วยความเร็ว 50 กิโลเมตร/ชั่วโมง จงหาว่านาย A ขับรถด้วยอัตราเร็วเท่าไร
  - 40
  - 50
  - 60
  - 70
- สินค้าชิ้นนี้ ปีนี้ราคา 250,000 บาท ซึ่งลดลงจากราคาเมื่อปีที่แล้วร้อยละ 45 สินค้าชิ้นนี้เมื่อปีที่แล้วราคาเท่าไร
  - 362,000
  - 384,615
  - 454,545
  - 555,555
- นาย A ขายผ้าให้นาย B ได้กำไร 25% นาย B ขายให้นาย C ขาดทุน 40% นาย C ขายให้นาย D ขาดทุน 30% นาย D ซื้อมาในราคา 210 บาท อยากทราบว่านาย A ซื้อผ้ามาในราคาเท่าไร
  - 300
  - 350
  - 400
  - 450
- ถ้า  $X = 3$ ,  $Y = 2$  และ  $Z = -5$  แล้ว  $3(Z + XY)$  มีค่าเท่ากับเท่าไร
  - 3
  - 3
  - 33
  - 33

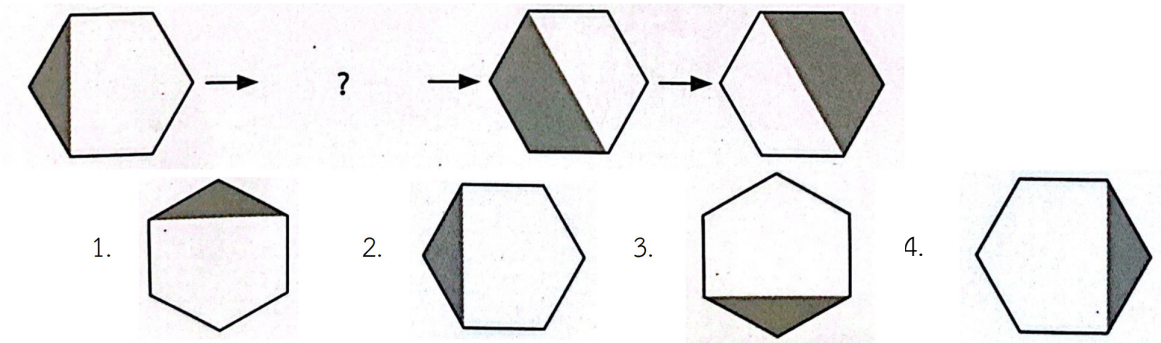
การคิดวิเคราะห์และเหตุผล

31. จากภาพที่กำหนดให้ภาพสุดท้ายตรงกับข้อใด



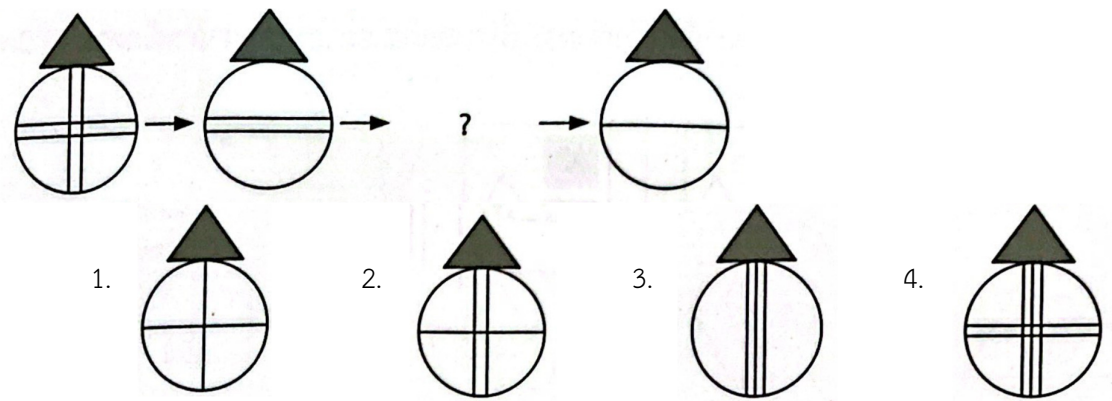
1. 2. 3. 4.

32. จากภาพด้านล่าง จงหาภาพที่หายไป



1. 2. 3. 4.

33. จากภาพด้านล่าง จงหาภาพที่หายไป



1. 2. 3. 4.

## ความสามารถทางด้านภาษาไทย

71. โอ้อกเรามีกรรมทำไฉน      จึงจะได้แนบชิดสนิทสนม

คำที่ขีดเส้นใต้อ่านอย่างไรจึงจะไพเราะ

1. อ่านทอดเสียงแล้วปล่อยให้หางเสียงพวนขึ้นจุ่มก
2. อ่านครั้นเสียงให้น้ำเสียงติดขัดสะเทือนอารมณ์
3. อ่านเปลี่ยนเสียงจากเสียงต่ำขึ้นไปเสียงสูง
4. อ่านหลบเสียงจากเสียงสูงลงไปเสียงต่ำ

72. ข้อใดอ่านจังหวะวรรคตอนได้ถูกต้อง

1. ทั้งองค์/ฐานฐานร้าวถึง/แก้แค้น      เพยอแยกยอด/ทรุดก็/หลุดหัก
2. โอ้เจตีย์/ที่สร้างยัง/ร้าง/รัก      เสียดยนักร/นิกน่าน้ำตา/กระเด็น
3. กระนั้นหรือ/ชื่อเสียง/เกียรติยศ      จะมีหมด/ลวงหน้า/หันตาเห็น
4. เป็นผู้ดีมี/มากแล้ว/ยากเย็น      คิดก็เป็น/อนิจจังเสีย/ทั้งนั้น

73. ยุงทองร้องกะไต้งโห่งดั่ง      เพียงซ้องกลองระฆัง

แต่รสังข์กังสดาลขานเสียง

คำประพันธ์ข้างต้นต้องอ่านตามข้อใด

1. ยุงทองร้อง/กะไต้งโห่งดั่ง      เพียงซ้อง/กลองระฆัง//  
แต่รสังข์/กังสดาลขานเสียง//
2. ยุงทอง/ร้องกะไต้งโห่งดั่ง      เพียงซ้อง/กลอง/ระฆัง//  
แต่รสังข์/กังสดาล/ขานเสียง//
3. ยุงทอง/ร้องกะไต้งโห่งดั่ง      เพียงซ้อง/กลองระฆัง//  
แต่รสังข์/กังสดาลขานเสียง//
4. ยุงทอง/ร้องกะไต้งโห่งดั่ง      เพียงซ้อง/กลองระฆัง//  
แต่รสังข์/กังสดาล/ขานเสียง//

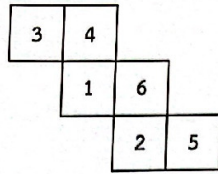
74. คำประพันธ์ในข้อใดมิได้แสดงอารมณ์เกรี้ยวกราดกระแทกน้ำเสียง

1. เอออูเหม่อิลลาชะล่าไฉน      ประพาสบ่เกรงบ่กลัวกระทำ  
อุกอาจ      อหังการ
2. เรานี้แหละจะสาปจะสรรให้สาแก่ใจ      นะเจ้าแนะนำนางอิลลา  
จะทำไฉน
3. แสงสกาวิโรจน์นภาพระจักษ์      แฉล้มฉลาและโสภิตนักร  
ณ ฉันท



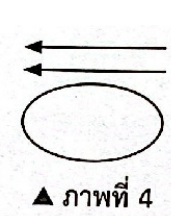
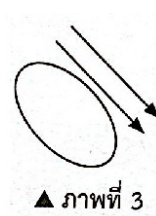
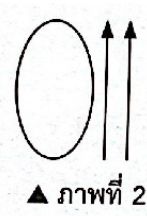
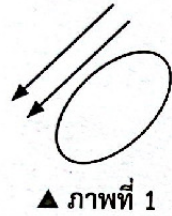
## ความสามารถทางมิติสัมพันธ์

111. เมื่อพับรูปด้านล่างเป็นรูปลูกบาศก์ หน้า 6 ตรงข้ามกับหน้าใด



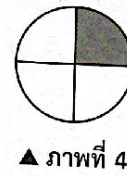
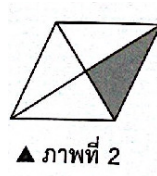
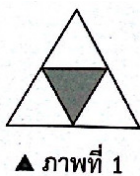
1. หน้า 2                      2. หน้า 3                      3. หน้า 4                      4. หน้า 5

112. ภาพในข้อใดแตกต่างจากข้ออื่น



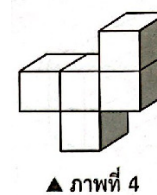
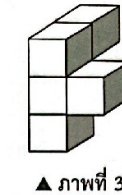
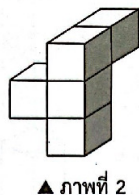
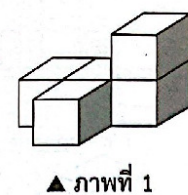
1. ภาพที่ 1                      2. ภาพที่ 2                      3. ภาพที่ 3                      4. ภาพที่ 4

113. ภาพในข้อใดแตกต่างจากข้ออื่น



1. ภาพที่ 1                      2. ภาพที่ 2                      3. ภาพที่ 3                      4. ภาพที่ 4

114. ภาพคู่ใดเป็นรูปทรงที่เหมือนกัน



1. ภาพที่ 1 และ 2                      2. ภาพที่ 2 และ 3                      3. ภาพที่ 1 และ 4                      4. ภาพที่ 3 และ 4

## ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ

Instruction: Select the most appropriate choice for each item. (Q131 – Q135)

### Job interview

Interviewer : Good morning, Mr. Mark Smith. I'm Ben. How are you doing?

Interviewee : Good morning, sir. I'm doing fine. Thank you.

Interviewer : (131) \_\_\_\_\_ Interviewee : It was quite light this morning.

Interviewer : That's great. So, let's start the interview. Are you ready?

Interviewee : Definitely!

Interviewer : Mark, (132) \_\_\_\_\_

Interviewee : Well, my name is Mark Smith. I graduated from School of Business, Stanford University. I've got 4 years of sales experience.

Interviewer : That sounds good. (133) \_\_\_\_\_ What kinds of products have you sold?

Interviewee : (134) \_\_\_\_\_ .

Interviewer : Great! (135) \_\_\_\_\_

Interviewee : I am a hard-working person and a fast learner. I am passionate and I get along well with people.

Interviewer : Thanks for coming today. We will inform you the result soon.

Interviewee : Thank you so much. Nice meeting you.

### 131. (please use conversation above)

- |                                          |                            |
|------------------------------------------|----------------------------|
| 1. What was your weight?                 | 2. How was your lunch?     |
| 3. How was the traffic coming over here? | 4. How was your interview? |

### 132. (please use conversation above)

- |                                          |                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. could you introduce yourself briefly? | 2. why did you apply for this job? |
| 3. why did you study Business?           | 4. what do you do?                 |

### 133. (please use conversation above)

1. How long have you worked?
2. We're looking for an experienced sales person.
3. When did you graduate?
4. Do you have any brothers or sisters?

## เฉลยแนวข้อสอบ

# วิชาที่ 1 ความรู้ความสามารถทั่วไป (APTITUDE TEST)

| ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ |
|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 1   | 3     | 29  | 1     | 57  | 2     | 85  | 2     | 113 | 1     |
| 2   | 4     | 30  | 2     | 58  | 3     | 86  | 4     | 114 | 1     |
| 3   | 3     | 31  | 3     | 59  | 4     | 87  | 4     | 115 | 4     |
| 4   | 3     | 32  | 4     | 60  | 3     | 88  | 1     | 116 | 1     |
| 5   | 3     | 33  | 1     | 61  | 4     | 89  | 2     | 117 | 2     |
| 6   | 1     | 34  | 1     | 62  | 2     | 90  | 3     | 118 | 1     |
| 7   | 4     | 35  | 1     | 63  | 1     | 91  | 2     | 119 | 3     |
| 8   | 3     | 36  | 2     | 64  | 1     | 92  | 2     | 120 | 4     |
| 9   | 3     | 37  | 4     | 65  | 1     | 93  | 2     | 121 | 2     |
| 10  | 3     | 38  | 3     | 66  | 2     | 94  | 2     | 122 | 3     |
| 11  | 3     | 39  | 4     | 67  | 3     | 95  | 2     | 123 | 4     |
| 12  | 4     | 40  | 2     | 68  | 2     | 96  | 4     | 124 | 2     |
| 13  | 1     | 41  | 1     | 69  | 2     | 97  | 1     | 125 | 4     |
| 14  | 2     | 42  | 3     | 70  | 2     | 98  | 4     | 126 | 3     |
| 15  | 1     | 43  | 4     | 71  | 1     | 99  | 3     | 127 | 4     |
| 16  | 3     | 44  | 2     | 72  | 3     | 100 | 1     | 128 | 1     |
| 17  | 4     | 45  | 1     | 73  | 4     | 101 | 2     | 129 | 1     |
| 18  | 2     | 46  | 3     | 74  | 3     | 102 | 2     | 130 | 4     |
| 19  | 2     | 47  | 4     | 75  | 1     | 103 | 2     | 131 | 3     |
| 20  | 4     | 48  | 3     | 76  | 2     | 104 | 2     | 132 | 1     |
| 21  | 2     | 49  | 1     | 77  | 4     | 105 | 2     | 133 | 2     |
| 22  | 3     | 50  | 3     | 78  | 2     | 106 | 4     | 134 | 3     |
| 23  | 1     | 51  | 1     | 79  | 4     | 107 | 1     | 135 | 2     |
| 24  | 4     | 52  | 4     | 80  | 2     | 108 | 4     | 136 | 3     |
| 25  | 4     | 53  | 2     | 81  | 4     | 109 | 3     | 137 | 3     |
| 26  | 3     | 54  | 1     | 82  | 2     | 110 | 1     | 138 | 4     |
| 27  | 1     | 55  | 1     | 83  | 3     | 111 | 2     | 139 | 3     |
| 28  | 4     | 56  | 4     | 84  | 3     | 112 | 3     | 140 | 2     |

| ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ | ข้อ | คำตอบ |
|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 141 | 1     | 144 | 2     | 147 | 1     | 150 | 4     | 153 | 1     |
| 142 | 3     | 145 | 3     | 148 | 4     | 151 | 3     | 154 | 3     |
| 143 | 2     | 146 | 2     | 149 | 1     | 152 | 4     | 155 | 1     |

## 1. เฉลยข้อ 3. 6

เหตุผล จากโจทย์ ค่าเฉลี่ย 9, 13, 18, และ  $3X$  เท่ากับ 15 แล้ว  $X$  มีค่าเท่าใด

$$\begin{aligned}
 \text{วิธีคิด} \quad & \frac{11+13+18+3X}{4} = 15 \\
 & 42+3X = 4 \times 15 \\
 & 3X = 60-42 \\
 & X = 18 \div 3 \\
 & X = 6
 \end{aligned}$$

ดังนั้น คำตอบคือ  $X = 6$

## 2. เฉลยข้อ 4. คนที่ 1 ได้ 360 บาท, คนที่ 2 ได้ 540 บาท, คนที่ 3 ได้ 450 บาท, คนที่ 4 ได้ 450 บาท

เหตุผล จากโจทย์ พ่อมีเงิน 1,800 บาท แบ่งลูก 4 คน คนที่ 1 ได้ 2 ส่วน คนที่ 2 ได้ 3 ส่วน คนที่ 3 และคนที่ 4 ได้ 5 ส่วนเท่ากัน อยากทราบว่าลูกแต่ละคนได้คนละเท่าใด

วิธีคิด พ่อมีเงิน 1,800 บาท คนที่ 1 ได้ 2 ส่วน คนที่ 2 ได้ 3 ส่วน คนที่ 3 และคนที่ 4 ได้ 5 ส่วน

แสดงว่า เงินทั้งหมดแบ่งออกเป็น 10 ส่วน

จะได้  $1800 \div 10 = 180$

เพราะฉะนั้น คนที่ 1 จะได้  $2 \times 180 = 360$  บาท

คนที่ 2 จะได้  $3 \times 180 = 540$  บาท

คนที่ 3 และคนที่ 4 จะได้  $5 \times 180 = 900$  บาท

ดังนั้น คำตอบคือ คนที่ 3 และคนที่ 4 จะได้ คนละ  $900 \div 2 = 450$  บาท

## 3. เฉลยข้อ 3. 60

เหตุผล วิธีคิด  $v = \frac{s}{t} \rightarrow t = \frac{s}{v}$ ,  $v$  คือ ความเร็ว,  $s$  คือ ระยะทาง,  $t$  คือ เวลา

จากโจทย์  $s = 300$ ,  $s_1 = 100$ ,  $v_1 = 50$ ,  $s_2 = 100$ ,  $v_2 = 100$ ,  $s_3 = 100$ ,  $v_3 = 50$

จะได้  $t = \frac{s_1}{v_1} + \frac{s_2}{v_2} + \frac{s_3}{v_3}$

$$t = \frac{100}{50} + \frac{100}{100} + \frac{100}{50} = 2 + 1 + 2 = 5$$

## แนวข้อสอบ วิชาที่ 2 ความละเอียดแม่นยำ

### 1. สกนนานายม

1. สกนณายม      2. สกนนานายม      3. สกขานายม      4. สกนนานายม

### 2. เกยายะวสด

1. เกยายะวสด      2. เตยายะวสด      3. เกยายะวสด      4. เกยวยะวสด

### 3. กสยพบดทย

1. กสยพบดทย      2. กสยพบชดทย      3. กสยพษดทย      4. กศยพบดทย

### 4. LKDGPPFJFPJ

1. LKDEPPFJFPJ      2. LKDGSPFJFPJ      3. LVDGPPFJFPJ      4. LKDGPPFJFPJ

### 5. SFPKRPF

1. SFPKRPF      2. SFPBRPF      3. SFPTRPF      4. SFRKRPF

### 6. 1546319857

1. 1546219857      2. 1546319847      3. 1546319857      4. 1586319857

### 7. 487565-562

1. 4-87565562      2. 48-7565562      3. 487-565562      4. 487565-562

### 8. djgikสาเฒม4662

1. digikสาเฒม4662      2. djgikสาเฒม4662      3. djgikLaเฒม4662      4. djgikสฟเฒม4662

### 9. ข้อใดเรียงลำดับตรงข้ามกับคำที่กำหนด UTGTFDTJO

1. OJDTFTGTU      2. OJTDFTGTU      3. OJTDFGTTU      4. OJTDFUGT

61. ข้อใดเป็นรูปคล้ายทรงกลม

1



2



3

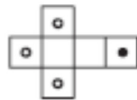


4



ข้อ 62-68 เลือกรูปเรขาคณิตสามมิติจากรูปคลี่ที่กำหนด

62.



1



2



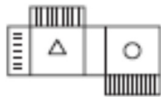
3



4



63.



1



2



3



4



# ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชี

## หมวดบัญชีการเงิน

### ■ การวิเคราะห์/บันทึกบัญชี

#### เอกสารประกอบการบันทึกบัญชี

ในการดำเนินธุรกิจ จะมีเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อยืนยันการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน เอกสารดังกล่าวมีความสำคัญมาก ซึ่งนักบัญชีต้องใช้เป็นหลักฐานประกอบการบันทึกบัญชี และเป็นหลักฐานที่เชื่อถือได้ นำมาอ้างอิงประกอบเรียกว่า “เอกสารประกอบการบันทึกบัญชี” (Document) เอกสารดังกล่าวแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1. เอกสารภายใน เช่น ใบสำคัญรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน ใบเบิกวัสดุ ใบสำคัญยืมเงิน เป็นต้น
2. เอกสารภายนอก เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบส่งของ ใบรับสินค้า เป็นต้น

#### รายการค้า

รายการค้า (Business Transaction) หมายถึง การดำเนินงานในทางการค้าอันก่อให้เกิดการโอนแลกเปลี่ยนเงิน หรือสิ่งของที่มีมูลค่าเป็นเงิน ระหว่างกิจการกับบุคคลภายนอก รายการค้าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของเจ้าของ (ทุน) เสมอ ดังนั้น เมื่อมีรายการค้าเกิดขึ้น จะต้องมีการลงบัญชีเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน แต่ก่อนจะลงบัญชีนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์รายการค้าเสียก่อน

#### ตัวอย่างรายการค้า ได้แก่

1. นำเงินสดหรือสินทรัพย์มาลงทุน
2. ซื้อสินทรัพย์มาใช้ในกิจการ
3. จ่ายชำระหนี้ให้เจ้าหนี้
4. รับชำระหนี้จากลูกค้า
5. รับรายได้ค่าบริการ
6. จ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
7. กู้เงินจากบุคคลภายนอก
8. เจ้าของกิจการถอนใช้ส่วนตัว
9. ให้บริการลูกค้ายังไม่ได้รับเงิน
10. ได้รับเงินจากลูกค้าที่ให้บริการ



## หมวดบัญชีบริหาร

### ■ การบัญชีต้นทุน

การบัญชีต้นทุน (Cost Accounting) จัดเป็นวิธีการทางบัญชีที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลทางด้านต้นทุนของธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการจัดทำรายงานทางการเงินตลอดจนวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารต้นทุน (Cost Management) ตามความต้องการของผู้บริหาร ในปัจจุบันนี้ไม่ใช่แต่กิจการประเภทอุตสาหกรรมเท่านั้น ที่จะต้องใช้วิธีการทางบัญชีหรือข้อมูลของบัญชีต้นทุน แต่ยังมีธุรกิจอีกหลายประเภท เช่น โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรียน มหาวิทยาลัย ธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทสายการบิน และกิจการอื่น ๆ อีกมากมายที่ได้มีการนำวิธีการบัญชีต้นทุนไปประยุกต์ใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญของข้อมูลทางบัญชีต้นทุนพอสรุปได้ดังนี้

1.1 เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนการผลิต ตลอดจนต้นทุนขาย (Cost of goods sold) ประจำงวด ซึ่งจะนำไปหักออกจากรายได้ในงบกำไรขาดทุน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบผลการดำเนินงานของกิจการว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนอย่างไร

1.2 เพื่อใช้ในการตีราคาสินค้าคงเหลือ (Inventory Evaluation) ในธุรกิจอุตสาหกรรม สินค้าคงเหลือที่จะปรากฏในงบดุลจะประกอบด้วย วัตถุดิบ งานระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งการแสดงผลค่าของสินค้าคงเหลือเหล่านี้ได้อย่างถูกต้อง หรือใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุดจำเป็นต้องอาศัยวิธีการทางบัญชีต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจวางแผนและควบคุม (Planning and Control) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินธุรกิจไปอย่างมีแบบแผน และบรรลุเป้าหมายตามความต้องการของธุรกิจ ในที่สุดนอกจากนี้ข้อมูลทางบัญชีต้นทุนยังช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความผิดพลาดหรือจุดบกพร่องในการดำเนินธุรกิจ เพื่อหาทางกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างทันทั่วถึง

1.4 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อตัดสินใจ (Decision Making) ทั้งนี้ในการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารมักจะต้องประสบปัญหาที่จะต้องทำการแก้ไขอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในระยะสั้น หรือปัญหาที่จะส่งผลกระทบในระยะยาวก็ตาม เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการรับใบสั่งซื้อพิเศษ การปิดโรงงานชั่วคราว การเพิ่ม – ลดรายการผลิต การตั้งราคาสินค้า การวิเคราะห์กำไร การกำหนดกลยุทธ์ในการประมูลงาน เป็นต้น

ขอบเขตของหลักการบัญชีได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ บัญชีการเงิน (Financial accounting) และบัญชีต้นทุน (Cost Accounting) ซึ่งบัญชีการเงิน นั้นค่อนข้างที่จะมีขอบเขตกว้าง เนื่องจากเป็นบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางการเงินเพื่อเสนอต่อบุคคลภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ เป็นต้น การวิเคราะห์งบการเงินจึงเป็นเครื่องมือที่จะให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจแก่บุคคลต่าง ๆ ดังกล่าว เช่น นักลงทุนก่อนที่จะตัดสินใจลงทุนในธุรกิจใดก็จะต้องทำการวิเคราะห์งบการเงินของกิจการหรือธุรกิจนั้น ๆ เสียก่อน ทั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบถึงความเสี่ยง และความเป็นไปได้ที่จะตัดสินใจลงทุนในธุรกิจนั้น เป็นต้น และ



## แนวข้อสอบ

# ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชี

### 1. ข้อใดหมายถึง “การบัญชี”

1. การจดบันทึกและการจัดหมวดหมู่
2. การจัดหมวดหมู่และการสรุปผล
3. การสรุปผลและการตีความ
4. ข้อ 1. และ 2. ถูก

### 2. “ลูกาปาซิโอลี” คือใคร

1. บิดาแห่งการบัญชีคู่
2. บิดาแห่งการบัญชีเดี่ยว
3. บิดาแห่งการธนาคาร
4. ผู้ก่อตั้งบริษัทจำกัดรายแรก

### 3. ข้อสมมุติฐาน เรื่องความเป็นหน่วยงาน คือข้อใดต่อไปนี้

1. กิจการเจ้าของคนเดียวแยกต่างหากทั้งหุนส่วน
2. กิจการเป็นหน่วยงานแยกเป็นอิสระจากเจ้าของกิจการ
3. กิจการหุนส่วนเท่านั้นที่จะมีลักษณะเป็นหน่วยงาน
4. กิจการบริษัทจำกัดเท่านั้นที่จะมีลักษณะเป็นหน่วยงาน

### 4. ข้อใดหมายถึงงวดบัญชี

1. ระยะเวลาตามปีปฏิทิน
2. ระยะเวลาที่กำหนดเมื่อล้มเลิกกิจการ
3. ระยะเวลาที่กำหนดเพื่อทำการรายงานผลการดำเนินงานของกิจการ
4. ระยะเวลาจาก 1 ตุลาคม ของปีหนึ่งปีใด ถึง 30 กันยายน ของปีถัดไป

### 5. ข้อใดหมายถึงวัตถุประสงค์ของการบัญชี

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทำบัญชีได้
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคิดดอกเบี้ยได้
3. เพื่อให้บันทึกรายการค้าตามหมวดบัญชีได้
4. เพื่อจดบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้น เรียงตามลำดับก่อนหลังและจำแนกประเภทของรายการค้าไว้

อย่างถูกต้อง

59. ต้นทุนแรงงานทางตรงที่เกิดขึ้นระหว่างงวดเท่ากับเท่าไร

1. 250,000                      2. 234,000                      3. 230,000                      4. ไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง

60. ต้นทุนสินค้าที่ขายระหว่างงวดเท่ากับเท่าไร

1. 614,000                      2. 604,100                      3. 594,000                      4. 589,000

61. ค่าแรงงานทางอ้อม เมื่อถึงวันสิ้นงวดบัญชี จะบันทึกปิดบัญชีรายการนี้ได้อย่างไร

1. เดบิตค่าใช้จ่ายในการผลิต เครดิตค่าแรงทางอ้อม  
2. เดบิตค่าแรงทางอ้อม เครดิตต้นทุนผลิต  
3. เดบิตต้นทุนผลิต เครดิตค่าแรงงานทางอ้อม  
4. เดบิตกำไรขาดทุน เครดิตค่าแรงทางอ้อม

62. บัญชีใดต่อไปนี้จะโอนปิดไปยังบัญชีกำไรขาดทุน

1. วัตถุดิบทางตรงใช้ไป                      2. ต้นทุนผลิต  
3. ค่าเสื่อมราคาเครื่องจักร                      4. งานระหว่างทำ

ต่อไปนี้เป็นโจทย์ข้อ 63 - 67

ต่อไปนี้เป็นรายการสินค้าคงเหลือของบริษัทลองทำดูคุณทำได้จำกัดระหว่างเดือน พฤษภาคม 2544

วัตถุดิบและวัสดุสิ้นเปลืองต้นเดือน 30,000 บาท ปลายเดือน 40,000 บาท

งานระหว่างทำ ต้นเดือน 32,000 บาท ปลายเดือน 24,000 บาท

สินค้าสำเร็จรูปต้นเดือน 22,000 บาท ปลายเดือน 20,000 บาท

รายการระหว่างเดือนพฤษภาคมมีดังนี้

1. ซื้อวัตถุดิบและวัสดุสิ้นเปลืองรวม 90,000 บาท  
2. เบิกวัตถุดิบและวัสดุสิ้นเปลืองมาใช้ในการผลิตซึ่งในจำนวนที่เบิกมาใช้นี้เป็นวัสดุสิ้นเปลืองรวม

ทั้งสิ้น 10,000 บาท

3. ค่าแรงและเงินเดือนที่เกิดขึ้นมีดังนี้

แรงงานทางตรง 60,000

แรงงานทางอ้อม 20,000

เงินเดือนพนักงานขาย 12,000

เงินเดือนพนักงานฝ่ายธุรการ 8,000

# ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อเบื้องต้น

## ตลาดการเงิน

โดยที่หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของนายหน้าประกันชีวิตก็คือ การเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน ดังนั้นนายหน้าประกันชีวิต จึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับตลาดการเงิน และตราสารทางการเงินเป็นอย่างดี ตลอดจนควรต้องทราบถึงองค์กรที่กำกับสถาบันการเงินและสมาคมที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้เพื่อจะสามารถแนะนำผู้เอาประกันภัยให้สามารถจัดการด้านการเงินของตนเองได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งในเรื่องนี้จะได้กล่าวถึงตลาดการเงิน ส่วนตราสารทางการเงิน และองค์กรที่กำกับสถาบันการเงินและสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย จะได้กล่าวถึงในเรื่องต่อ ๆ ไป

### 1. ความหมายของตลาดการเงิน

ตลาดการเงิน (Financial Market) หมายถึง ศูนย์กลางหรือสถานที่ที่เกิดกิจกรรมการซื้อขายผลิตภัณฑ์หรือตราสารทางการเงินจากบุคคล (หรือหน่วยงาน) หนึ่งไปยังอีกบุคคล (หรือหน่วยงาน) หนึ่ง ซึ่งในตลาดการเงินจะมีการกำหนดราคาหรือคำนวณมูลค่า ขั้นตอนการซื้อขาย การส่งมอบ และการชำระราคาระหว่างกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนมือด้านเงินทุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางในการจัดหาเงินของผู้ต้องการเงินทุน ขณะเดียวกันก็เพิ่มช่องทางและทางเลือกในการลงทุนให้กับผู้มีเงินทุนเหลือ (ผู้ออมหรือผู้ลงทุน) ด้วย

ตลาดการเงินเกิดขึ้นเมื่อผู้ต้องการเงินทุน กับผู้มีเงินทุนเหลือ (ผู้ออมหรือผู้ลงทุน) พบกันเพื่อทำการซื้อขายตราสารทางการเงินหรือกู้ยืมเงินระหว่างกัน โดยการกู้ยืมดังกล่าวอาจเป็นการกู้ยืมโดยตรง การทำรายการผ่านตลาดการเงินหรือผ่านสถาบันการเงินก็ได้ โดยที่ผู้ต้องการเงินทุนและผู้ลงทุน อาจจะเป็นบุคคลธรรมดา หน่วยงานภาคเอกชน หน่วยงานภาครัฐ หรือสถาบันการเงิน ก็ได้

### 2. ประเภทของตลาดการเงิน

ตลาดการเงินสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่กำหนด ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

## ธุรกรรมการเงินและการธนาคาร

### ■ เงินสดและการควบคุม

#### ความหมาย

- เงินสด หมายถึง เงินสดในมือและเงินฝากธนาคารทุกประเภท เช่น
  - ธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ที่ถือการมีอยู่ รวมทั้งเงินสดย่อย ธนาณัติ ตั๋วแลกเงินไปรษณีย์
  - เงินฝากธนาคารกระแสรายวันและออมทรัพย์ บัตรเงินฝาก
  - เช็คที่ถึงกำหนดชำระแต่ยังมีได้นำฝาก เช็คเดินทาง ดราฟต์ของธนาคาร

- 2) การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการปรับปรุงระบบการทำงานหรือการออกแบบวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดโอกาสที่จะเกิด หรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้
- 3) การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป
- 4) เลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการจัดการความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและหน่วยงานไม่อาจยอมรับได้ จึงต้องตัดสินใจยกเลิกโครงการ/กิจกรรมนั้น

## ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเบื้องต้น

### ■ หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ/วิเคราะห์โครงการ

แหล่งที่มาของรายได้ของธนาคารพาณิชย์ คือ ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยระหว่างเงินฝากกับเงินให้สินเชื่อ โดยเมื่อธนาคารรับฝากเงินมาแล้วก็จะนำเงินฝากที่ได้ไปปล่อยกู้ เงินฝากที่ธนาคารรับฝากมาไม่ว่าจะจำนวนเท่าใด เมื่อครบกำหนดเวลา ธนาคารก็ต้องจ่ายดอกเบี้ยอย่างครบถ้วนให้กับลูกค้าผู้ฝากเงิน แต่ทางด้านเงินกู้ เมื่อครบกำหนดธนาคารอาจจะไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกค้าเงินกู้ก็ได้ ซึ่งจุดนี้ทำให้ธนาคารเกิดความเสี่ยงขึ้น ความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารเป็นสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวกับความอยู่รอดของธนาคารเลยทีเดียว หากเกิดปัญหาหนี้สูญเพียงร้อยละ 10 ของเงินเครดิตที่ปล่อยก็เกินกว่าเงินของธนาคารทั้งระบบ นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีบทบาทในเรื่องเงินสดสำรองตามกฎหมาย การปล่อยเงินกู้แก่ภาคเอกชนที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด อาทิสินเชื่อส่วนบุคคล และการที่ทางธนาคารต้องพิจารณาการให้เครดิตอย่างรอบคอบก็เนื่องจากว่าหากเกิดปัญหาหนี้สูญกับธนาคาร 1 ราย ธนาคารจะต้องหาหนี้ดี ๆ จำนวนนับร้อยมาชดเชยผลตอบแทนที่ได้รับ จึงจะคุ้มกับความสูญเสียที่เกิดขึ้น

#### การพิจารณาให้เครดิต

คำว่า เครดิต นั้นรวมถึงการให้กู้ยืม (LENDING) และการค้ำประกัน (GUARANTEE) ดังนั้นการให้เครดิตจึงมีความหมายกว้างกว่าการให้กู้ยืม เพราะการให้กู้ยืมนั้นผู้ให้กู้ยืมให้เงินของตนแก่ผู้กู้ทำการกู้โดยตรง แต่ก็ต้องเข้ารับความเสี่ยงในกรณีที่ธนาคารให้การค้ำประกันนั้นไม่สามารถชำระหนี้ หรือปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงไว้กับอีกบุคคลหนึ่งได้ ก่อนที่ธนาคารพาณิชย์จะตัดสินใจให้เครดิตแก่ลูกค้า ธนาคารจะพิจารณาถึงหลักที่เรียกว่า 3P ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การขอกู้ (Purpose) วัตถุประสงค์การขอกู้เป็นสิ่งจำเป็นที่ธนาคารจะต้องพิจารณา ทั้งนี้เพราะกิจการบางอย่างธนาคารไม่สนับสนุน กล่าวคือ ธนาคารจะสนับสนุนเครดิตที่ก่อให้เกิดผล (Production) ไม่ใช่เข้าไปเก็งกำไร (Speculative) นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของลูกค้าจะทำให้ทางธนาคารรู้ว่าลูกค้ามีวิธีชำระเงินได้อย่างไร

## แนวข้อสอบ

# ความรู้เกี่ยวกับการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อเบื้องต้น

### 1. ข้อใดกล่าวถึงระบบสินเชื่อได้ถูกต้องที่สุด

1. สภาพของผลกำไรที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงิน สินค้า หรือบริการ โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้ ตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่ตกลงกันได้
2. สภาพหนี้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงิน สินค้า หรือบริการ โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้ ตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่ตกลงกันได้
3. สภาพของผลกำไรที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงิน สินค้า หรือบริการ โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้
4. สภาพหนี้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงิน สินค้า หรือบริการ โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้

### 2. สินเชื่อรัฐบาล คือข้อใด

1. บัตรเครดิต
2. พันธบัตร
3. เงินยืม
4. เงินกู้

### 3. ข้อใดไม่ใช่ประเภทของสินเชื่อ

1. สินเชื่อเพื่อการเกษตร
2. สินเชื่อเพื่อส่วนบุคคล
3. สินเชื่อรัฐบาล
4. สินเชื่อการเงิน

### 4. ข้อใดคือแหล่งกู้เงินในรูปแบบสินเชื่อ

1. บริษัทประกันภัย
2. โรงรับจำนำ
3. ธนาคาร
4. สหกรณ์

### 5. ข้อใดไม่ใช่ผลดีของสินเชื่อ

1. ซื้อสินค้าและบริการได้ทันที
2. ช่วยให้คนเป็นหนี้มากขึ้น
3. ช่วยเพิ่มกำลังซื้อ
4. ธุรกิจไม่ชะงัก

### 6. ข้อใดไม่ใช่สินเชื่อ

1. การซื้อสินค้าในตลาดสด
2. การซื้อขายเงินผ่อน
3. การกู้ยืมเงิน
4. บัตรเครดิต

# ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น

บทที่ 1

ความรู้ทั่วไปด้านเศรษฐศาสตร์  
และ ความรู้พื้นฐานทางเศรษฐกิจ

## ความหมายและที่มาของวิชาเศรษฐศาสตร์

### ความหมายของเศรษฐศาสตร์

เศรษฐศาสตร์ หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด

### ที่มาของเศรษฐศาสตร์

1. บิดาแห่งวิชาเศรษฐศาสตร์ คือ อาดัม สมิธ (ADAM SMITH) ชาวสกอตแลนด์ ผู้เขียนหนังสือ “THE WEALTH OF NATIONS” และเสนอนโยบายเสรีนิยม (LAISSEZ FAIRE) ที่เห็นว่ารัฐบาลควรเข้ามาแทรกแซงระบบเศรษฐกิจให้น้อยที่สุด

2. บิดาแห่งวิชาเศรษฐศาสตร์มหภาค คือ จอห์น เมนาร์ด เคนส์ (JOHN MAAYNARD KEYNES) ผู้เขียนหนังสือ “THE GENERAL THEORY OF EMPLOYMENT, INTEREST AND MONEY” และเสนอแนวคิดที่ว่า รัฐบาลควรเข้ามาแทรกแซงระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

### แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์

เศรษฐศาสตร์จุลภาค (MICROECONOMICS) เป็นแขนงวิชาที่ศึกษาเศรษฐศาสตร์ในระดับหน่วยย่อย ตัวอย่างการศึกษา พฤติกรรมของตลาด, กลไกราคา, ทฤษฎีราคา

เศรษฐศาสตร์มหภาค (MACROECONOMICS) เป็นแขนงวิชาที่ศึกษาเศรษฐศาสตร์ในระดับส่วนรวม หรือระดับประเทศ

ตัวอย่างการศึกษา ทฤษฎีรายได้ประชาชาติ, ภาวะการจ้างงานของประเทศ

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาคและมหภาคอาจแตกต่างกัน เนื่องจากมุ่งไปที่การศึกษาผลกระทบที่มีต่อบุคคลและต่อส่วนรวม จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกัน

### แนวทางการศึกษาเศรษฐศาสตร์

เศรษฐศาสตร์ที่เป็นจริงและเศรษฐศาสตร์ที่ควรเป็น

เศรษฐศาสตร์ตามที่เป็นจริง (POSITIVE ECONOMICS) เป็นการศึกษาแง่ข้อเท็จจริงทางเศรษฐกิจ

เศรษฐศาสตร์ที่ควรจะเป็น (NORMATIVE ECONOMICS) เป็นการศึกษาแง่ความคิดเห็นเกี่ยวกับเศรษฐกิจ

การศึกษาเศรษฐศาสตร์ในปัจจุบันใช้วิชาคณิตศาสตร์และสถิติศาสตร์ เข้ามาช่วยอธิบาย

### ปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

## บทที่ 2

## อุปสงค์ และ อุปทาน

**อุปสงค์**

**อุปสงค์ (demand)** หมายถึงปริมาณความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะซื้อ และสามารถซื้อหาได้ในขณะใดขณะหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆ ที่ตลาดกำหนดมาให้ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าอุปสงค์ที่มีประสิทธิภาพ (effective demand) ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. **ความต้องการซื้อ (wants)** ลำดับแรกผู้บริโภคจะต้องมีความอยากได้ในสินค้าหรือบริการเหล่านั้นก่อน อย่างไรก็ตาม การมีแต่ความต้องการไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ เพราะอุปสงค์จะต้องเป็นความต้องการที่สามารถซื้อได้และเกิดการซื้อขายขึ้นจริงๆ
2. **ความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay)** คือการที่ผู้บริโภคมีความยินดีที่จะยอมเสียสละเงินหรือทรัพย์สินที่ตนมีอยู่เพื่อแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการต่างๆ เหล่านั้นมาเพื่อใช้ในการบำบัดความต้องการของตน
3. **ความสามารถที่จะซื้อ (purchasing power or ability to pay)** ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญคือไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีความอยากได้หรือความต้องการในสินค้าหรือบริการมากน้อยเพียงใดก็ตาม ถ้าปราศจากความสามารถที่จะซื้อหรือจัดหาแล้วการซื้อขายจริงๆ จะไม่เกิดขึ้น นั่นคือ จะเป็นแต่เพียงความต้องการที่มีแนวโน้มจะซื้อ (potential demand) เท่านั้น ซึ่งความสามารถที่จะซื้อโดยปกติจะถูกกำหนดจากขนาดของทรัพย์สินหรือรายได้ที่บุคคลนั้นมีหรือหามาได้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีรายได้หรือทรัพย์สินมากความสามารถที่จะซื้อจะมีสูง ถ้ามีน้อยก็จะมีความสามารถซื้อต่ำ

**กฎของอุปสงค์ (Law of Demand)**

กฎของอุปสงค์ (Law of Demand) กล่าวว่า ภายใต้ข้อสมมติว่าปัจจัยตัวอื่นๆ ที่มีผลต่ออุปสงค์มีค่าคงที่ (other-things being equal) ปริมาณอุปสงค์ของสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม (ผกผัน) กับระดับราคาของสินค้าชนิดนั้น (inverse relation) กล่าวคือ เมื่อราคาลดลง ปริมาณอุปสงค์จะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาสูงขึ้นปริมาณอุปสงค์จะลดลง ลักษณะทั่วไปของเส้นอุปสงค์จึงเป็นเส้นทอดลงจากซ้ายไปขวา (สินค้าปกติ)

$$P \uparrow \rightarrow Q_d \downarrow$$

$$P \downarrow \rightarrow Q_d \uparrow$$



## แนวข้อสอบ

# ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น

### 1. ปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ เกิดขึ้นเนื่องจากเหตุผลใด

1. แรงงานในระดับสูงมีไม่เพียงพอ
2. เงินทุนมีจำกัด
3. รัฐบาลมีนโยบายเศรษฐกิจที่ไม่ชัดเจน
4. ทรัพยากรมีจำกัดเมื่อเทียบกับความต้องการของคนในประเทศ

### 2. ประเทศไทยอยู่ในระบบเศรษฐกิจแบบใด

1. เสรี
2. สังคมนิยม
3. ทุนนิยม
4. ผสม

### 3. ปัจจัยการผลิตในทางเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ข้อใด

1. ที่ดิน แรงงาน ทุน
2. เงิน วัสดุอุปกรณ์ คน
3. ที่ดิน แรงงาน ทุน ผู้ประกอบการ
4. เทคโนโลยี เงินทุน

### 4. ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีแก้ไขปัญหาพื้นฐานทางเศรษฐกิจได้อย่างไร

1. วางแผนการผลิตและจำหน่ายล่วงหน้า
2. ปลอ่ยให้กลไกตลาดทำงาน
3. จัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรม
4. ออกกฎหมาย

### 5. ข้อใดจัดว่าเป็นการศึกษาเศรษฐศาสตร์จุลภาค

1. การกำหนดเป้าหมายการเติบโตทางเศรษฐกิจ
2. การเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
3. การกำหนดราคาและปริมาณการผลิตของบริษัท B เพื่อให้ได้กำไรสูงสุด
4. การกำหนดมาตรการเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ

### 6. ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ คือข้อใด

1. ราคาปัจจัยการผลิต
2. ราคาสินค้าชนิดนั้น
3. ระดับเทคโนโลยีการผลิต
4. ต้นทุนการผลิต

92. การบริโภคสินค้ากลุ่มใดเป็นไปตามกฎการลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์น้อยที่สุด

1. อาหารเครื่องดื่ม
2. เงิน ทองคำ
3. ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
4. ปราสาท ราชวัง

93. ตามทฤษฎีอรรถประโยชน์ บุคคลได้รับความพอใจสูงสุดเมื่อใด

1. MU ต่ำกว่า TU
2. MU = TU
3. MU = 0, TU มีค่าสูงสุด
4. MU เริ่มมีค่าติดลบ

94. ณเดชเป็นชายหนุ่มที่มีรูปร่างหน้าตาหล่อสมารถแต่เมื่อซื้อสินค้าเขามักใช้เวลาในการตัดสินใจนานพอสมควร นักเรียนคิดว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อการบริโภคของณเดช

1. การโฆษณา
2. นิสัยการใช้จ่าย
3. รายได้
4. การศึกษา

95. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของการบริโภคในทางเศรษฐศาสตร์

1. ดำเนินความสุขความพอใจมากเมื่อเข้าพักที่สปา รีสอร์ท
2. แดงใช้บริการร้านตัดผมห้องบาร์เบอร์เป็นประจำ
3. ชาวมีความสุขมากเมื่อเขาสามารถเรียนจบจากมหาวิทยาลัย
4. เขียวได้รับการต้อนรับอย่างดีจากเพื่อน ๆ ในที่ทำงานแห่งใหม่

96. ข้อความต่อไปนี้ข้อใดผิด

1. รายได้มากจะทำให้การบริโภคมามาก
2. บริโภคมามากจะทำให้การออมมาก
3. การลงทุนจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการออมมากขึ้น
4. การออมมากจะทำให้การบริโภคลดลง

97. ข้อใดไม่ใช่ผลเสียจากการบริโภค

1. การบริโภคนำมาซึ่งการใช้จ่ายเงินเกินตัว
2. การบริโภคทำให้เกิดภาวะเงินฝืด
3. การบริโภคทำให้ผู้ผลิตเร่งผลิตสินค้าจนขาดความปลอดภัย
4. การบริโภคทำให้เกิดการขาดดุลการค้า

98. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออม

1. ระบบการขาย
2. รายได้ผู้บริโภค
3. การคมนาคม
4. การโฆษณา

99. ชนิดและลักษณะสินค้าและบริการที่จำหน่ายในตลาด ถูกกำหนดโดยผู้ใด

1. ผู้บริโภค
2. ผู้ผลิต
3. พ่อค้า
4. รัฐบาล

# จริยธรรม/ จรรยาบรรณ/ ธรรมภิบาล/ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง(RISK CULTURE)/ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน/ การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (MARKET CONDUCT)

## จริยธรรม

คำว่า "จริยธรรม" แยกออกเป็น จริย + ธรรม ซึ่งคำว่า จริย หมายถึง ความประพฤติหรือกิจที่ควรประพฤติ ส่วนคำว่า ธรรม มีความหมายหลายประการ เช่น คุณความดี, หลักคำสอนของศาสนา, หลักปฏิบัติ เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกันเป็น "จริยธรรม" จึงมีความหมายตามตัวอักษรว่า "หลักแห่งความประพฤติ" หรือ "แนวทางของการประพฤติ" จริยธรรม เป็นสิ่งที่ควรประพฤติ มีที่มาจากบทบัญญัติหรือคำสั่งสอนของศาสนา หรือใครก็ได้ที่เป็นผู้มีจริยธรรม และได้รับความเคารพนับถือมาแล้ว

ลักษณะของผู้มีจริยธรรม ผู้มีจริยธรรมจะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความเพียรพยายามประกอบความดี ละอายต่อการปฏิบัติชั่ว
2. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และมีเมตตากรุณา
3. เป็นผู้มีความสติปัญญา รู้สึกตัวอยู่เสมอ ไม่ประมาท
4. เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพ เพื่อความมั่นคง
5. เป็นผู้ที่มีรัฐสามารถอาศัยเป็นแกนหรือฐานให้กับสังคม สำหรับการพัฒนาใด ๆ ได้

โครงสร้างของแนวคิดด้านจริยธรรม จะประกอบด้วยคุณธรรมหลายประการ ซึ่งส่วนมากมาจากคำสอนทางศาสนา ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ (Accountability) คือ ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน ด้วยความพากเพียร และความ ละเอียตรอบคอบยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทั้งพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ ให้ดียิ่งขึ้น
2. ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือ การประพฤติอย่างเหมาะสม และตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติปฏิบัติ อย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น
3. ความมีเหตุผล (Rationality) คือ ความสามารถในการใช้ปัญญา ในการประพฤติปฏิบัติ รู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ ประจักษ์ ไม่หลงงมงาย มีความยับยั้งชั่งใจ โดยไม่ผูกพันกับอารมณ์และความยึดมั่นของตนเอง ที่มีอยู่เดิมซึ่งอาจผิดได้
4. ความกตัญญูทศเวที (Gratitude) คือ ความรู้สำนึกในอุปการคุณหรือบุญคุณที่ผู้อื่นมีต่อเรา

"องค์กรจะต้องมีการประกาศ (statement) พันธกิจและวัตถุประสงค์ ขององค์กรที่ชัดเจน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การปฏิบัติงานขององค์กรนั้นๆ"

2. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่และบทบาทของตน (Public Statement ว่าจะทำหน้าที่อย่างไรโดยวิธีอะไรที่จะบรรลุเป้าหมาย)

"ผู้บริหารควรแจ้งให้ประชาชนได้ทราบในการประกาศสาธารณะ (Public Statement) ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตน โดยระบุให้ทราบถึงการปฏิบัติงานที่พอเหมาะกับขนาดและความซับซ้อน (Complexity) ขององค์กร"

3. ส่งเสริมค่านิยม (Values) ขององค์กร และแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของธรรมาภิบาลโดยการปฏิบัติ หรือพฤติกรรม (Behaviors) (moral integrity and etiquette in the responsiveness to the diverse public)

"ผู้บริหารทำตัวเป็นตัวอย่างในการให้บริการแก่ประชาชนทุกชนชั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน"

4. มีการสื่อสารที่ดี การตัดสินใจอย่างโปร่งใส และมีการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม (Providing information to flow two-ways

"ต้องมีระบบตรวจสอบการทำงานทุกอย่าง เพื่อให้แน่ใจว่าทุกอย่างดำเนินไปตามแผนการทำงาน มีการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานบัญชีการเงินรวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่ผลิตโดยองค์กร"

5. พัฒนาศักยภาพและความสามารถของส่วนบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ผู้บริหารต้องมีความสามารถและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง)

"ผู้บริหารจัดการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงาน โดยการประเมินผลงานเป็นระยะๆ ทั้งนี้รวมทั้งการประเมินความต้องการในการฝึกอบรม หรือการพัฒนาทักษะที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติหน้าที่"

6. การเข้าถึงประชาชน และต้องรับผิดชอบต่อการทำงานและผลงานอย่างจริงจัง

### การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงอันเป็นพื้นฐานสำคัญในการประกอบธุรกิจ โดยนำหลักการ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล ได้แก่ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management (COSO-ERM) ISO 31000:2018 แนวทางกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง มากำหนดเป็นกรอบการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงทุกด้าน และประยุกต์ใช้กับการบริหารความเสี่ยงในทุกระดับขององค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร และเสริมสร้างการจัดการให้เกิดเป็นธรรมาภิบาลในองค์กรอย่างยั่งยืน

## การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES  
2346 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341  
2346 Phaholyothin Rd., Senanikorn, Chatuchak, Bangkok 10900 www.boac.or.th

เคียงคู่ผู้ทำประโยชน์

### ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ บอช /2565

### เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สามารถใช้บริการได้สะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และเพื่อสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยนำหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

#### 1. หลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

หลักการสำคัญของนโยบายนี้มุ่งหมายให้ลูกค้าที่ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ดังนี้

- (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
- (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำมาหากินของลูกค้า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ ในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวก
- (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้า ได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม

(4) ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

(5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดย ธ.ก.ส. มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

#### 2. การบริหารจัดการระบบงาน

การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบที่สำคัญ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้

(1) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. มีบทบาทรับผิดชอบต่อผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ มอบหมายส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบ พัฒนาบุคลากร สื่อสาร ติดตาม และควบคุมการให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

(2) ผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข