



เคียงคู่รัฐประชาชาติ

## ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ 624 /2566

### เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ ภารกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันส่งผลต่อความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน ลูกค้า ชุมชน เครือข่าย ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม คือ การรับฟังและตอบสนองความต้องการ ตลอดจนการบริหารจัดการ ดูแล แก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้า ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องตระหนัก ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น โดยถือเป็นนโยบายสำคัญในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. ผู้ร้องเรียนรับรองว่าข้อมูลที่ได้แจ้งเป็นความจริงทุกประการ และรับทราบว่าการให้ข้อมูลเท็จ ต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียน ถูกดำเนินการทางกฎหมายได้ เป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
2. ธ.ก.ส. จะดำเนินการรับเรื่อง ประสานงาน ตรวจสอบและดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนติดตามเรื่องร้องเรียนของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนองและแก้ไข ยกเว้น เรื่องดังต่อไปนี้
  - 2.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ธ.ก.ส. บุคลากรของ ธ.ก.ส. หรือคู่ค้าคู่ความร่วมมือ ธ.ก.ส.
  - 2.2 เรื่องร้องเรียนที่ศาลมีคำวินิจฉัย คำสั่ง หรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
  - 2.3 เรื่องที่ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดิม กรณีที่ ธ.ก.ส. ดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณา หรือเรื่องร้องเรียนที่การดำเนินงานที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการ/ผู้กำกับดูแลอื่น
  - 2.4 เรื่องที่เป็นกรณีสมมติและให้พิจารณาแสดงความเห็นว่าถูกหรือผิด
  - 2.5 การขอตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่น
  - 2.6 เรื่องที่วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน ไม่สามารถระบุได้ว่าเดือดร้อนเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือข้อมูลไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วน รวมทั้งไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ไม่สามารถพิสูจน์ตัวตนได้ หรือเอกสารข้อมูลเป็นเท็จ จะรับเป็นข้อคิดเห็นเสนอแนะไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการประกอบการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เท่านั้น

3. ธ.ก.ส. จะปฏิบัติตามเรื่องร้องเรียนภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ห้ามมิให้ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน กับบุคคลอื่น หน่วยงานภายนอก หรือสาธารณชน กรณีต้องติดต่อประสานงานคู่ค้าคู่ความร่วมมือให้พิจารณาใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวัง และได้รับความยินยอมในการให้ข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

4. ผู้ร้องเรียนยอมรับผลการแก้ไขปัญหาที่ ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรมและอย่างเต็มความสามารถภายใต้ขอบเขตที่สามารถกระทำได้ โดยที่ ธ.ก.ส. และพนักงาน ธ.ก.ส. จะไม่รับผิดชอบในความเสียหาย สูญเสียไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดจากการร้องเรียนนี้

5. ธ.ก.ส. ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการให้ความช่วยเหลือ ชดเชยเยียวยาแก่ผู้ร้องเรียนแล้วแต่กรณี เช่น การชดเชยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดจากการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. หรือพนักงานของ ธ.ก.ส. ทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อ และด้านอื่น ๆ โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีปฏิบัติการเยียวยาความเสียหายแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการของธนาคารและ/หรือจากการกระทำของพนักงาน ธ.ก.ส.

6. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเมื่อประสบพบเห็นพนักงาน หรือลูกจ้างของ ธ.ก.ส. กระทำการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่ธนาคารกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่ามาตรฐานที่กำหนด กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ไม่ถูกต้องตาม พ.ร.บ. ข้อบังคับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ เป็นต้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ ธ.ก.ส. กำหนดได้ทันที เช่น ธ.ก.ส. Call Center (0 2555 0555) พนักงานสาขาทั่วประเทศ Facebook เพจ ธ.ก.ส. บริการด้วยใจ (contact@baac.or.th) หรือ Website (www.baac.or.th) เป็นต้น

7. ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ พร้อมยืนยันตัวตนโดยแจ้งข้อมูลและข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานงานข้อมูล ติดต่อกลับแจ้งผลการแก้ไข พร้อมรายละเอียดประเด็นที่ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคลได้ (ถ้ามี) โดยผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางที่ ธ.ก.ส. กำหนด ทั้งนี้ ธ.ก.ส. มีระบบข้อความอัตโนมัติ (SMS) การแจ้งสถานะไปยังผู้ร้องเรียน

8. ธ.ก.ส. จะดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียน ติดตาม และรายงานข้อยุติเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนดมาตรฐานระยะเวลาดำเนินการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนด ภายใต้กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)

ธ.ก.ส. ขอแจ้งให้ประชาชน ลูกค้า และพนักงาน ธ.ก.ส. ทราบว่า ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ชักซ้อม กำกับ ควบคุม ดูแลพนักงานผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผน วิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า โดยเฉพาะการจัดการเรื่องร้องเรียน การดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า การชี้แจงให้ได้รับความกระจ่างและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การบรรเทาความเดือดร้อนทุกข้อใจ การป้องกันความสูญเสียและความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า รวมทั้งการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



(นางสาวรื่นวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร