



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

เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

## ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ ๒๕๖ /2566

### เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร ในการเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูปและการตลาด เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน ผ่านการให้บริการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยได้กำหนดเป็นกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทหน้าที่และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นมาตรฐาน และมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ ธ.ก.ส. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการติดต่อใช้บริการของ ธ.ก.ส.
2. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้า/ผู้มาติดต่อ การให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ ด้วยความโปร่งใส ผลลัพธ์และบริการมีมาตรฐาน สามารถให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันท่วงทีสำหรับข้อสอบถามและข้อร้องเรียนของลูกค้า

#### กฎบัตรบริการ (Service Charter)

เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานและพัฒนามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าได้แบ่งปันผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ภายใต้หลักการสำคัญ ดังนี้

1. การบริการ (Service)
  - 1.1 ธ.ก.ส. จะส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานทุกสาขาของ ธ.ก.ส.
  - 1.2 ธ.ก.ส. ให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้และสะดวกสบาย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.
2. สำนึกรับผิดชอบ (Accountability)
  - 2.1 ผลลัพธ์และบริการทั้งหมดของ ธ.ก.ส. เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของประเทศไทย
  - 2.2 ธ.ก.ส. จะอธิบายและช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของผลลัพธ์และบริการของ ธ.ก.ส. ที่ลูกค้าสนใจ พร้อมทั้งเงื่อนไข วิธีการดำเนินงาน และความเสี่ยงของผลลัพธ์และบริการ

### 3. ความเป็นธรรม (Fairness)

3.1 ธ.ก.ส. จะให้บริการอย่างเท่าเทียมและมีจริยธรรม พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมกับลูกค้า

3.2 ธ.ก.ส. มีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจและยุติธรรม

### 4. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy)

4.1 ธ.ก.ส. จะใช้วิธีการที่สอดคล้องกฎหมายและเป็นธรรม และจัดเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นแก่การให้บริการตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

4.2 ธ.ก.ส. จัดการข้อมูลส่วนบุคคลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

### 5. ความโปร่งใสการดำเนินการ (Transparency)

5.1 ธ.ก.ส. จะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส. อย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

5.2 ธ.ก.ส. จะสนับสนุนลูกค้าให้สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างสะดวกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สาขา เว็บไซต์ เป็นต้น

## มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

### 1. ความเข้าใจลูกค้า (Know Your Customer)

| การดำเนินการที่สำคัญ                                                 | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธ.ก.ส. มุ่งมั่นที่จะช่วยลูกค้าค้นหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ | <ul style="list-style-type: none"><li>พนักงานของ ธ.ก.ส. มีความพร้อมและมีความรู้ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม</li><li>ธ.ก.ส. จะให้ข้อมูลคุณสมบัติ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างครบถ้วน</li><li>ธ.ก.ส. มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องจากข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของลูกค้า</li></ul> |

### 2. ระยะเวลาและประสิทธิภาพการบริการ (Timely & Efficient Service)

| การบริการทางการเงิน                | มาตรฐานการบริการ |
|------------------------------------|------------------|
| <b>1. การให้บริการของสาขา</b>      |                  |
| • การรับฝากเงิน                    | ภายใน 1 นาที     |
| • การถอนเงินฝาก                    | ภายใน 2 นาที     |
| • การเปิดบัญชีเงินฝาก              | ภายใน 10 นาที    |
| • การปิดบัญชีเงินฝาก               | ภายใน 10 นาที    |
| • การรับชำระหนี้ด้านเกษตรกร        | ภายใน 5 นาที     |
| • การรับชำระค่าสินค้าและบริการ     | ภายใน 1 นาที     |
| • การทำบัตร ATM                    | ภายใน 5 นาที     |
| • การจัดทำหนังสือกู้เงิน คสก./คสร. | ภายใน 4 วันทำการ |
| • การจัดทำรายงานเบิกเงินกู้        | ภายใน 1 วันทำการ |
| • การให้กู้เงินลงทุน               | ภายใน 4 วันทำการ |

| การบริการทางการเงิน                                                                                                                                                                                                                                                                  | มาตรฐานการบริการ  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>2. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>                                                                                                                                                                                                                                           |                   |
| 1) การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ                                                                                                                                                                                                                        |                   |
| 1.1) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center                                                                                                                                                                                                                                             | ดำเนินการทันที    |
| 1.2) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Site                                                                                                                                                                                                                                                | ภายใน 1 วันทำการ  |
| 1.3) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook                                                                                                                                                                                                                                                | ภายใน 1 วันทำการ  |
| 1.4) การร้องเรียนผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์                                                                                                                                                                                                                                  | ภายใน 1 วันทำการ  |
| 1.5) การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์                                                                                                                                                                                                                                             | ภายใน 7 วันทำการ  |
| 1.6) การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา                                                                                                                                                                                                                      | ดำเนินการทันที    |
| 2) การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน สำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้า และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ | ภายใน 15 วันทำการ |

3. การให้บริการที่โปร่งใสและการรักษาความเป็นส่วนตัว (Transparent & Personable Service)

| การดำเนินการที่สำคัญ                                      | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธ.ก.ส. เปิดเผยข้อมูลระยะเวลาการให้บริการในหลากหลายช่องทาง | <ul style="list-style-type: none"> <li>ธ.ก.ส. มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ สาขา เว็บไซต์</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| ธ.ก.ส. มุ่งมั่นสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีแก่ลูกค้า     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อธนาคารอย่างเป็นมิตร</li> <li>สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้าอย่างตั้งใจ</li> <li>เสนอความช่วยเหลือ หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า</li> <li>ติดตามการดำเนินงานจนกว่าลูกค้าจะได้รับการบริการเสร็จสิ้น</li> </ul> |
| ธ.ก.ส. จะรักษาข้อมูลลูกค้า                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาต</li> <li>ทำการจัดทำสำเนา ส่งโทรสารหรือจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสมปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลหรือความลับเหล่านั้น</li> <li>หลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความลับในที่สาธารณะ</li> </ul>              |

4. การเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก (Banking Made Accessible)

| การดำเนินการที่สำคัญ                                    | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธ.ก.ส. สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านในทุกช่องทางการให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ธ.ก.ส. มีการแจ้งช่องทางที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.</li> </ul> |

| การดำเนินการที่สำคัญ                                                              | มาตรฐานการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ธ.ก.ส. เปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง การบริการลูกค้าให้ดีขึ้น | <ul style="list-style-type: none"><li>ธ.ก.ส. จัดเตรียมช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้</li><li>ธ.ก.ส. สาขา วันทำการปกติ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 15.30 น. และสาขาที่เปิดทำการ ในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามประกาศของธนาคาร</li><li>จดหมาย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900</li><li>โทรศัพท์ Call Center 0 2555 2555 บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน</li><li>โทรสาร 0 2558 6341</li><li>E - Mail contact@ baac.or.th</li><li>Website <a href="http://www.baac.or.th">www.baac.or.th</a></li><li>Facebook Facebook ธ.ก.ส. บริการด้วยใจ</li><li>Application BAAC A - Mobile</li></ul> |

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของ ธ.ก.ส. และเป็นความมุ่งมั่นของ ธ.ก.ส. ที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธ.ก.ส. จึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดย ธ.ก.ส. จะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร