

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900



ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ 216 /2569 เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)

ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการพัฒนาและสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความโปร่งใส ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) มาเป็นมาตรฐานของระบบงานและกระบวนการให้บริการกับลูกค้าให้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน เพียงพอในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ตลอดเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) โดยกำหนดเป็นกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter and Service Standard) ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ให้ได้รับบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

1.2 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อลูกค้า เกษตรกร ผู้ใช้บริการ ให้ได้รับบริการตามมาตรฐานกำหนด เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีการปฏิบัติงานด้วยวัฒนธรรมองค์กรตามหลักการบริการด้วยใจ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองและมาตรฐานการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

1.3 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบงาน กระบวนการ ขั้นตอนงาน และมาตรฐานการบริการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า เกษตรกร ผู้ใช้บริการ และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพทุกจุดสัมผัสบริการ

2. ขอบเขตการบริการ

2.1 ด้านการให้บริการทางการเงิน มิติประเภทการให้บริการผ่านจุดบริการ ประกอบด้วย การบริการที่จุดบริการสาขา การบริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) และการบริการด้วยตนเองผ่านระบบงาน Self Service มิติรูปแบบปฏิสัมพันธ์การให้บริการจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ประกอบด้วย รูปแบบ Physical Touch point และ รูปแบบ Digital Touch point

2.2 ด้านการพัฒนาลูกค้าและชุมชน การให้ความรู้ทางการเงิน การอบรมพัฒนาอาชีพ การดำเนินโครงการนโยบายรัฐ

2.3 ด้านความร่วมมือ การพัฒนาร่วมกับหน่วยงานองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง

3. หลักการ

3.1 การบริการ (Service) เพื่อให้ลูกค้า เกษตรกร ผู้มาใช้บริการได้รับการให้บริการที่เพียงพอ มีมาตรฐานและคุณภาพเป็นที่ยอมรับ มีการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย รวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม

3.2 สำเนียงรับผิดชอบ (Accountability) เพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามมาตรฐานวิธีปฏิบัติและหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ คำนึงถึงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ลูกค้า เกษตรกร ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน

3.3 ความเป็นธรรม (Fairness) เพื่อให้การบริการคำนึงถึงความเท่าเทียมของทุกคนในการได้รับสิทธิพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน และให้ผู้ใช้บริการได้รับการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ทุกช่องทางอย่างมีคุณภาพ สนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และสามารถรับรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารตามสิทธิของลูกค้าแต่ละกลุ่มและหน้าที่รับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกัน มีกระบวนการรับฟังเสียงและเรื่องร้องเรียนลูกค้าที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และยุติธรรมกับลูกค้า

3.4 ความเป็นส่วนตัว (Privacy) เพื่อให้มาตรฐานการเก็บข้อมูลลูกค้าจะจัดเก็บเท่าที่จำเป็นแก่การให้บริการตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการทุกช่องทางสัมพันธ์ที่คำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ของลูกค้า มีการติดตามและประเมินกระบวนการให้บริการลูกค้าให้มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน

3.5 ความโปร่งใสการดำเนินการ (Transparency) เพื่อให้การเผยแพร่ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กระบวนการ ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน สนับสนุนประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถเข้าถึงจุดสัมผัสบริการได้ถูกต้องและสะดวกปลอดภัย และเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการรับบริการที่มีมาตรฐานให้มั่นใจในการรับบริการ

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



(นายฉัตรชัย ศิริไล)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร