



เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ 184 /2567

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) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจที่ดี โดยมีประเด็นที่สำคัญ 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. ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ ธ.ก.ส. เป็นไปตามกฎหมาย
 - 2.2. ธ.ก.ส. จะอธิบายและช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส. ที่ลูกค้าสนใจ พร้อมทั้งเงื่อนไข วิธีการดำเนินงาน และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการ
3. ความเป็นธรรม (Fairness)
 - 3.1. ธ.ก.ส. จะให้บริการอย่างเท่าเทียมและมีจริยธรรม พร้อมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมกับลูกค้า
 - 3.2. ธ.ก.ส. มีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไข ตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจและยุติธรรม
4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)
 - 4.1. ธ.ก.ส. จะใช้วิธีการที่ขอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม 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



ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567



(นายฉัตรชัย ศิริไล)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

มาตรฐานด้านบริการ (Service Standard)

1. ความเข้าใจลูกค้า (Know Your Customer)

การดำเนินการที่สำคัญ	มาตรฐานการบริการ
<p>ธ.ก.ส. มุ่งมั่นที่จะช่วยลูกค้า ค้นหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานของ ธ.ก.ส. มีความพร้อมและมีความรู้ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม ● ธ.ก.ส. จะให้ข้อมูลคุณสมบัติ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ อย่างครบถ้วน ● ธ.ก.ส. มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องจากข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของลูกค้า

2. การให้บริการที่โปร่งใสและการรักษาความเป็นส่วนตัว (Transparent & Personable Service)

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

3. ระยะเวลาและประสิทธิภาพการบริการ (Timely & Efficient Service)

มาตรฐานการบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การให้บริการของสาขา	
<ul style="list-style-type: none"> ● การรับฝากเงิน 	ภายใน 3 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การถอนเงินฝาก 	ภายใน 3 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การเปิดบัญชีเงินฝาก 	ภายใน 10 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การปิดบัญชีเงินฝาก 	ภายใน 10 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การรับชำระหนี้ด้านเกษตรกร 	ภายใน 5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การรับชำระค่าสินค้าและบริการ 	ภายใน 5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ● การทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ 	ภายใน 5 นาที

มาตรฐานการบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
2. การรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1) การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ	
1.1) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ดำเนินการทันที
1.2) การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	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) การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้า และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	ภายใน 15 วันทำการ

4. การเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก (Banking Made Accessible)

การดำเนินการที่สำคัญ	มาตรฐานการบริการ
ธ.ก.ส. สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านในทุกช่องทางการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ธ.ก.ส. มีการแจ้งช่องทางที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.
ธ.ก.ส. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการลูกค้าให้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ธ.ก.ส. จัดเตรียมช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ <p>ธ.ก.ส. สาขา วันทำการปกติ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 15.30 น. และสาขาที่เปิดทำการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามประกาศของธนาคาร</p> <p>จดหมาย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900</p> <p>โทรศัพท์ Call Center 0 2555 0555 บริการ 24 ชั่วโมง ทุกวัน</p> <p>E - Mail contact@baac.or.th</p> <p>Website www.baac.or.th</p> <p>Facebook ธ.ก.ส. บริการด้วยใจ</p> <p>Application BAAC Mobile</p>

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร และเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยธนาคารจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี