



เคียงคู่รักประชาชน

## ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ 1471/2564

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

#### 1. ความเป็นมา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว พร้อมทั้งเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูปและการตลาด เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ ธ.ก.ส. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการติดต่อใช้บริการของ ธ.ก.ส.

2.2 เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้า/ผู้มาติดต่อ การให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ ด้วยความโปร่งใส ผลลัพธ์และบริการมีมาตรฐาน และสามารถให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันทั่วทั้งที่สำหรับข้อสอบถามและข้อร้องเรียนของลูกค้า

#### 3. หลักการสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Service Charter) นี้แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานและพัฒนามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าได้แบ่งปันผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าภายใต้หลักการสำคัญ ดังนี้

##### 3.1 การบริการ (Service)

3.1.1 ธ.ก.ส. จะส่งมอบการบริการที่มีมาตรฐานทุกสาขาของ ธ.ก.ส.

3.1.2 ธ.ก.ส. ให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้และสะดวกสบาย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.

##### 3.2 สำเนียงรับผิดชอบ (Accountability)

3.2.1 ผลลัพธ์และบริการทั้งหมดของ ธ.ก.ส. เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของประเทศไทย

3.2.2 ธ.ก.ส. จะอธิบายและช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ของผลลัพธ์และบริการของ ธ.ก.ส.

ที่ลูกค้าสนใจ พร้อมทั้งเงื่อนไข วิธีการดำเนินงาน และความเสี่ยงของผลลัพธ์และบริการ

##### 3.3 ความเป็นธรรม (Fairness)

3.3.1 ธ.ก.ส. จะให้บริการอย่างเท่าเทียมและมีจริยธรรม พร้อมทั้งนำเสนอผลลัพธ์และบริการที่เป็นธรรมกับลูกค้า

3.3.2 ธ.ก.ส. มีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขตามความเหมาะสมด้วยความใส่ใจและยุติธรรม

#### 3.4 นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy)

3.4.1 ธ.ก.ส. จะใช้วิธีการที่สอดคล้องกฎหมายและเป็นธรรม และจัดเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นแก่ การให้บริการตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

3.4.2 ธ.ก.ส. จัดการข้อมูลส่วนบุคคลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

#### 3.5 ความโปร่งใสการดำเนินการ (Transparency)

3.5.1 ธ.ก.ส. จะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ ธ.ก.ส. อย่างชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้า สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

3.5.2 ธ.ก.ส. จะสนับสนุนลูกค้าให้สามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างสะดวก ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ธ.ก.ส. สาขา เว็บไซต์ โทรศัพท์ เป็นต้น

### 4. มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

#### 4.1 ความเข้าใจลูกค้า (Know Your Customer)

การดำเนินการที่สำคัญ	มาตรฐานการบริการ
ธ.ก.ส. มุ่งมั่นที่จะช่วยลูกค้าค้นหา ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานของ ธ.ก.ส. มีความพร้อมและมีความรู้ เพื่อให้ บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม</li> <li>ธ.ก.ส. จะให้ข้อมูลคุณสมบัติ และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และบริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างครบถ้วน</li> <li>ธ.ก.ส. มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จากข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของลูกค้า</li> </ul>

#### 4.2 ระยะเวลาและประสิทธิภาพการบริการ (Timely & Efficient Service)

การดำเนินการที่สำคัญ	มาตรฐานการบริการ
ธ.ก.ส. กำหนดระยะเวลาการให้ บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	ช่องทางสาขา : <ul style="list-style-type: none"> <li>การรับฝากเงิน ภายใน 1 นาที</li> <li>การถอนเงินฝาก ภายใน 2 นาที</li> <li>การเปิดบัญชีเงินฝาก ภายใน 10 นาที</li> <li>การปิดบัญชีเงินฝาก ภายใน 10 นาที</li> <li>การรับชำระหนี้ด้านเกษตรกร ภายใน 5 นาที</li> <li>การรับชำระค่าสินค้าและบริการ ภายใน 1 นาที</li> <li>การทำบัตร ATM ภายใน 5 นาที</li> <li>การจัดทำหนังสือกู้เงิน คสก./คสร. ภายใน 4 วันทำการ</li> <li>การจัดทำรายงานเบิกเงินกู้ ภายใน 1 วันทำการ</li> <li>การให้กู้เงินลงทุน ภายใน 4 วันทำการ</li> </ul>

## 4.3 การให้บริการที่โปร่งใสและการรักษาความเป็นส่วนตัว (Transparent &amp; 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>

## 4.4 การเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก (Banking Made Accessible)

การดำเนินการที่สำคัญ	มาตรฐานการบริการ
ธ.ก.ส. สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านในทุกช่องทางบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธ.ก.ส. มีการแจ้งช่องทางที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.</li> </ul>
ธ.ก.ส. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการลูกค้าให้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธ.ก.ส. จัดเตรียมช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้</li> </ul> <p><b>ธ.ก.ส. สาขา</b> วันทำการปกติ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 15.30 น. และสาขาที่เปิดทำการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามประกาศของธนาคาร</p> <p><b>จดหมาย</b> ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900</p> <p><b>โทรศัพท์</b> Call Center 0 2555 2555 บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน</p> <p><b>โทรสาร</b> 0 2558 6341</p> <p><b>E - Mail</b> contact@ baac.or.th</p> <p><b>Website</b> www.baac.or.th</p> <p><b>Facebook</b> Facebook ธ.ก.ส. บริการด้วยใจ</p>

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖๖ มีนาคม พ.ศ. 2564



(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร