



201.06 มาตรฐานการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ/ให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA)

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่ และทันต่อเหตุการณ์ ธนาคารจึงได้กำหนด ระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินการรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้าโดยจำแนกตามประเภทเสียงของลูกค้า เพื่อบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ดังนี้

ประเภทเสียงของ ลูกค้า	รับเรื่องเอง ดำเนินการ พร้อมยุติเรื่อง ในระบบเอง	รับเรื่องจากส่วนงานภายใน ธนาคารเช่น ช่องทาง Call Center, Website ธนาคาร	เรื่องที่ต้องประสานส่วน งานภายนอก/ คู่ค้าคู่ความร่วมมือ	เรื่อง que เข้าสู่กระบวนการสอบ ข้อเท็จจริง/ ตั้งกรรมการสอบสวนหรือ กรณีพิเศษอื่นๆ
สอบถามข้อมูล	ภายใน 1 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 1 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 1 วันทำการ	ส่วนงาน/ สาขาเจ้าของ เรื่องจะต้องดำเนินการ
ชมเชย	ภายใน 1 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 1 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 1 วันทำการ	ตรวจสอบข้อมูล พิจารณา เรื่อง ดำเนินการพร้อมบันทึก ผลการดำเนินการ ตามความ คืบหน้าล่าสุด ที่อยู่ก่อนหรือ
ข้อคิดเห็นเสนอแนะ	ภายใน 5 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 5 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 5 วันทำการ	ระหว่างดำเนินการตาม กระบวนการสอบสวน เพื่อยุติ เรื่องในระบบภายใน 30 วัน ทำการ
ความต้องการ ช่วยเหลือ	ภายใน 5 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 10 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียน - กลุ่มที่ 1 (ผลกระทบมาก)	ภายใน 3 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 5 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 10 วันทำการ	
ร้องเรียน - กลุ่มที่ 2 (ผลกระทบปกติ)	ภายใน 4 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 7 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 14 วันทำการ	
ความกังวล สาธารณะ	ภายใน 3 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 5 วันทำการ	ส่วนงาน/สาขาเข้าไปรับ เรื่อง ดำเนินการ และยุติ เรื่องในระบบ ภายใน 10 วันทำการ	

ส่วนงานรับผิดชอบ : ฝ่ายส่งเสริมการตลาด



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการนับจากวันที่อนุมัติเรื่องในระบบ VOC (กรณีรับเรื่องเองและไม่สามารถดำเนินการเองได้) ให้อนุมัติส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องบันทึกเรื่องในระบบและอนุมัติส่งเรื่องออกภายใน 1 วันทำการ

ผลกระทบเรื่องร้องเรียน :

ผลกระทบมาก : เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับวินัยหรือผู้รับบริการได้รับความเดือนร้อนมาก ไม่พึงพอใจมาก เรียกร้องให้องค์กรชดเชย รวมถึงข้อร้องเรียนที่นำไปเผยแพร่สื่อสาธารณะ ฟ้องสื่อมวลชน สร้างความเสียหายให้แก่ภาพลักษณ์ธนาคาร เช่น พนักงานทุจริต เรื่องที่มีมูลค่าความเสียหาย ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทางธุรกิจ ข้าราชการที่มีผลกระทบมากับธนาคาร (**คะแนนการวิเคราะห์ผลกระทบความรุนแรง 80 - 100**)

ผลกระทบปกติ : เรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรม ไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ (**คะแนนการวิเคราะห์ผลกระทบความรุนแรง 0 - 79**)