

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รายงานผลการดำเนินงาน  
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า  
(Voice of Customer : VOC)  
ไตรมาส 1/2560

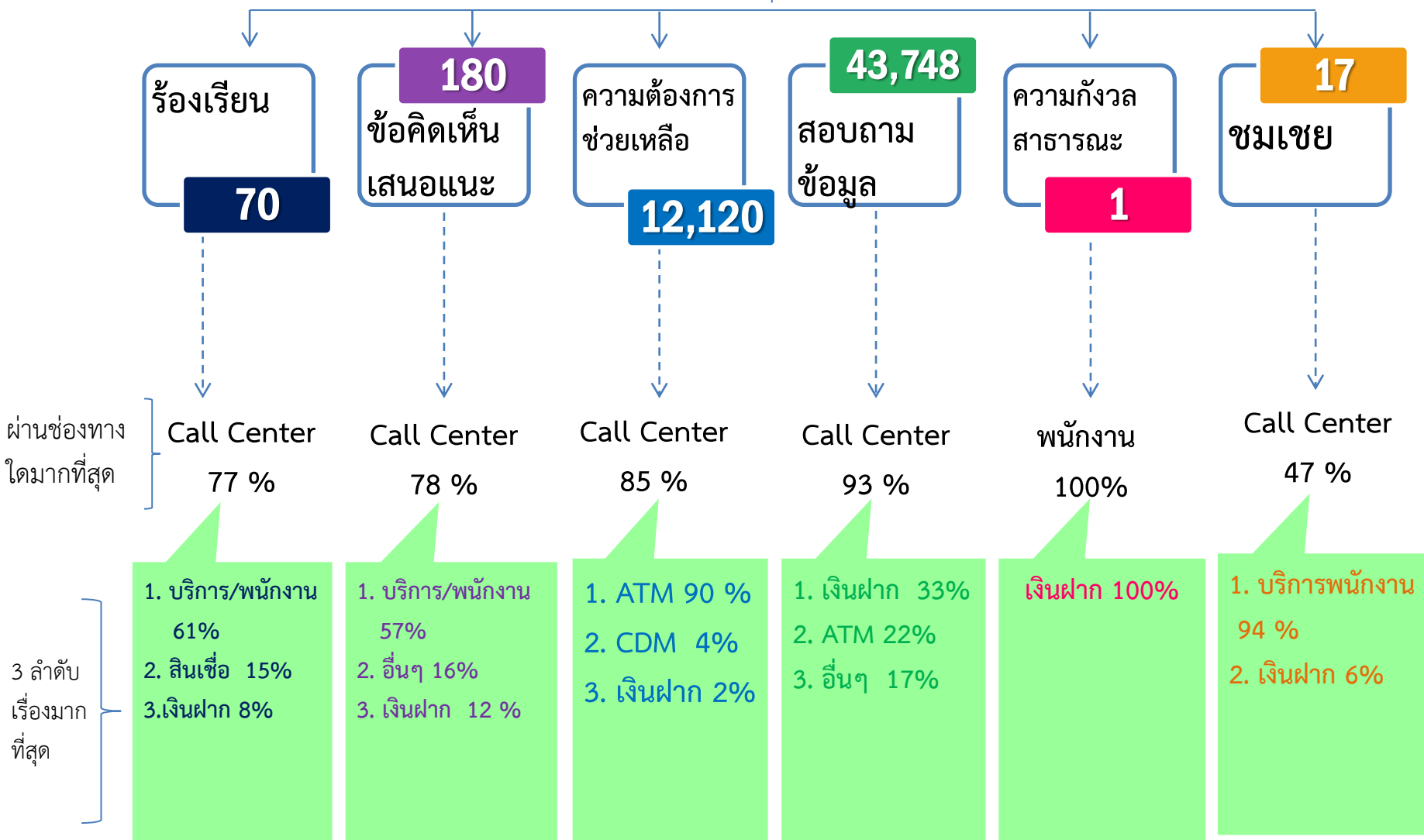
# สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 1/60

สามารถยุติเรื่องได้  
(ภาพรวมทั้งหมด)



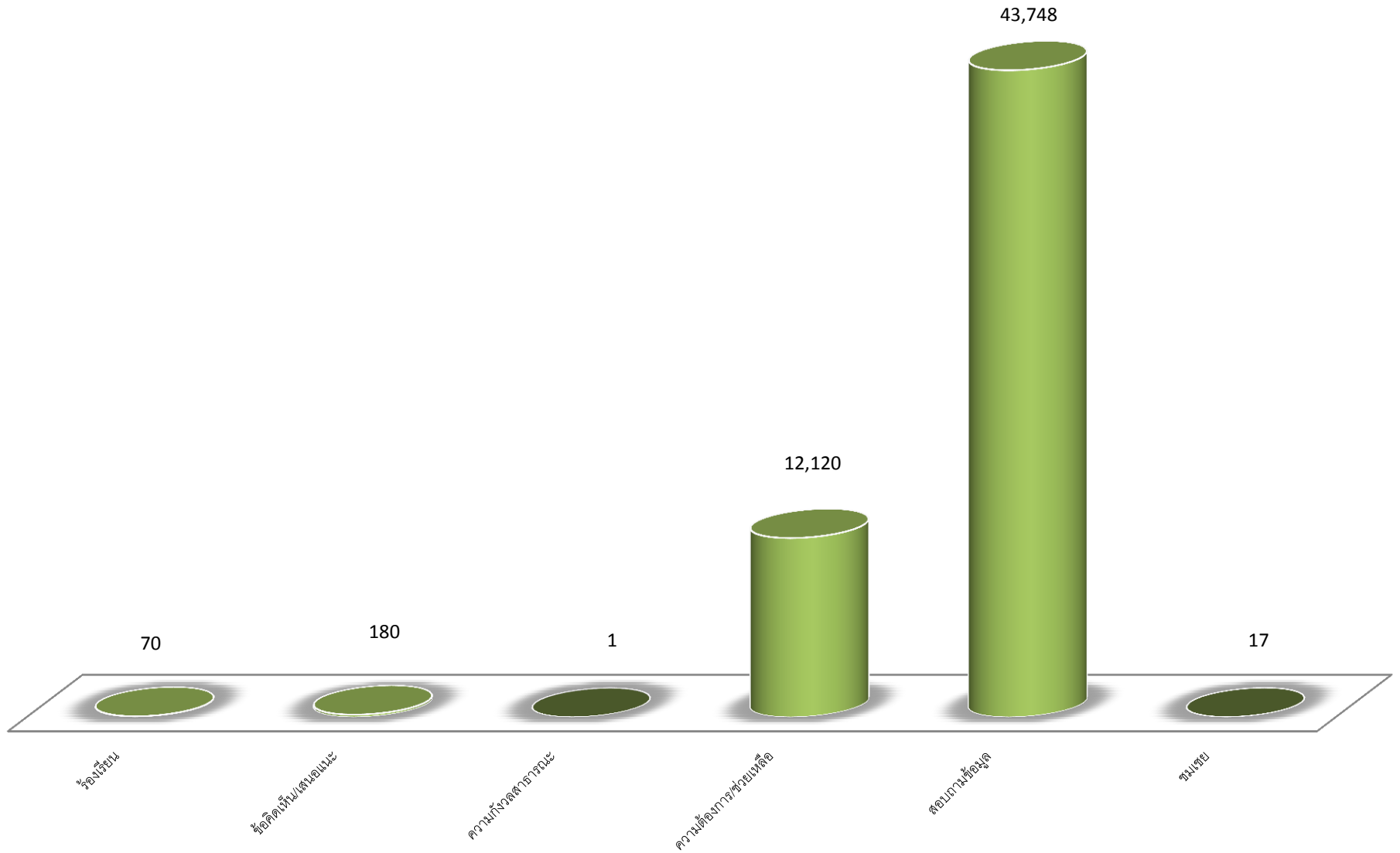
56,136 เรื่อง



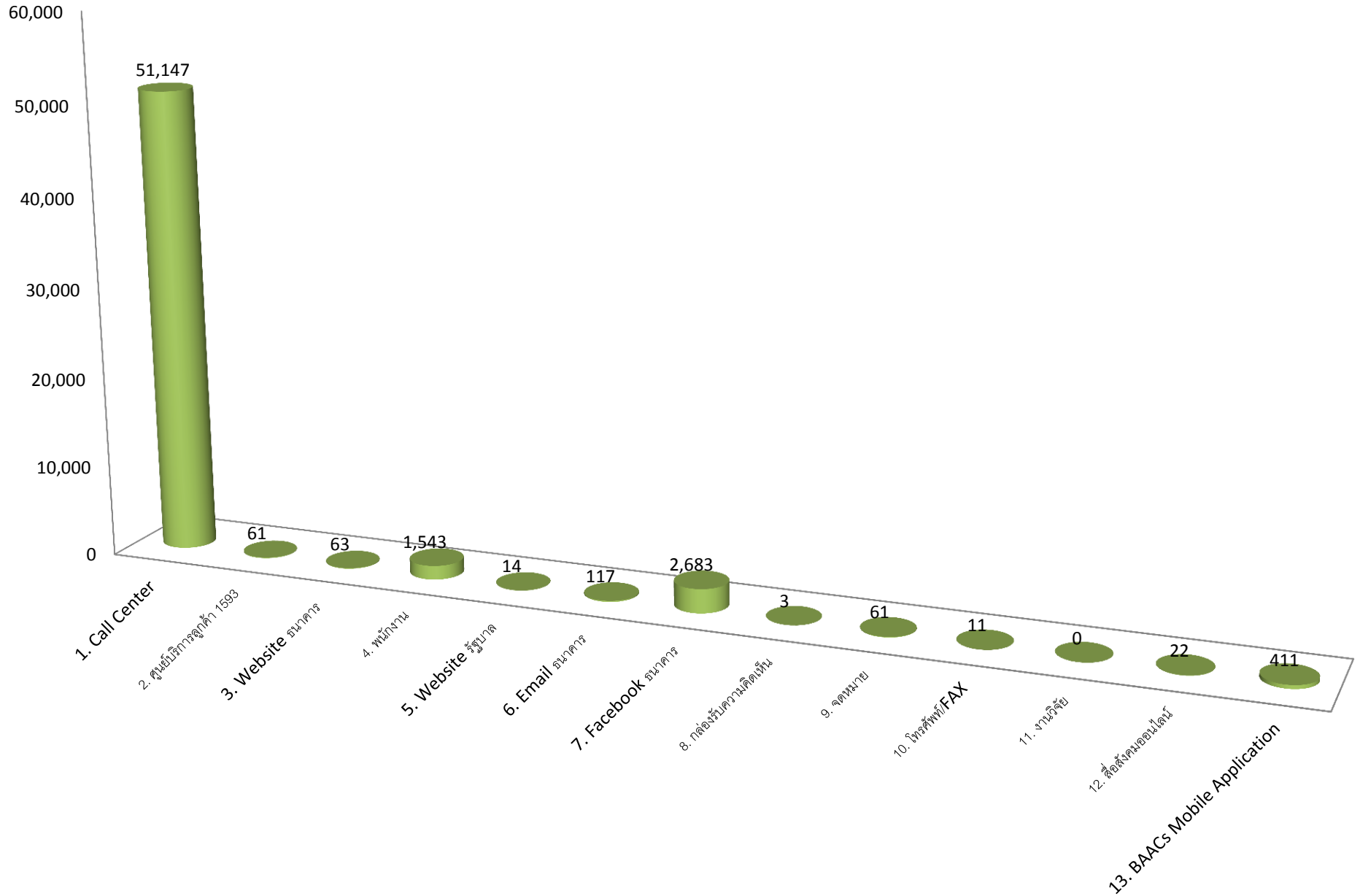
ผ่านช่องทาง  
ใดมากที่สุด

3 ลำดับ  
เรื่องมาก  
ที่สุด

# เสียงของลูกค้าจำแนกตามประเภทเรื่อง



# เสียงของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการรับฟัง



# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
การบริการ/พนักงาน	การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงานและตรวจสอบเอกสารให้ลูกค้า</li> <li>- การควบคุมการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสูงสุด</li> <li>- พนักงานขาดการสื่อสารที่ดีกับลูกค้ารวมถึงการแสดงออกถึงการให้บริการที่ประทับใจ</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เร่งดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด</li> </ul>
สินเชื่อ	การดำเนินงานด้านสินเชื่อ	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาดการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้าในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อ</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดการสาขาได้ติดต่อกับผู้ร้องเรียนและได้ชี้แจงทำความเข้าใจ ในประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมมาตรการและกรอบระยะเวลาที่ธนาคารให้ความช่วยเหลือเกษตรกรในแต่ละกรณี ซึ่งผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจและใช้บริการกับธนาคาร</li> </ul>

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
เงินฝาก	การดำเนินงานด้านเงินฝาก	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารคลาดเคลื่อนทำให้ได้รับข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน / แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดการสาขา ได้ติดต่อชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ลงทะเบียนเกรงว่าจะไม่ได้รับสวัสดิการ จึงไปขอยกเลิกการผูกบัญชีพร้อมเพย์กับธนาคารอื่น และกำชับให้พนักงานดำเนินการตามขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด</li> <li>- ตัวแทนสาขาติดต่อเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน</li> </ul>
อื่นๆ	การติดต่อสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนกรณีมีการนำผลงานภาพถ่ายไปเผยแพร่บนนิตยสารโดยไม่ได้รับอนุญาต</li> <li>- ขาดการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้นำชุมชน</li> <li>- ไม่พึงพอใจการให้บริการของบุคลากรอื่น เช่น รพภ./แม่บ้าน</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนงานที่รับผิดชอบเร่งดำเนินการประชุมหารือตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งติดต่อกองบรรณาธิการผู้รับจ้างจากธนาคารเพื่อประสานไปยังเจ้าของภาพเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ ในความคลาดเคลื่อนของการสื่อสาร ซึ่งผลการเจรจาทำความเข้าใจเป็นไปอย่างเรียบร้อย</li> <li>- ผู้จัดการสาขาเร่งประสานทำความเข้าใจร่วมกับผู้นำชุมชน เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน และปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้น</li> <li>- ผู้บังคับบัญชา รพภ./แม่บ้าน นำประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อซักซ้อมการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ</li> </ul>

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
คู่ค้าคู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานและการบริการ ฅปก.</li> <li>- ร้านค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร</li> </ul>	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน / พนักงานใช้คำพูดไม่สุภาพ</li> <li>- ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการจำหน่ายสินค้าผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับราคาที่ตั้งไว้บนตัวสินค้า</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สมาคมฅปก.ฅงเคราะห์ดำเนินการชดใช้เงินที่หายกับผู้ร้องเรียนและวางระบบการรับชำระใหม่ให้รัดกุมมากขึ้น และซักซ้อมการให้บริการที่ดีกับพนักงาน ฅปก.</li> <li>- ร้านค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการแจ้งว่าเกิดจากการติดป้ายราคาผิดพลาด และได้ทำหนังสือชี้แจงผู้ร้องเรียนและทำความเข้าใจร่วมกันแล้ว</li> </ul>
โครงการนโยบายรัฐ	โครงการและมาตรการช่วยเหลือผู้ปลูกข้าว	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ำไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการ และไม่ได้รับสิทธิตามโครงการ</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดการสาขาได้ติดต่อลูกค้ำเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ ในขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการและมาตรการช่วยเหลือต่างๆ เพื่อชี้แจงเหตุผลที่ลูกค้ำไม่ได้รับสิทธิ์ตามโครงการ</li> </ul>

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน