

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รายงานผลการดำเนินงาน
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
(Voice of Customer : VOC)
ไตรมาส 1/2561

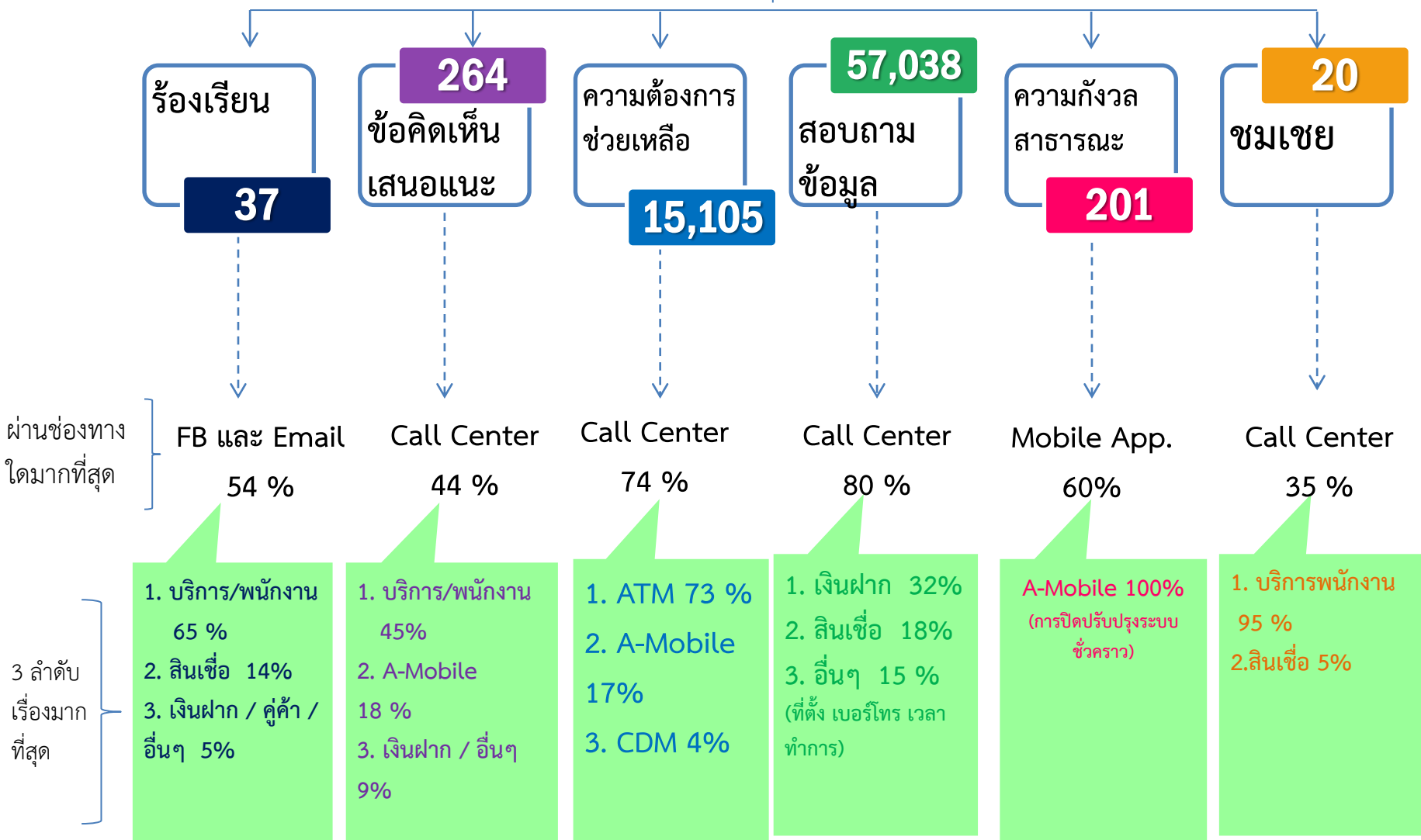
สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 1/61

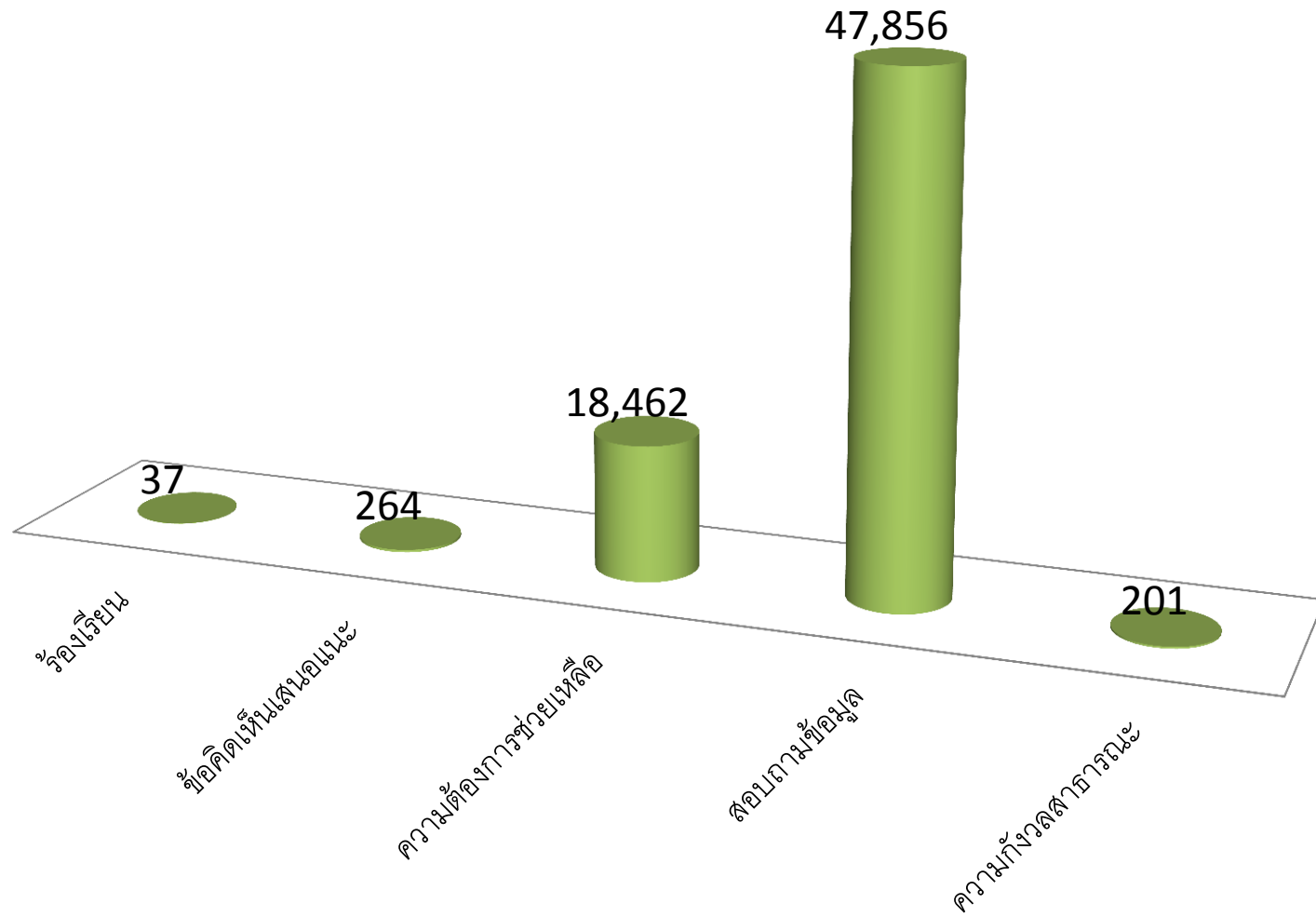
สามารถยุติเรื่องได้
(ภาพรวมทั้งหมด)

100 %

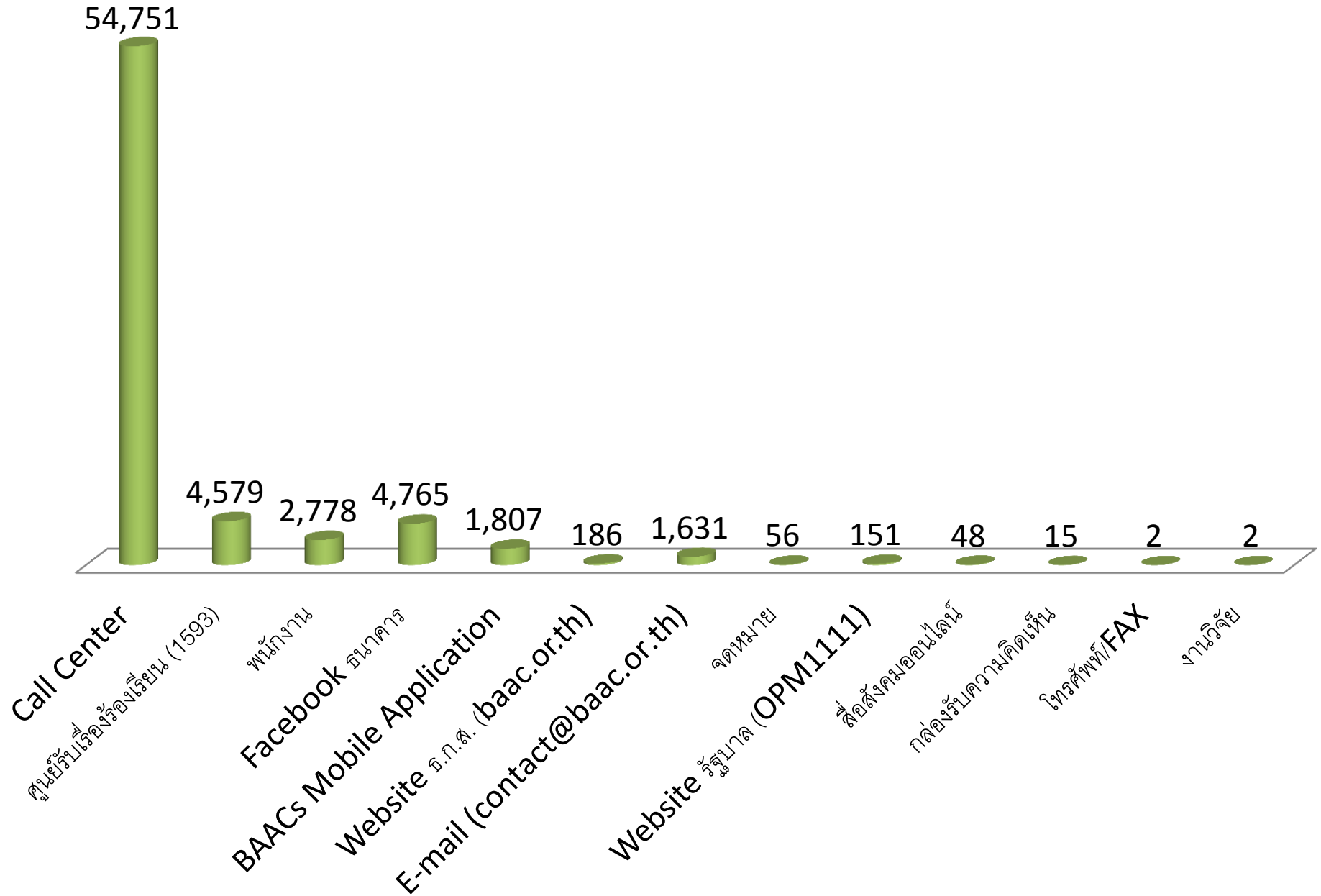
72,666 เรื่อง



เสียงของลูกค้าจำแนกตามประเภทเรื่อง



เสียงของลูกค้ำำแนกตามช่องทางารรับฟัง



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
<p>การบริการ/พนักงาน</p>	<p>การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ/วินัย-พฤติกรรม</p>	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน ส่งผลให้เกิดการสื่อสารไม่สมบูรณ์ เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการแสดงออกถึงการให้บริการที่ประทับใจ <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เร่งดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้สาขานำประเด็นประชุมซักซ้อมให้พึงระมัดระวังในการสื่อสารให้มากขึ้น
<p>สินเชื่อ</p>	<p>วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานสินเชื่อ</p>	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า/การดำเนินการล่าช้า <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขา ได้ตรวจสอบเรื่อง และประสานไปยังผู้ร้องเรียน ชี้แจงเหตุผลเพิ่มเติมในกรณีที่มีการสื่อสารกันคลาดเคลื่อน ชี้แจงขั้นตอนกระบวนการสินเชื่อให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจตรงกัน จากนั้นได้แก้ไขและได้ดำเนินการตามขั้นตอนสินเชื่อให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ได้กำชับให้พนักงานสินเชื่อวางแผนเวลานัดหมายและเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนัดหมายลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
เงินฝาก	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงาน เงินฝาก	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อน ชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ได้รับข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน <p>ผลการดำเนินงาน / แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาดำเนินการติดต่อลูกค้าเพื่อ ชี้แจงขั้นตอน วิธีปฏิบัติด้านเงินฝาก ทำความเข้าใจ และเร่งแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า - ประชุมซักซ้อมพนักงานในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ เช่น สิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับเมื่อซื้อสลากและการไถ่ถอนสลากเพื่อป้องกันปัญหาและลดข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจของลูกค้า
ลูกค้าคู่ความร่วมมือ	- พนักงานและการให้บริการ สกต.	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้ตรวจสอบการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สกต. <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงาน ธ.ก.ส. ที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานธนาคาร และ กรรมการ เจ้าหน้าที่ สกต. และตอบข้อร้องเรียนผู้ร้อง ธนาคารกำชับพนักงานผู้รับผิดชอบมีการติดตามกำกับ ตรวจสอบการดำเนินงานของ สกต. อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานและบุคลากรอื่นๆ 	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อน <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาร่วมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องและลูกค้าให้เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติของธนาคาร ตลอดจนผลการแก้ไขชั้นลูกค้าให้รับทราบแล้ว และ ชักซ้อมพนักงานให้ใช้วิธีการสื่อสารให้ลูกค้าให้เข้าใจ
A-Mobile	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลทั่วไป 	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปิดปรับปรุงระบบ A-Mobile ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการและมีผลกระทบต่อการใช้งานผู้ใช้บริการอื่นๆ <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับผิดชอบติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ ในระบบงานของธนาคาร ซึ่งอยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนา และนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปปรับปรุงให้ระบบสามารถให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อไป

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
บัตรสินเชื่อเกษตรกร	- ระบบงาน	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้ประกอบการร้านค้า ติดตามผลการขอขึ้นทะเบียนร้านค้า <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้รับผิดชอบติดต่อผู้ร้องเรียนและชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการ โดย สนจ.เสนอขอขึ้นทะเบียนขออนุมัติจากสำนักงานใหญ่ และได้ชี้แจงลูกค้าให้เข้าใจ เป็นที่พอใจแล้ว

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน