

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รายงานผลการดำเนินงาน
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
(Voice of Customer : VOC)
ไตรมาส 2/2560

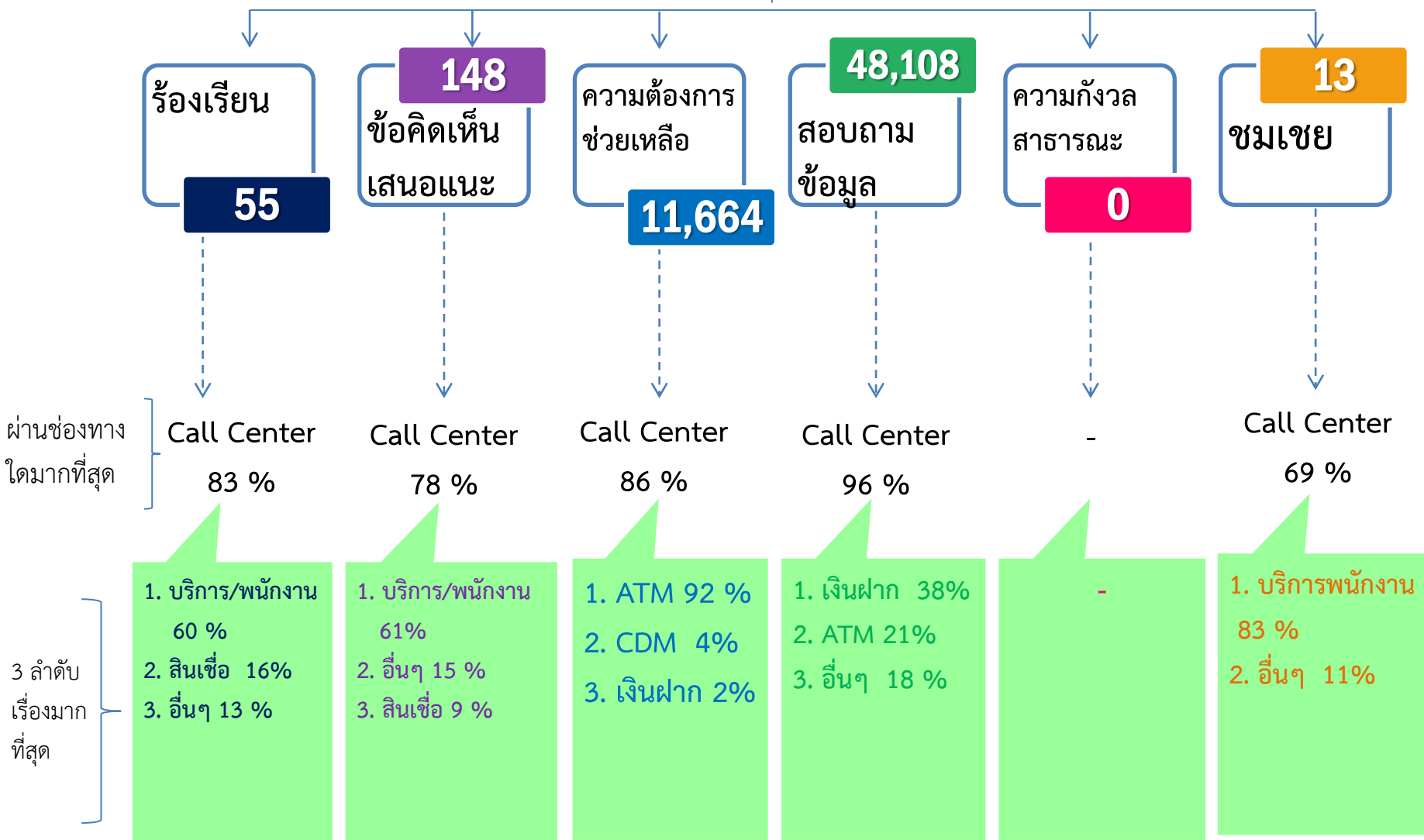
สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 2/60

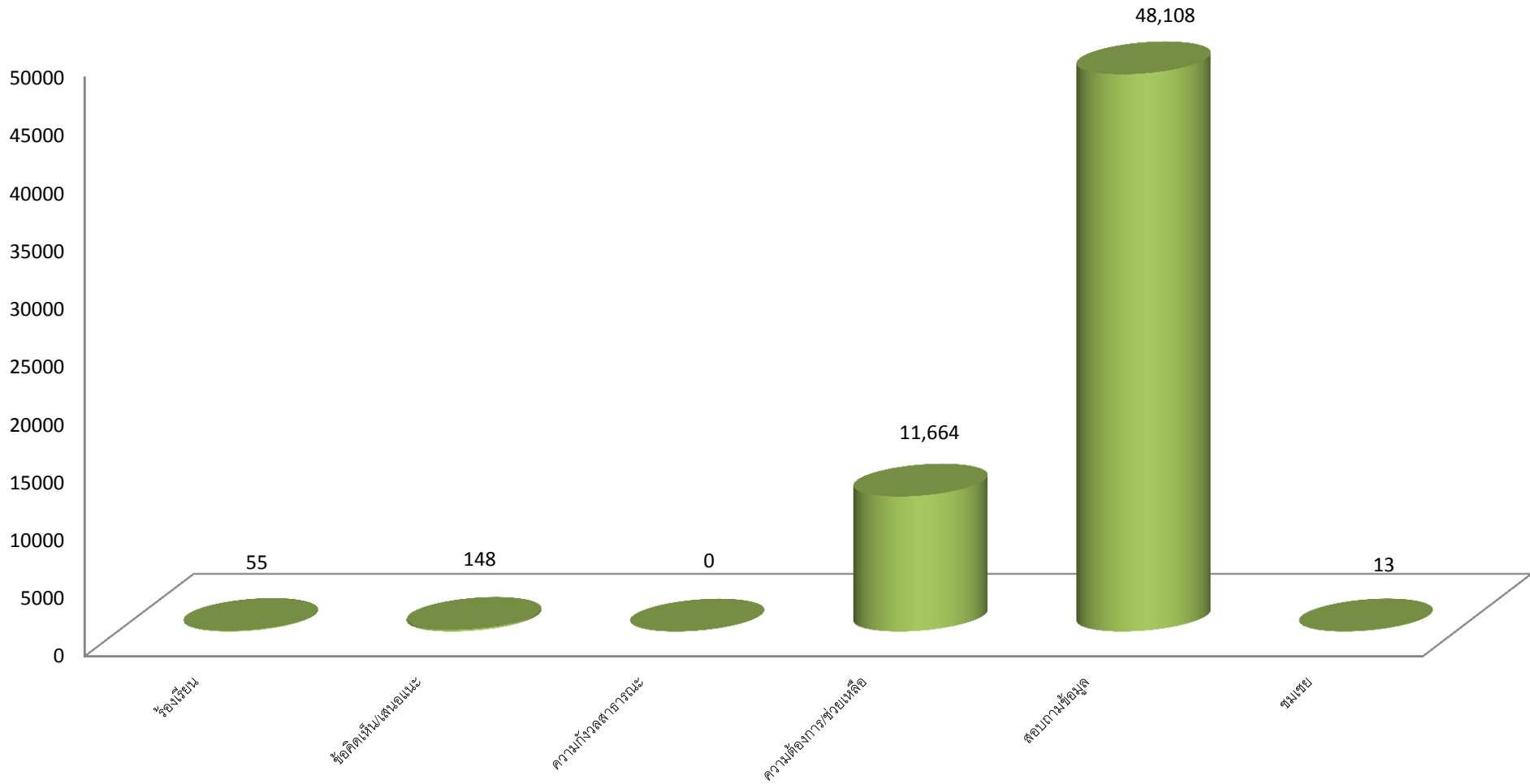
สามารถยุติเรื่องได้
(ภาพรวมทั้งหมด)



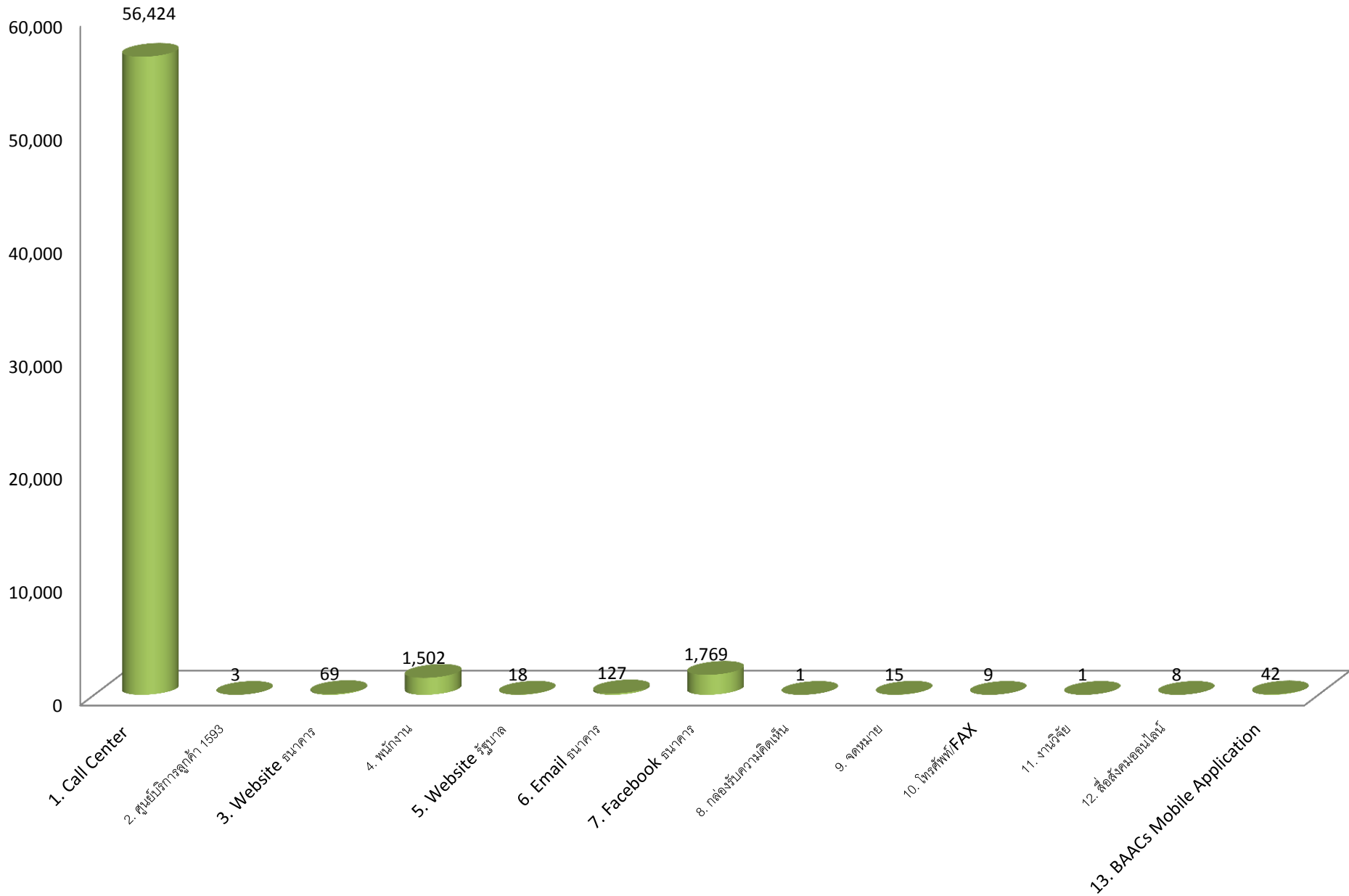
59,988 เรื่อง



เสียงของลูกค้าจำแนกตามประเภทเรื่อง



เสียงของลูกค้าจำเป็นทุกช่องทางรับฟัง



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
การบริการ/พนักงาน	การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาดการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าส่งผลให้เกิดการสื่อสารไม่สมบูรณ์ เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการแสดงออกถึงการให้บริการที่ประทับใจ - พนักงานขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในขั้นตอนการปฏิบัติงานบางขั้นตอนส่งผลกระทบต่อลูกค้าไม่พึงพอใจ การดำเนินการล่าช้า เป็นต้น <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เร่งดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมก็นำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
สินเชื่อ	การดำเนินงานด้านสินเชื่อ	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาดการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้าในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามหนี้ เป็นต้น <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาได้ ตรวจสอบข้อมูลและประเด็นความต้องการของผู้ร้องเรียนและติดต่อกับผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เงื่อนไขและขั้นตอนการดำเนินงาน และเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ - บุคลากรอื่นๆ เช่น รพภ./แม่บ้าน/พนักงานขับรถ 	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติตน การวางตัว ของพนักงานในสังคมอาจไม่เหมาะสม เช่น การขับขีไ้ยวดยานพาหนะบนท้องถนน - ไม่พึงพอใจการให้บริการของบุคลากรอื่น เช่น รพภ./แม่บ้าน - ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนในรายละเอียดของการจัดประมุขทรัพยากรสิ้นขายทอดตลาด <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ากล่าวตักเตือนพนักงาน ติดต่อลูกค้าเพื่อขอโทษและชี้แจงแนวทางในการชักซ้อมกำกับให้พนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร - ผู้บังคับบัญชา รพภ./แม่บ้าน นำประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อชักซ้อมการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ - ผู้จัดการสาขาได้ชี้แจงผู้ร้องถึงกรณีที่มีการประกาศและยกเลิกการขายทอดตลาดทรัพยากรสิ้น ตามหมายเหตุธนาคารสงวนสิทธิที่จะยกเลิกการขายทอดตลาดทรัพยากรสิ้นบางรายการ โดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า เพื่อประโยชน์ของธนาคาร
เงินฝาก	การดำเนินงานด้านเงินฝาก	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อนทำให้ได้รับข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน <p>ผลการดำเนินงาน / แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขา ได้ติดต่อชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
คู่ค้าคู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none">- พนักงานและการบริการ ฅปก.- ร้านค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ต้องการให้ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน สมาคมฉกสจสจสจ เรื่องการส่งหนังสือแจ้งเตือนเนื่องจากถูกตัดสิทธิ์จากการเป็นสมาชิก- ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการจำหน่ายสินค้าผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ และขอลดหย่อนค่าธรรมเนียม เช่าเครื่อง EDC <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none">- ตัวแทนสมาคมฉกสจสจสจที่ได้ติดต่อผู้ร้องเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและเสนอเงื่อนไขในการแก้ไขปัญหาาร่วมกับผู้ร้อง- คณะทำงานขับเคลื่อนบัตรสินเชื่อเกษตรกรระดับจังหวัด ได้พิจารณาการดำเนินงานของร้านค้าสมาชิกตามข้อกำหนดและเงื่อนไข

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน