

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)



รายงานผลการดำเนินงาน
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
(Voice of Customer : VOC)
ไตรมาส 2/2561

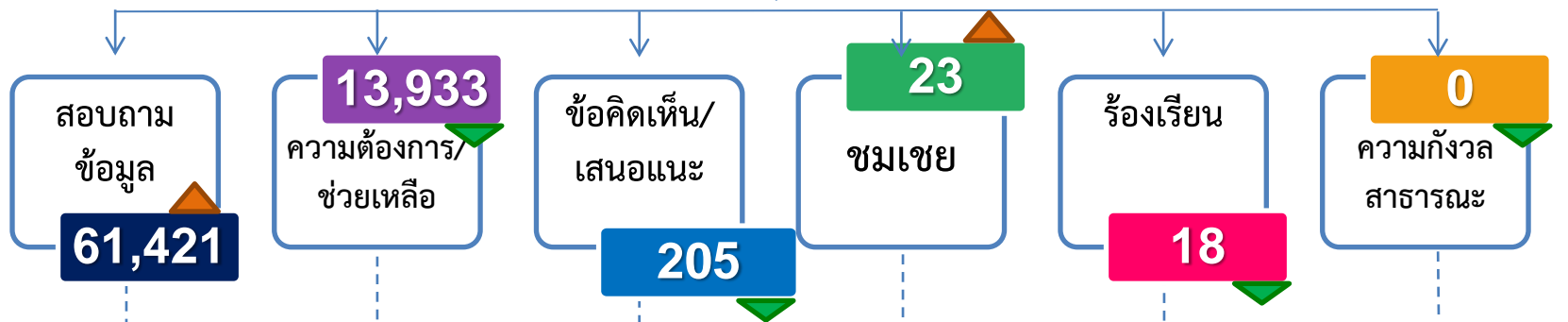
สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 2/2561

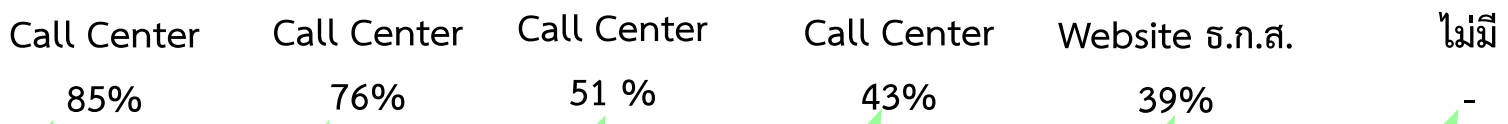
สามารถยุติเรื่องได้
(ภาพรวมทั้งหมด)



75,600 เรื่อง



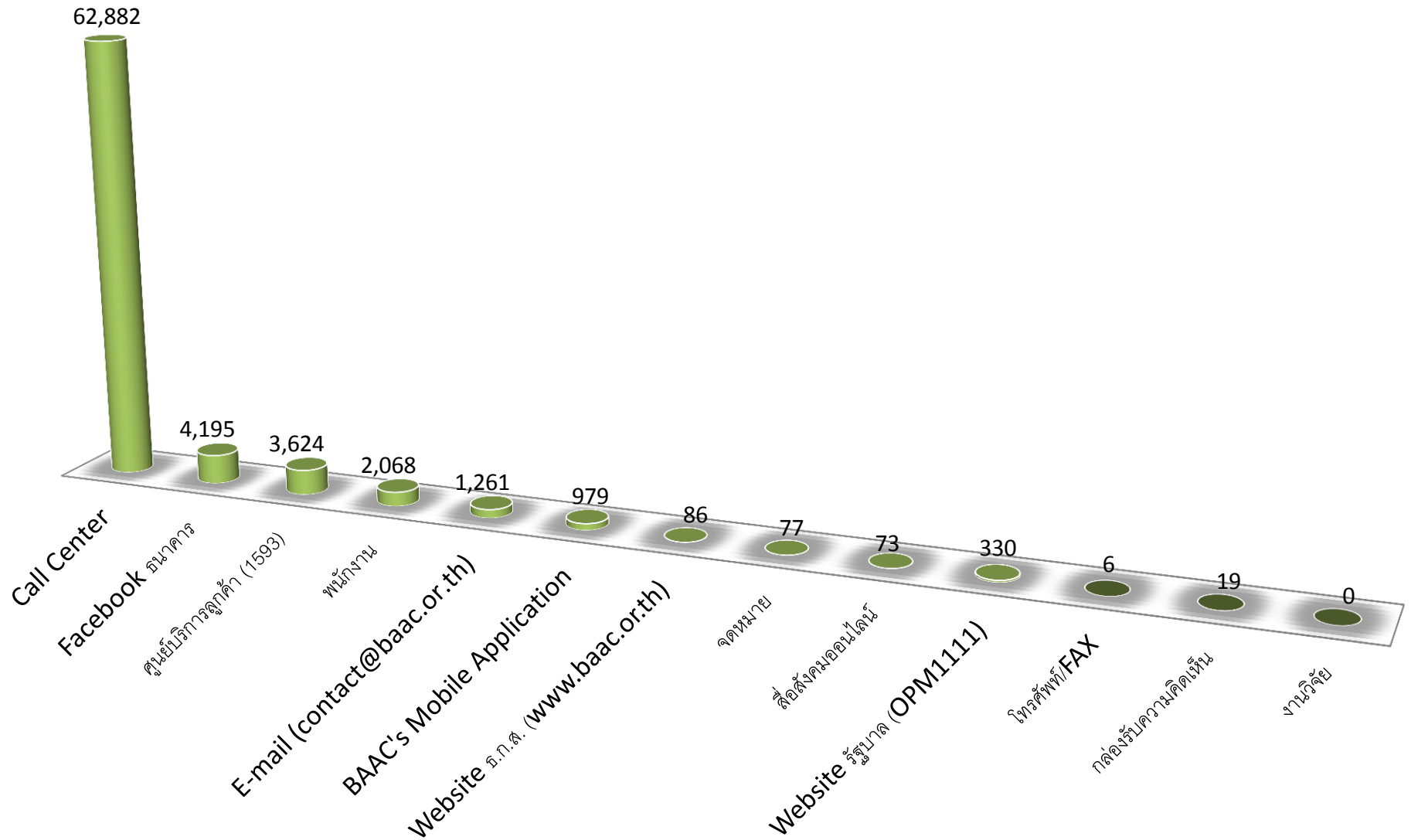
ผ่านช่องทาง
ใดมากที่สุด



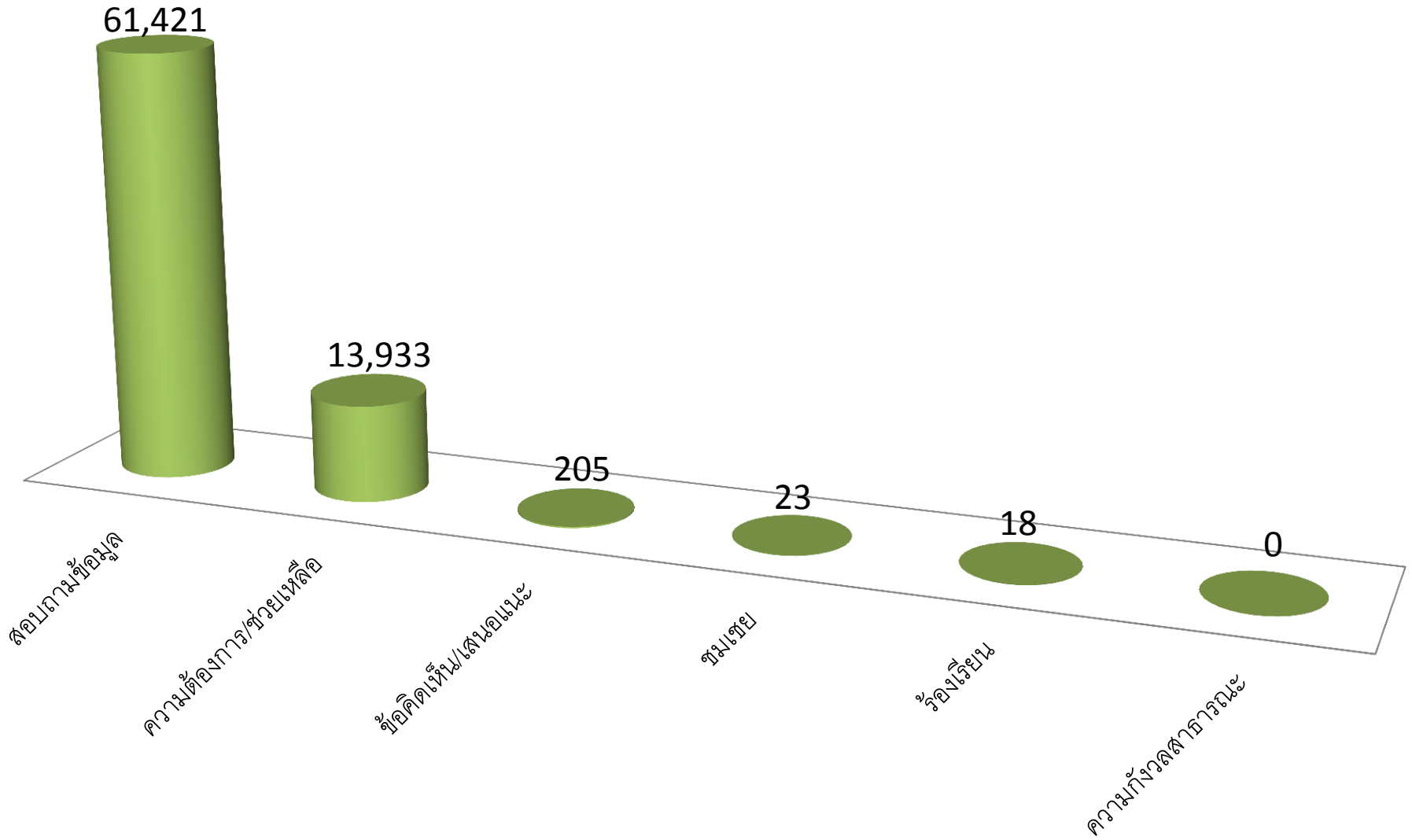
3 ลำดับ
เรื่องมาก
ที่สุด



เสียงของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการรับฟัง



เสียงของลูกค้าจำเป็นตามประเภทเรื่อง



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
การบริการ/พนักงาน	การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ	<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
สินเชื่อ	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานสินเชื่อ	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาได้ทำการชี้แจงลูกค้าโดยขอความอนุเคราะห์ให้มีเจ้าหน้าที่รัฐเป็นพยานในการชี้แจงข้อเท็จจริง ทั้งนี้ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับขั้นตอน หลักเกณฑ์ และระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้แก่ลูกค้าทราบและเข้าใจแล้ว

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน