

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รายงานผลการดำเนินงาน  
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า  
(Voice of Customer : VOC)  
ไตรมาส 3/2560

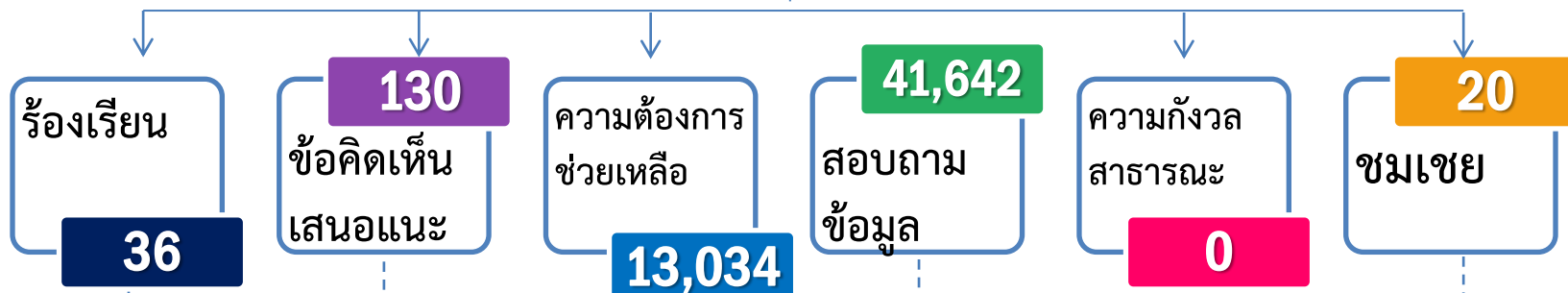
# สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 3/60

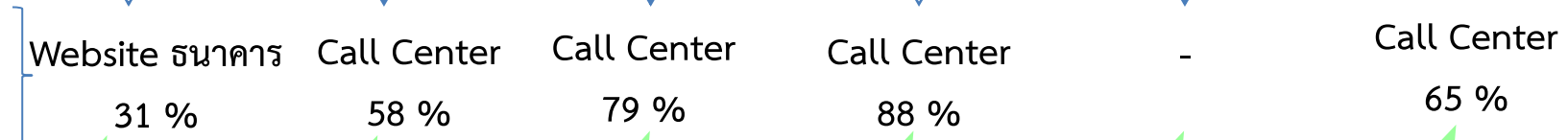
สามารถยุติเรื่องได้  
(ภาพรวมทั้งหมด)



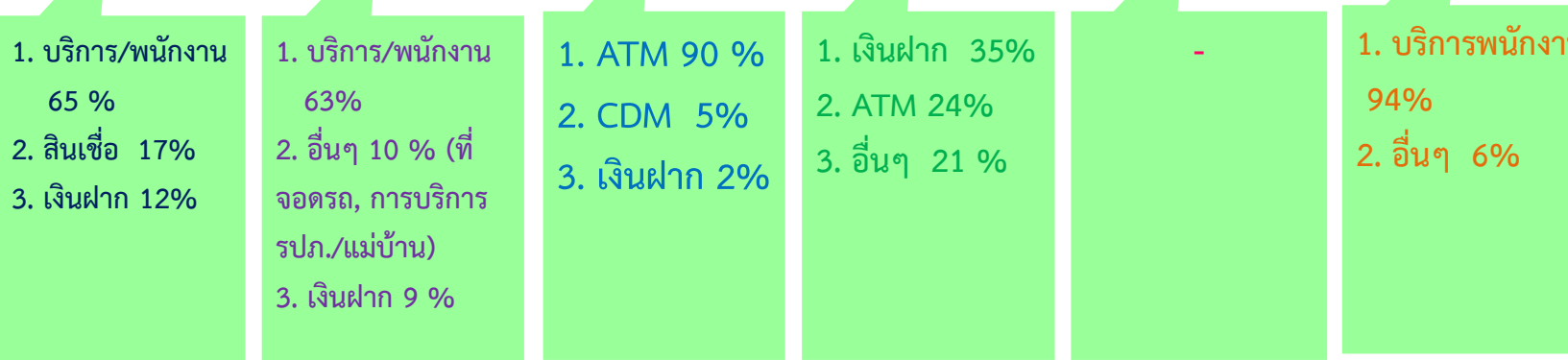
54,862 เรื่อง



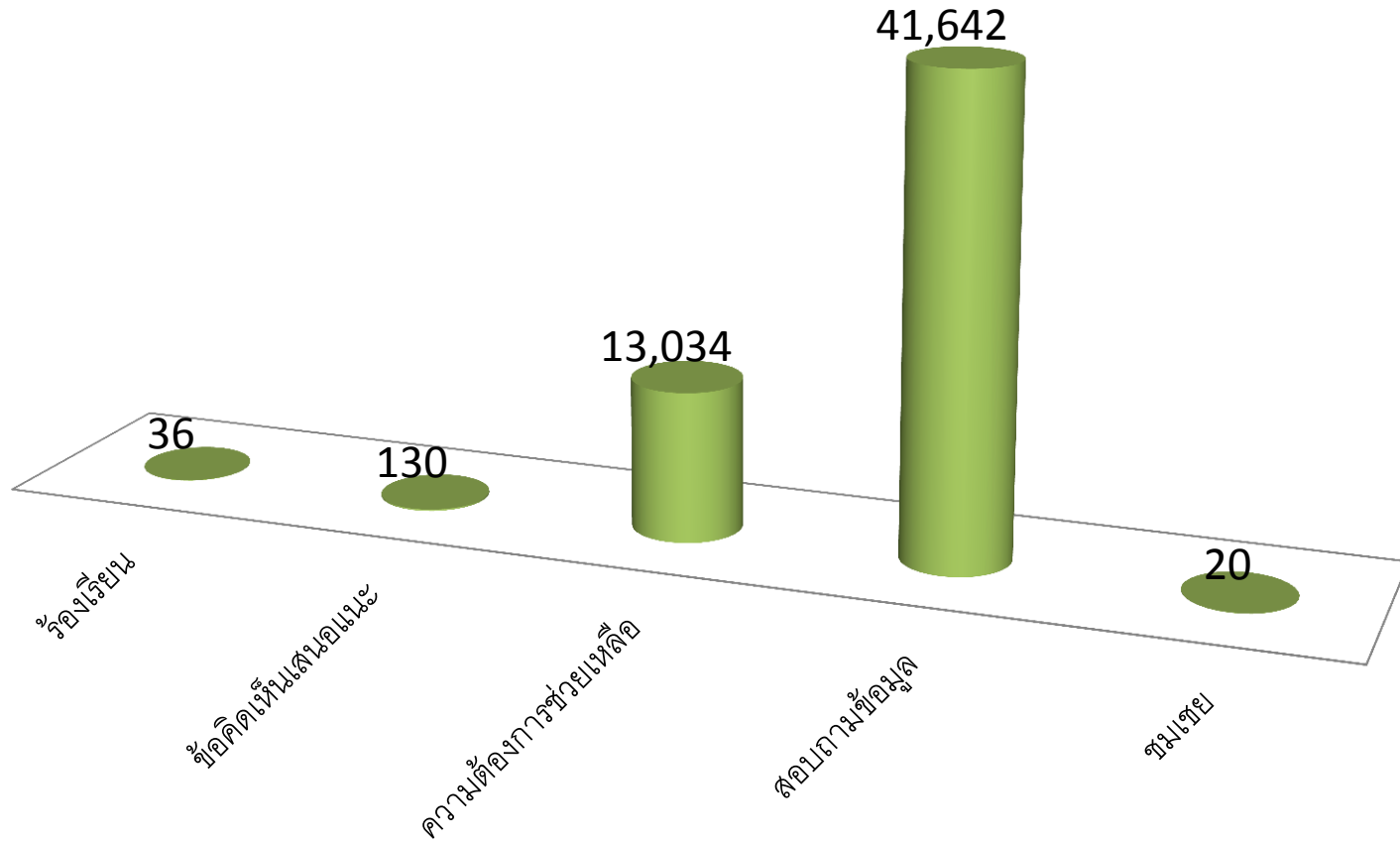
ผ่านช่องทาง  
ใดมากที่สุด



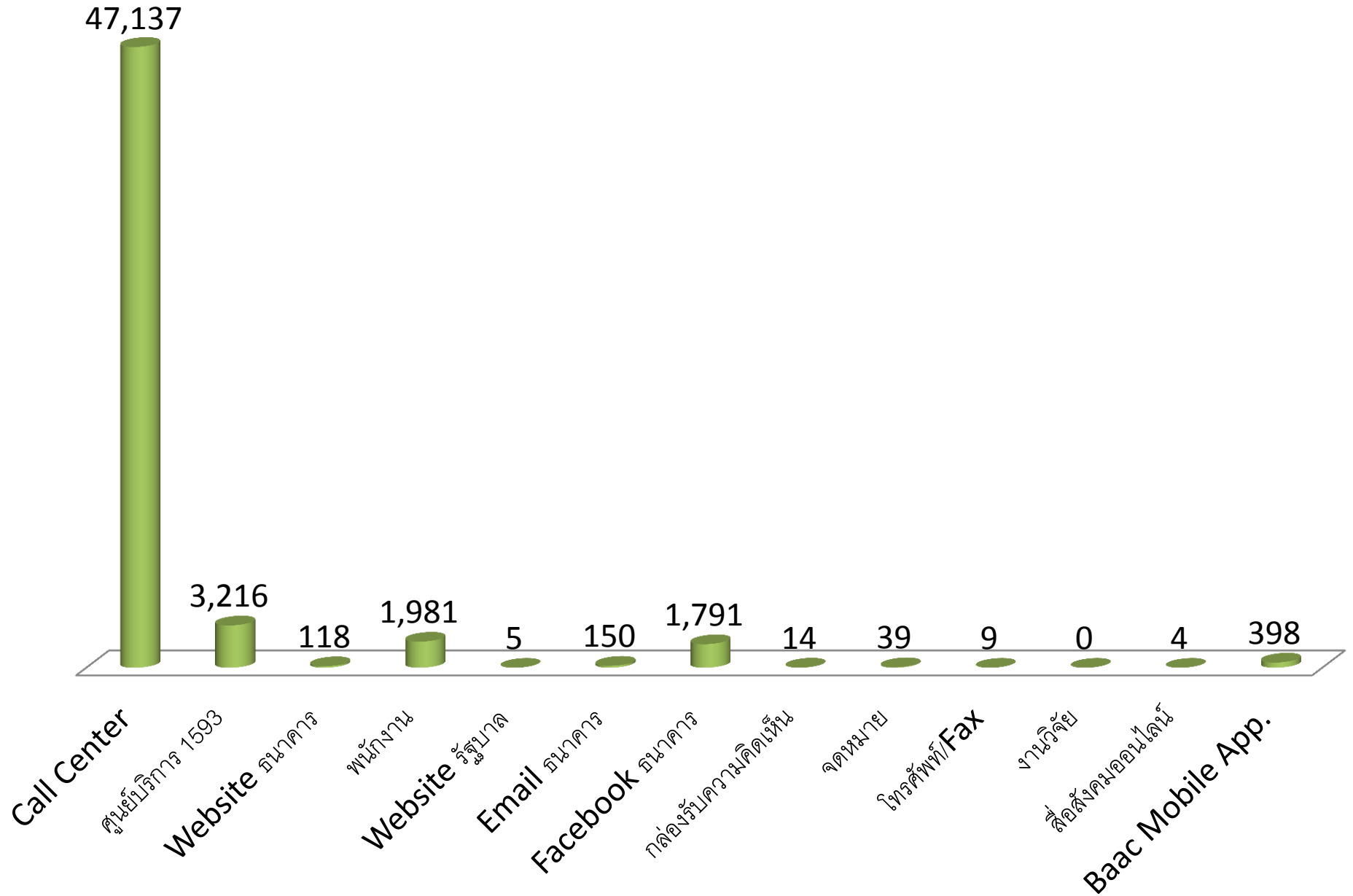
3 ลำดับ  
เรื่องมาก  
ที่สุด



# เสียงของลูกค้าจำแนกตามประเภทเรื่อง



# เสียงของลูกค้าจำเป็นทุกช่องทางารรับฟัง



# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
<p>การบริการ/พนักงาน</p>	<p>การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ</p>	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาดการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าส่งผลให้เกิดการสื่อสารไม่สมบูรณ์ เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการแสดงออกถึงการให้บริการที่ประทับใจ</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เร่งดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้สาขานำประเด็นประชุมซักซ้อมให้พี่ระมัดระวังในการสื่อสารให้มากขึ้น</li> </ul>
<p>สินเชื่อ</p>	<p>การดำเนินงานด้านสินเชื่อ</p>	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มลูกค้าส่งหนังสือแจ้งหนี้ให้กับบิดาของผู้ร้องเรียนผ่านผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นลูกค้าในกลุ่มเดียวกัน</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดการสาขาได้ติดต่อผู้ร้องทางโทรศัพท์ และทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนและได้ไปพบบิดาของผู้ร้องเรียนทำความเข้าใจเป็นที่พอใจแล้ว</li> <li>- ซักซ้อมพนักงานพัฒนาธุรกิจให้ระมัดระวังการส่งหนังสือแจ้งหนี้ตามวิธีปฏิบัติของธนาคารอย่างเคร่งครัด</li> </ul>

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
เงินฝาก	การดำเนินงานด้านเงินฝาก	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารคลาดเคลื่อน ชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ได้รับข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน / แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดการสาขาดำเนินการติดต่อลูกค้าเพื่อ ชี้แจงทำความเข้าใจและเร่งแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า</li> <li>- ประชุมซักซ้อมพนักงานในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ เช่น สิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับเมื่อซื้อสลากและการไถ่ถอนสลากเพื่อป้องกันปัญหาและลดข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>
อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรอื่นๆ เช่น รปภ. /แม่บ้าน/ พนักงานขับรถ</li> </ul>	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฏิบัติตน การวางตัว ของพนักงานในสังคมอาจไม่เหมาะสม เช่น การขับซีใช้รถยนต์พาหนะบนท้องถนน การใช้รถยนต์ของธนาคารบนท้องถนน</li> <li>- ไม่พึงพอใจการให้บริการของบุคลากรอื่น เช่น รปภ./แม่บ้าน</li> </ul> <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ากล่าวตักเตือนพนักงาน ติดต่อลูกค้าเพื่อขอโทษและชี้แจงแนวทางในการซักซ้อมกำกับให้พนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร</li> <li>- ผู้บังคับบัญชา รปภ./แม่บ้าน นำประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อซักซ้อมการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ</li> </ul>

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
จัดซื้อจัดจ้าง	<p>- การจัดซื้อจัดจ้าง/งานก่อสร้าง</p>	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับจ้างร้องขอความเป็นธรรมให้พิจารณาทบทวนแก้ไขสัญญาจ้าง กรณีธนาคารกำหนดอัตราค่าปรับงานก่อสร้างในสัญญาจ้างเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด สำหรับการก่อสร้างอาคารสำนักงาน 2 สาขา</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธนาคารได้ชี้แจงเรื่องขอความเป็นธรรม ต่อผู้รับจ้างแล้วดังนี้</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ธนาคารไม่ได้คิดค่าปรับเป็นรายงวด แต่จะคิดค่าปรับนับจากวันสิ้นสุดสัญญา</li> <li>2. ธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจ ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติ "ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509" และมีระเบียบว่าด้วยการพัสดุของตนเอง ไม่ได้อยู่ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 ซึ่งบังคับใช้กับส่วนราชการเท่านั้น และในประกาศประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารได้ประกาศอัตราค่าปรับไว้แล้วชัดเจน เพื่อให้ผู้ประสงค์เสนอราคาทราบก่อนตัดสินใจเข้าซื้อของประกวดราคาจนเข้าใจและยอมรับเงื่อนไขในการแข่งขันราคาครั้งนี้แล้ว</li> </ol>

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน