

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)



รายงานผลการดำเนินงาน  
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า  
(Voice of Customer : VOC)  
ไตรมาส 3/2561

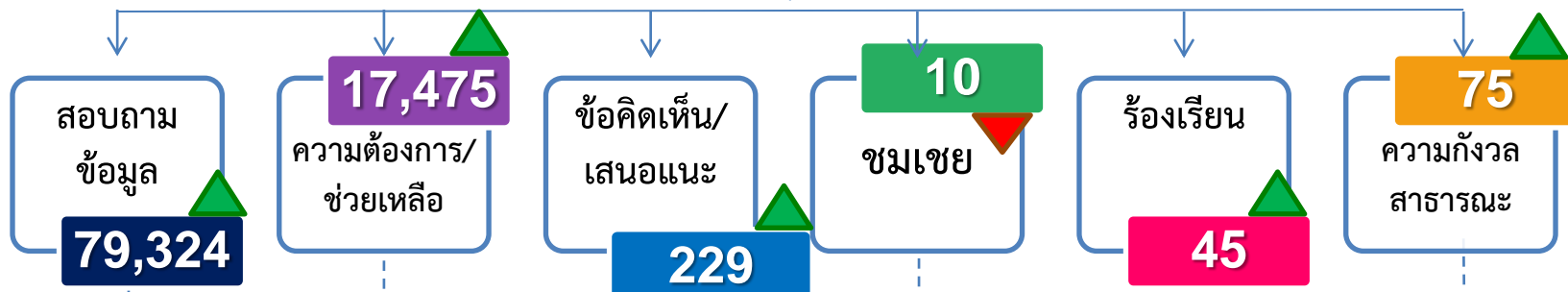
# สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 3/2561

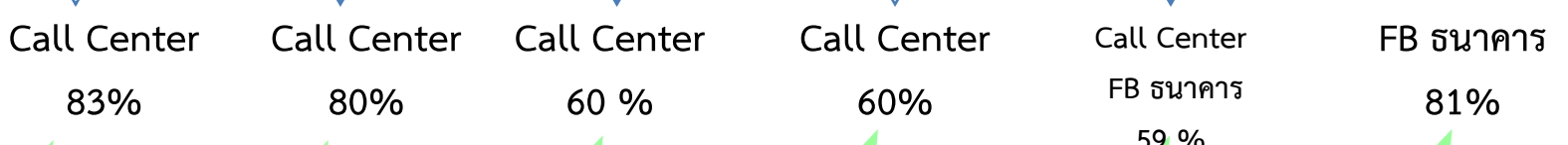
สามารถยุติเรื่องได้  
(ภาพรวมทั้งหมด)



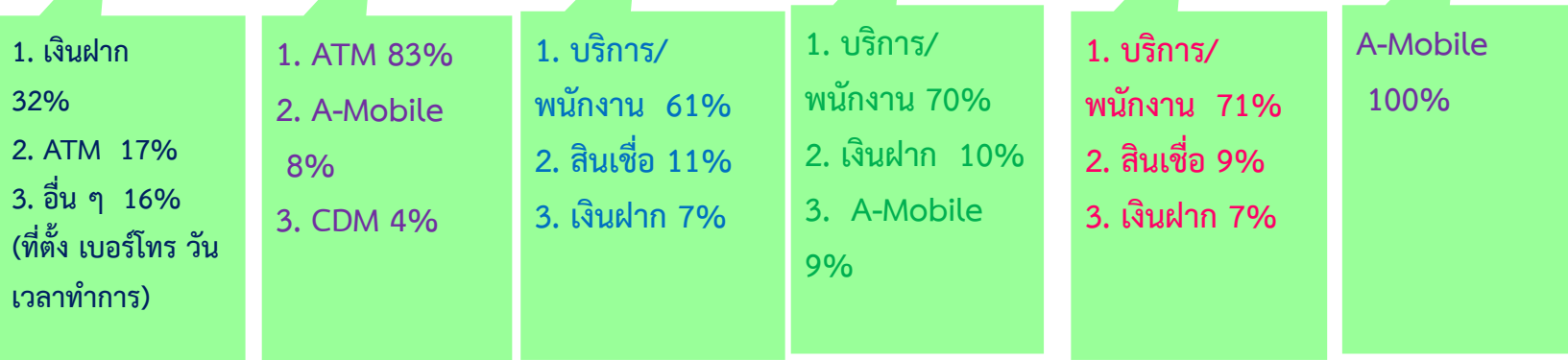
97,158 เรื่อง ▲



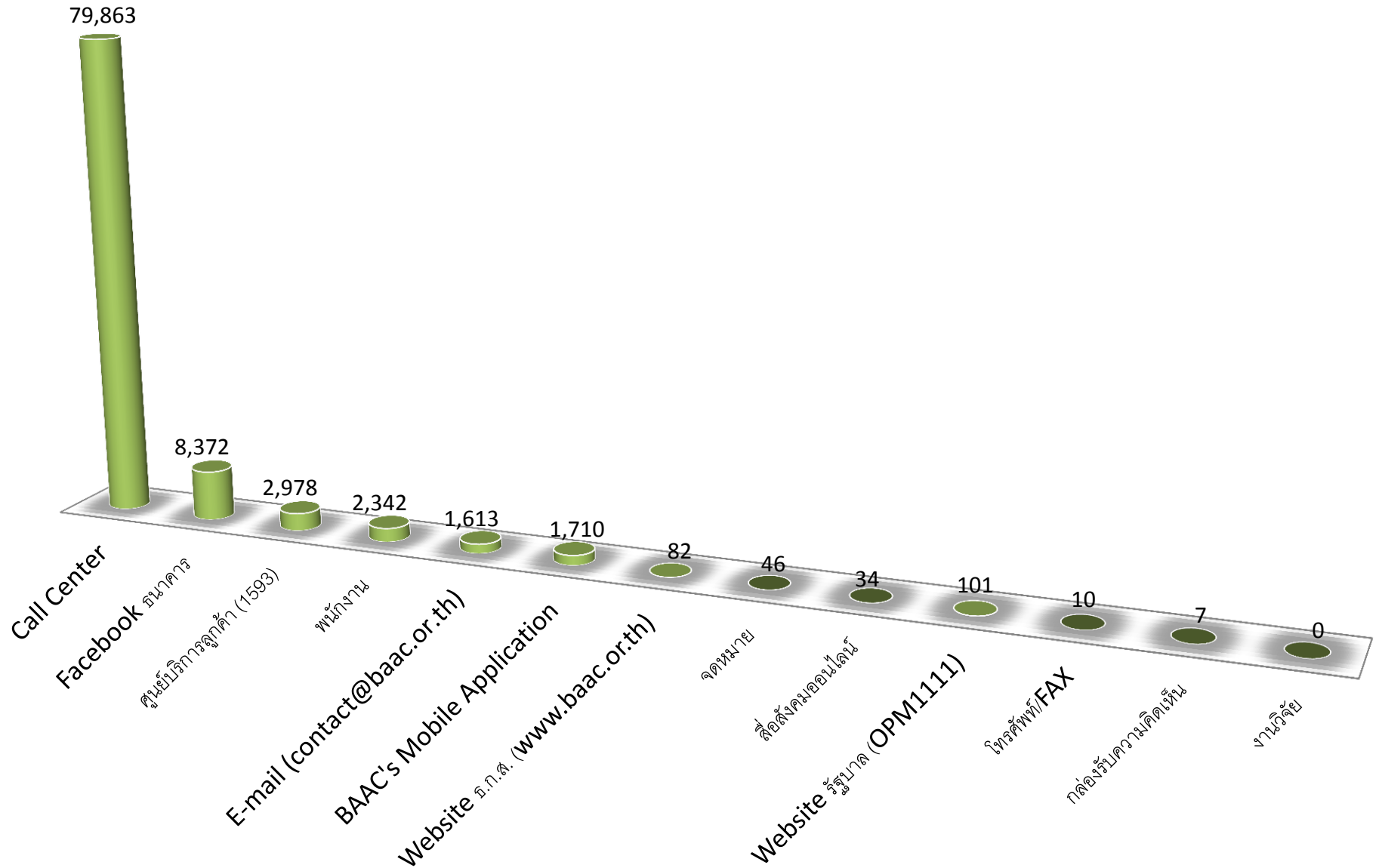
ผ่านช่องทาง  
ใดมากที่สุด



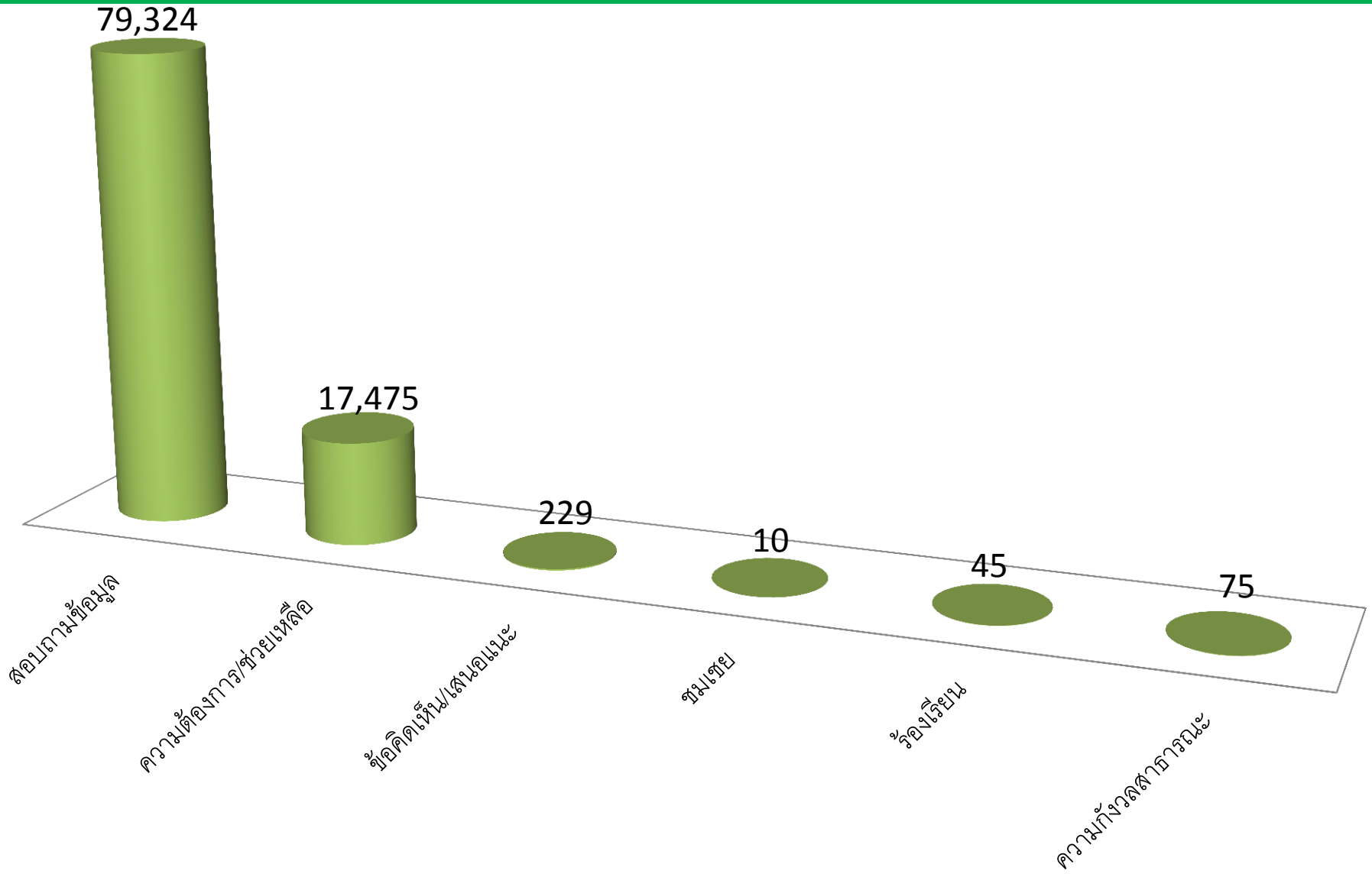
3 ลำดับ  
เรื่องมาก  
ที่สุด



# เสียงของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการรับฟัง



# เสียงของลูกค้าจำเป็นทุกประเภทเรื่อง



# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
การบริการ/พนักงาน	การให้บริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เร่งดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน รวมถึงดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมทั้งนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และพึงระมัดระวังในการสื่อสาร</li> </ul>
สินเชื่อ	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานสินเชื่อ	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการด้านสินเชื่อล่าช้า ขาดการชี้แจงข้อมูลที่ครบถ้วน รวมถึงการติดตามและสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารสาขา เร่งดำเนินการชี้แจงและทำความเข้าใจกับลูกค้า เร่งรัดขั้นตอนการดำเนินการให้กับลูกค้า รวมถึงได้ซักซ้อมให้พนักงานสินเชื่อสื่อสารชี้แจงข้อมูลให้กับด้วยความถูกต้อง ชัดเจนตรงไปตรงมา ยึดถือหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด</li> </ul>

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
เงินฝาก	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานเงินฝาก	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน พนักงานขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เร่งดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน รวมถึงดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด</li> </ul>
ลูกค้าคู่ความร่วมมือ/ บัตรสินเชื่อเกษตรกร/ อื่นๆ	ณปก./การดำเนินการ/พนักงานและบุคลากรอื่นๆ	<p><b>สาเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและลูกค้า ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / การดำเนินการล่าช้า / ไม่พึงพอใจการบริการของบุคลากร</li> </ul> <p><b>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารสาขาได้ดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียน และชี้แจงทำความเข้าใจในข้อมูลหลักเกณฑ์เงื่อนไข ที่ถูกต้อง ทั้งนี้ได้ซักซ้อมให้กับพนักงานได้ยึดถือหลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และสื่อสารให้กับลูกค้าให้เข้าใจตรงกัน</li> </ul>

# ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน