

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



รายงานผลการดำเนินงาน
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
(Voice of Customer : VOC)
ไตรมาส 4/2560

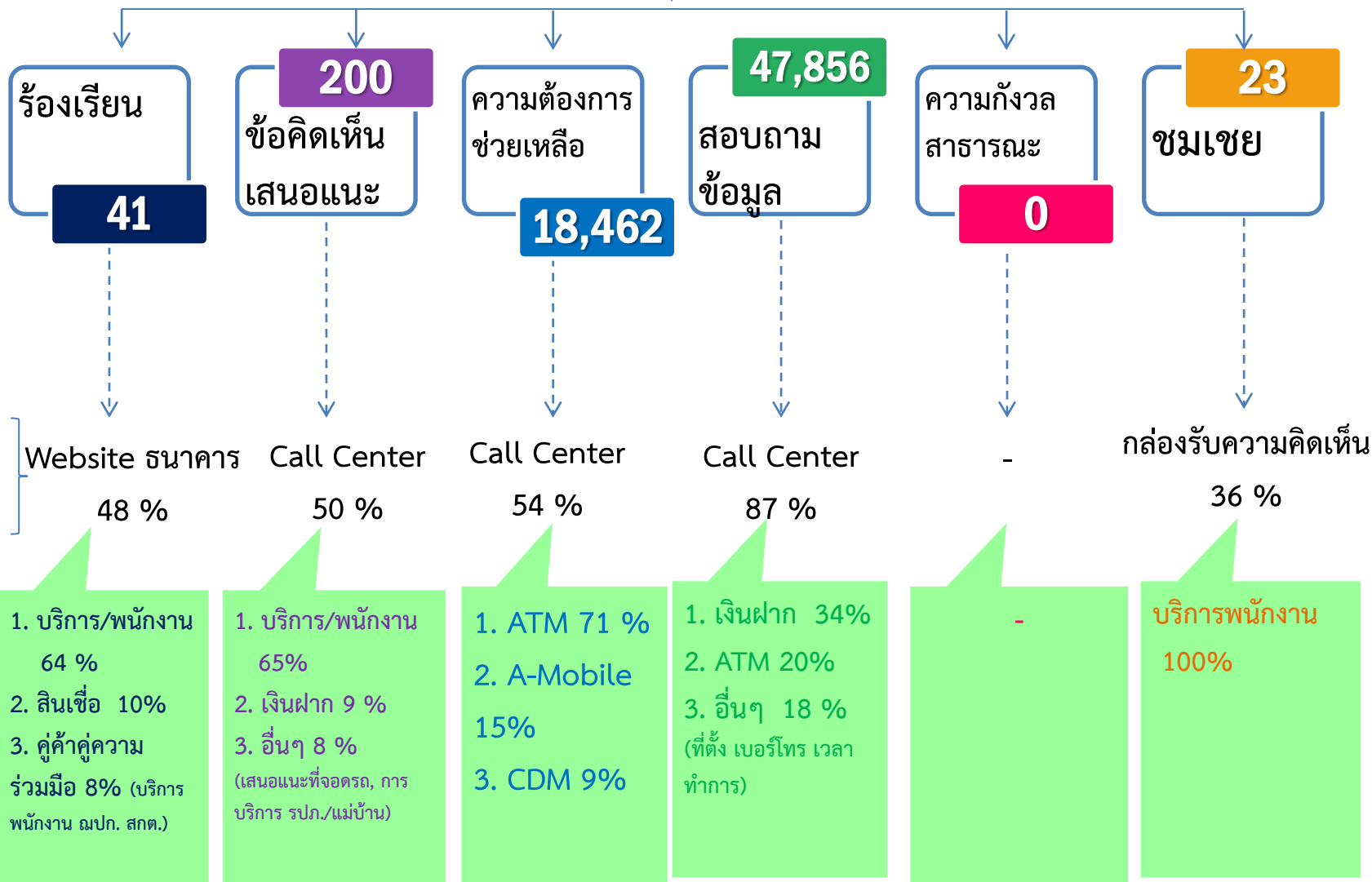
สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 4/60

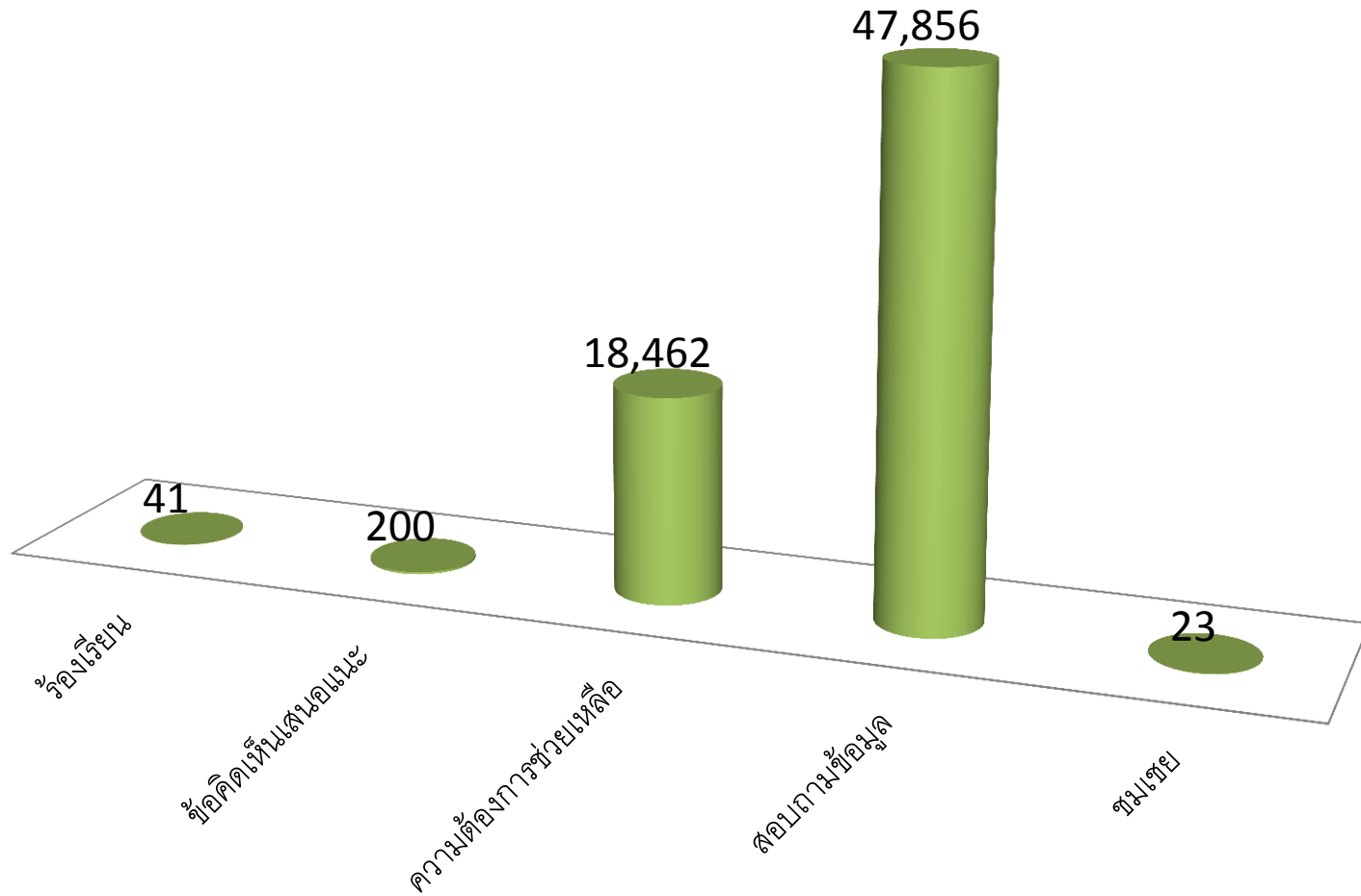
สามารถยุติเรื่องได้
(ภาพรวมทั้งหมด)



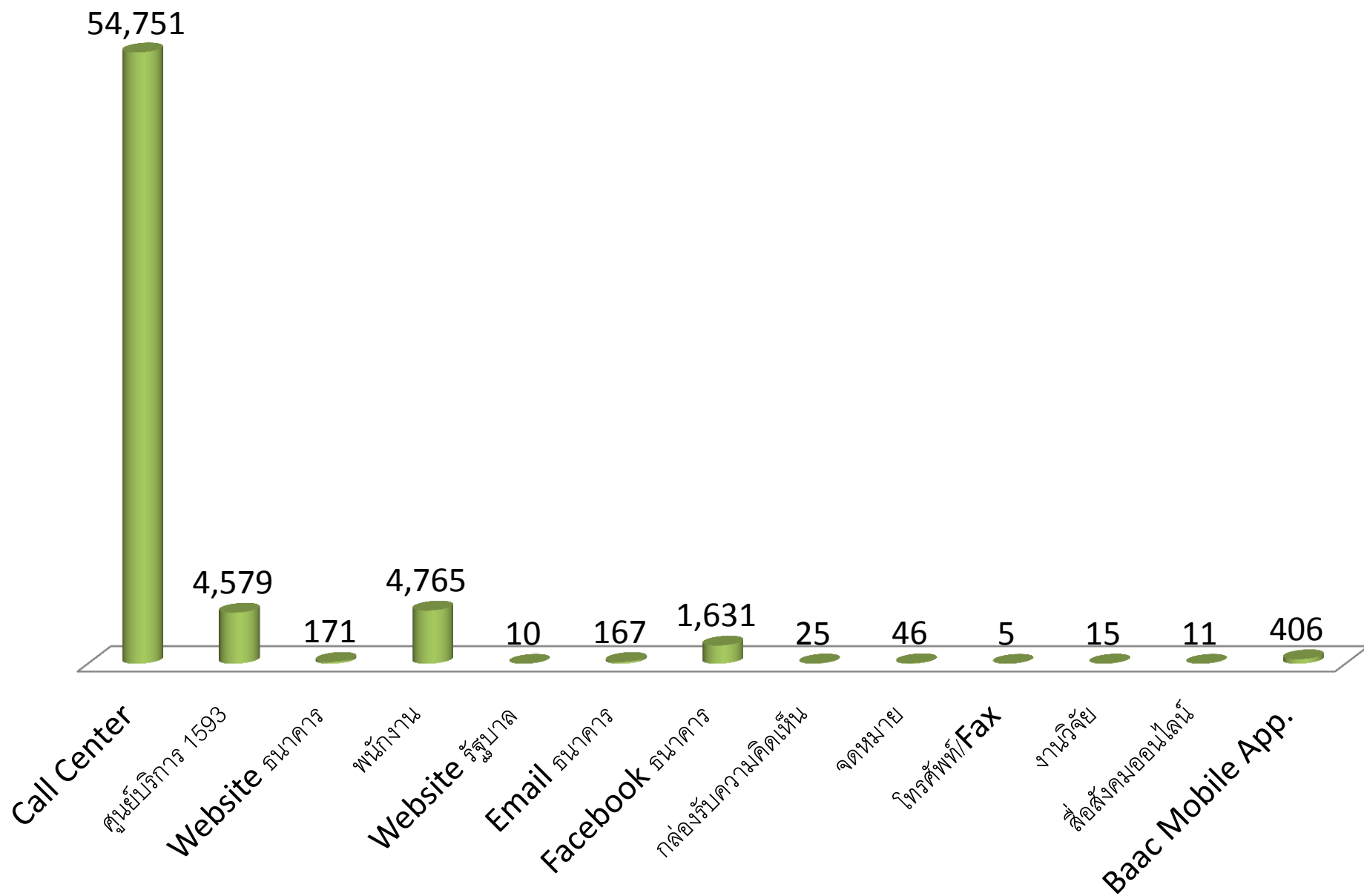
66,582 เรื่อง



เสียงของลูกค้าจำแนกตามประเภทเรื่อง



เสียงของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการรับฟัง



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

| ผลิตภัณฑ์/บริการ | ประเด็นร้องเรียน | สรุปผลการดำเนินงาน |
|--------------------------|---|--|
| <p>การบริการ/พนักงาน</p> | <p>การให้บริการด้านเงินฝาก/การให้บริการด้านสินเชื่อ</p> | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาดการสื่อสารที่ดีกับลูกค้าส่งผลให้เกิดการสื่อสารไม่สมบูรณ์ เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน รวมถึงการแสดงออกถึงการให้บริการที่ประทับใจ <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เร่งดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุม ส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้สาขานำประเด็นประชุมซักซ้อมให้พึงระมัดระวังในการสื่อสารให้มากขึ้น |
| <p>สินเชื่อ</p> | <p>การดำเนินงานด้านสินเชื่อ</p> | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า/มีการเลื่อนนัดหมายหลายครั้ง <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขา ได้ตรวจสอบเรื่อง และประสานไปยังผู้ร้องเรียน ชี้แจงเหตุผลเพิ่มเติมในกรณีที่มีการสื่อสารกันคลาดเคลื่อน จากนั้นได้แก้ไขและได้ดำเนินการตามขั้นตอนสินเชื่อให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ได้กำชับให้พนักงานสินเชื่อ วางแผนเวลานัดหมายและเตรียมความพร้อมก่อนที่จะนัดหมายลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง |

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

| ผลิตภัณฑ์/บริการ | ประเด็นร้องเรียน | สรุปผลการดำเนินงาน |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| <p>คู่ค้าคู่ความร่วมมือ</p> | <p>- การดำเนินงาน ณปก.</p> | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทายาทผู้เสียชีวิตได้รับเงินสงเคราะห์น้อยและสมาคมฯทยอยจ่ายเงิน <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาประสานสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อตรวจสอบข้อมูล และติดต่อผู้ร้อง/ ทายาทผู้เสียชีวิต ชี้แจงเหตุผล และไม่สามารถสำรองจ่ายล่วงหน้าโดยคำนวณจากจำนวนสมาชิก คงเหลือได้ ซึ่งทายาทก็มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น โดยได้แจ้งนายกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ ให้เร่งรัด เรียกเก็บเงินสงเคราะห์ล่วงหน้าและทยอยจ่ายให้ถี่ขึ้น พร้อมกำชับพนักงานให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพและ พยายามชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้าเข้าใจ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ |
| <p>เงินฝาก</p> | <p>การดำเนินงานด้าน เงินฝาก</p> | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อน ชี้แจงข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ได้รับข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน <p>ผลการดำเนินงาน / แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้จัดการสาขาดำเนินการติดต่อลูกค้าเพื่อ ชี้แจงทำความเข้าใจและเร่งแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า - ประชุมซักซ้อมพนักงานในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ เช่น สิทธิประโยชน์ของ ลูกค้าได้รับเมื่อซื้อสลากและการไถ่ถอนสลากเพื่อป้องกันปัญหาและลดข้อร้องเรียน ความไม่พึง พอใจของลูกค้า |

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

| ผลิตภัณฑ์/บริการ | ประเด็นร้องเรียน | สรุปผลการดำเนินงาน |
|------------------|--|--|
| โครงการนโยบายรัฐ | เงื่อนไขการจ่ายเงิน ประกันพืชผลการ การเกษตรข้าว | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าไม่เข้าเงื่อนไขการได้รับชดเชยค่าเบี้ยประกันภัย <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารตรวจสอบหลักฐานการทำประกันภัยข้าวนาปี ปีการผลิต 2560 ของลูกค้าซึ่งเป็นมารดาผู้ร้องเรียน ได้เข้ามาจัดทำประกันภัยเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2560 แต่ในเขตพื้นที่ดังกล่าวได้ประกาศเป็นเขตพื้นที่ภัยพิบัติเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2560 การจัดทำประกันภัยดังกล่าวจึงไม่เข้าเงื่อนไขการได้รับชดเชยค่าเบี้ยประกันภัย และทางบริษัทประกันภัยได้คืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้จัดทำประกันภัยแล้ว ทั้งนี้ พนักงานได้ชี้แจงรายละเอียดให้ลูกค้าทราบและเข้าใจ |
| อื่นๆ | <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรอื่นๆ เช่น รปภ. / แม่บ้าน/ พนักงานขับรถ | <p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติตน การวางตัว ของพนักงานในที่สาธารณะอาจไม่เหมาะสม เช่น การขับขีไ้ยวดยานพาหนะบนท้องถนน การใช้รถยนต์ของธนาคารบนท้องถนน - ไม่พึงพอใจการให้บริการของบุคลากรอื่น เช่น รปภ./แม่บ้าน <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ากล่าวตักเตือนพนักงาน ติดต่อลูกค้าเพื่อขอโทษและชี้แจงแนวทางในการชักจูงกำกับให้พนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เช่น การปฏิบัติตามกฎจราจร - ผู้บังคับบัญชา รปภ./แม่บ้าน นำประเด็นข้อร้องเรียนเพื่อชักจูงการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ |

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน