

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)



รายงานผลการดำเนินงาน
การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า
(Voice of Customer : VOC)
ไตรมาส 4/2561

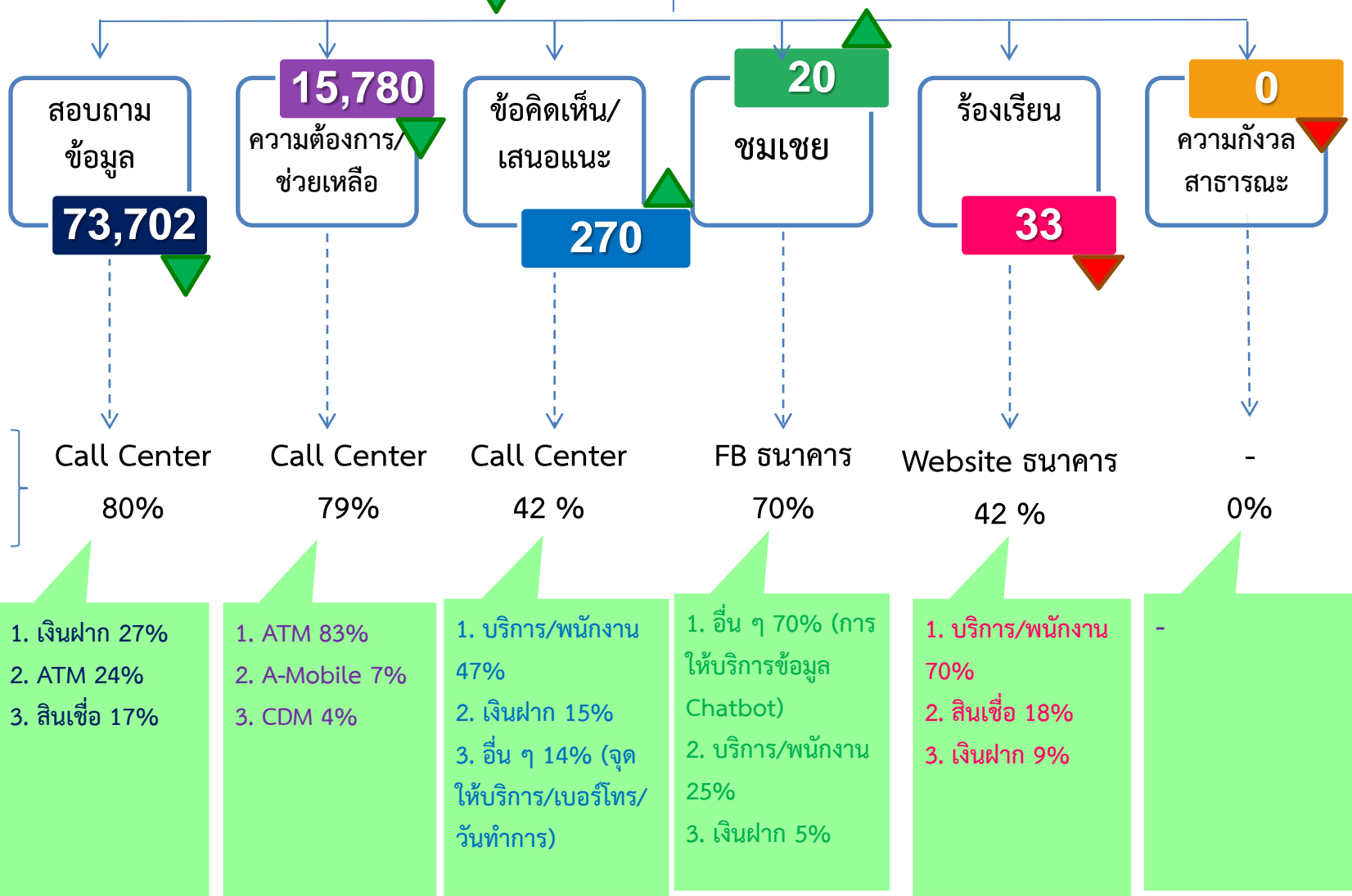
สรุปภาพรวมการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

จำนวนเสียงของลูกค้า ไตรมาส 4/2561

สามารถยุติเรื่องได้
(ภาพรวมทั้งหมด)



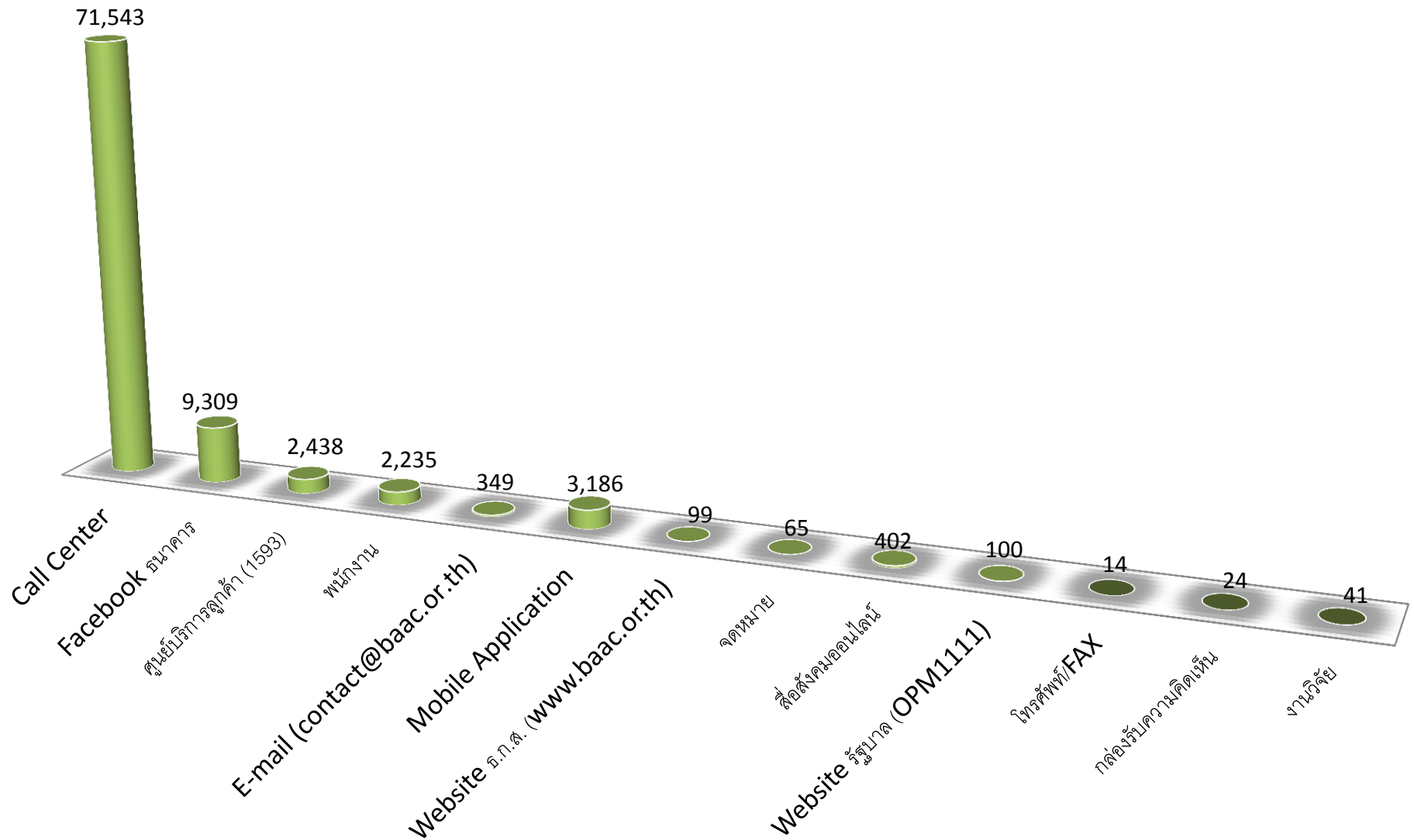
89,805 เรื่อง



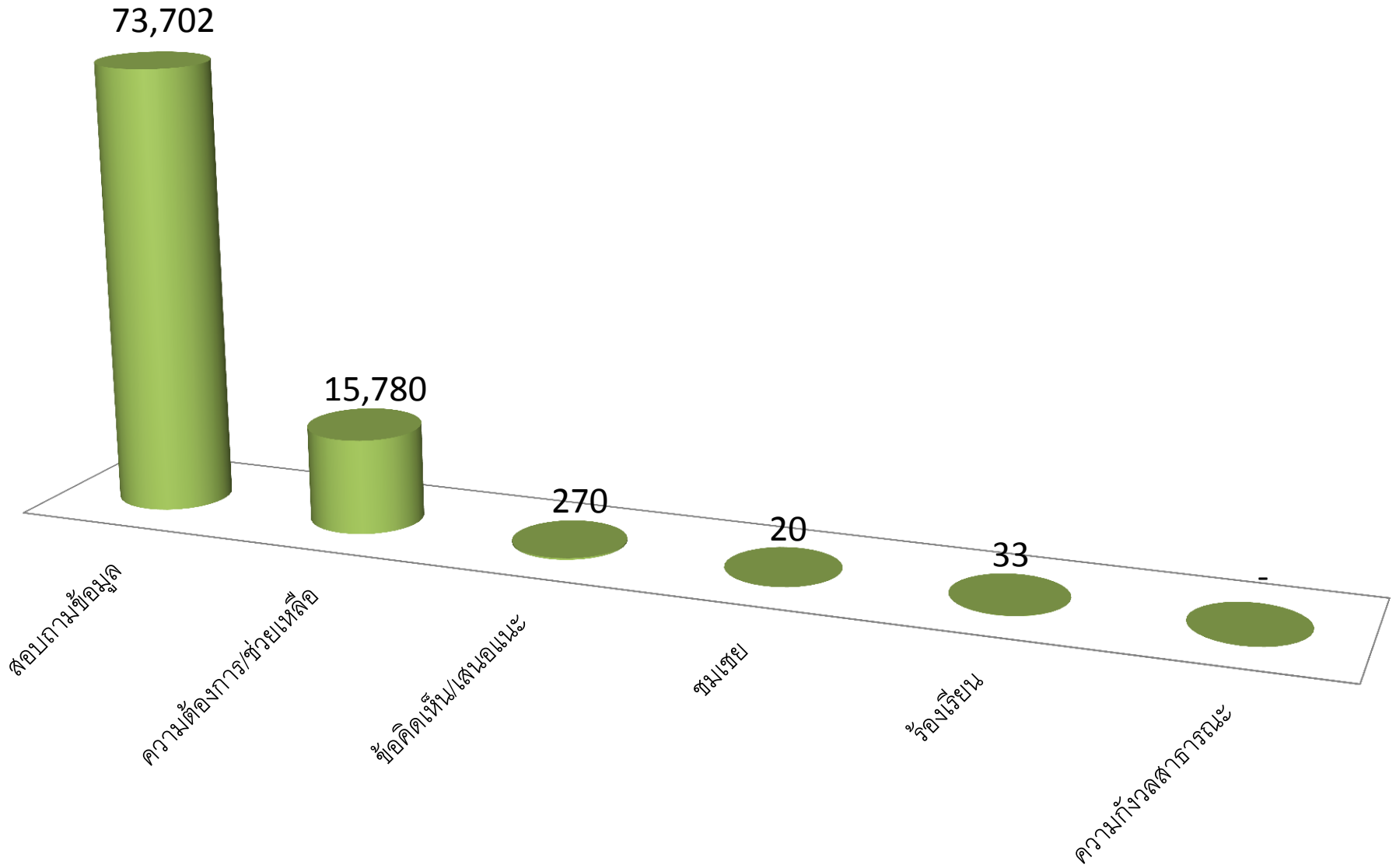
ผ่านช่องทาง
ใดมากที่สุด

3 ลำดับ
เรื่องมากที่สุด

เสียงของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการรับฟัง



เสียงของลูกค้าจำเป็นทุกประเภทเรื่อง



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
การบริการ/พนักงาน	การให้บริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการแสดงออกถึงการให้บริการที่ไม่สุภาพและไม่เกิดความประทับใจ รวมถึงมีการสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนชัดเจนส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์จนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เร่งดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทั้งกรณีที่เกิดจากการใช้วาจาหรือกิริยาที่ไม่สุภาพรวมถึงการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการพร้อมก็นำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพอ่อนหวาน รวมถึงเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงานให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และพึงระมัดระวังในการสื่อสาร
สินเชื่อ	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานสินเชื่อ	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดการชี้แจงข้อมูลที่ครบถ้วน การดำเนินการด้านสินเชื่อล่าช้า รวมถึงขาดการติดตามและสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารสาขาได้ตรวจสอบเรื่องและประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงเหตุผลเพิ่มเติมในกรณีที่มีการสื่อสารคลาดเคลื่อน ได้ชี้แจงกระบวนการด้านสินเชื่อให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจตรงกันจากนั้นได้แก้ไขและดำเนินการตามขั้นตอนสินเชื่อแก่ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ได้กำชับพนักงานให้วางแผนนัดหมายเวลาและเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนต่อไป

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเด็นร้องเรียน	สรุปผลการดำเนินงาน
เงินฝาก	วิธีปฏิบัติ/การดำเนินงานเงินฝาก	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างพนักงานและผู้ใช้บริการ การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน พนักงานขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เร่งดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนทั้งกรณีที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน รวมถึงดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่ธนาคารดำเนินการ พร้อมกับนำข้อร้องเรียนเข้าซักซ้อมในที่ประชุมส่วนงาน/สาขา เพื่อกำชับให้พนักงานเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ให้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
ATM	ข้อมูลบัตร	<p>สาเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาไม่มีการสำรองบัตรทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการมาติดต่อทำบัตรเอทีเอ็ม <p>ผลการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารสาขาได้ดำเนินการติดต่อและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนแล้ว ทั้งนี้สาขาได้ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่ รู้ค่า ประชาชน