

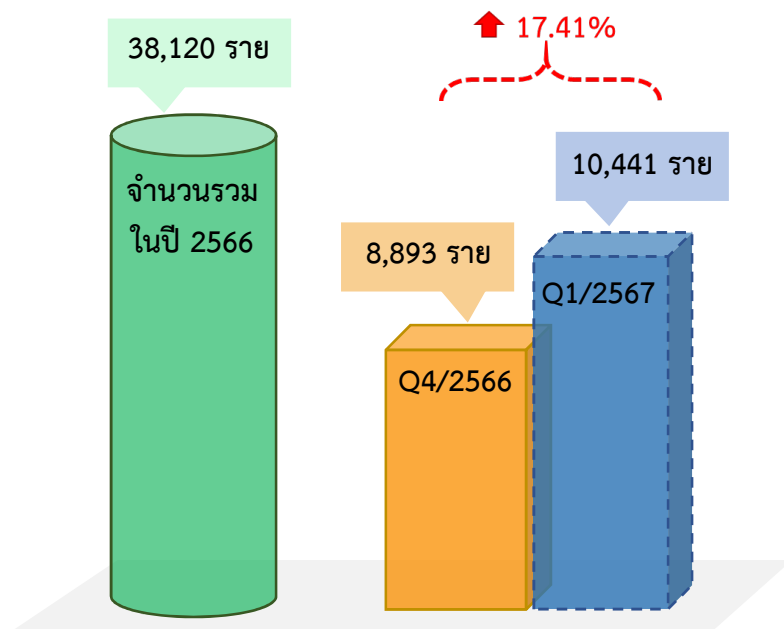
การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของธนาคาร ปี 2567

เรื่อง การจัดการเสียงที่รับฟังจากลูกค้า (VOCs) และเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2567

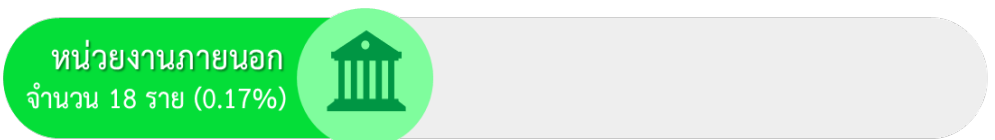
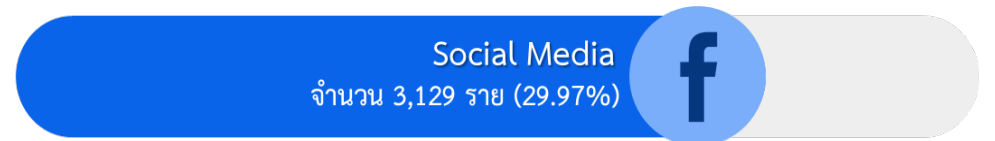
สรุปผลการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการเสียงลูกค้า (VOCs)

- ใน Q1/2567 รับฟังเสียงฯ รวม 10,441 ราย เทียบกับ Q4/2566 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น 17.41%
- ช่องทางการรับฟังเสียงที่ใช้บริการมากที่สุด คือ Call Center 1357 รองลงมาคือ Social Media ตามลำดับ

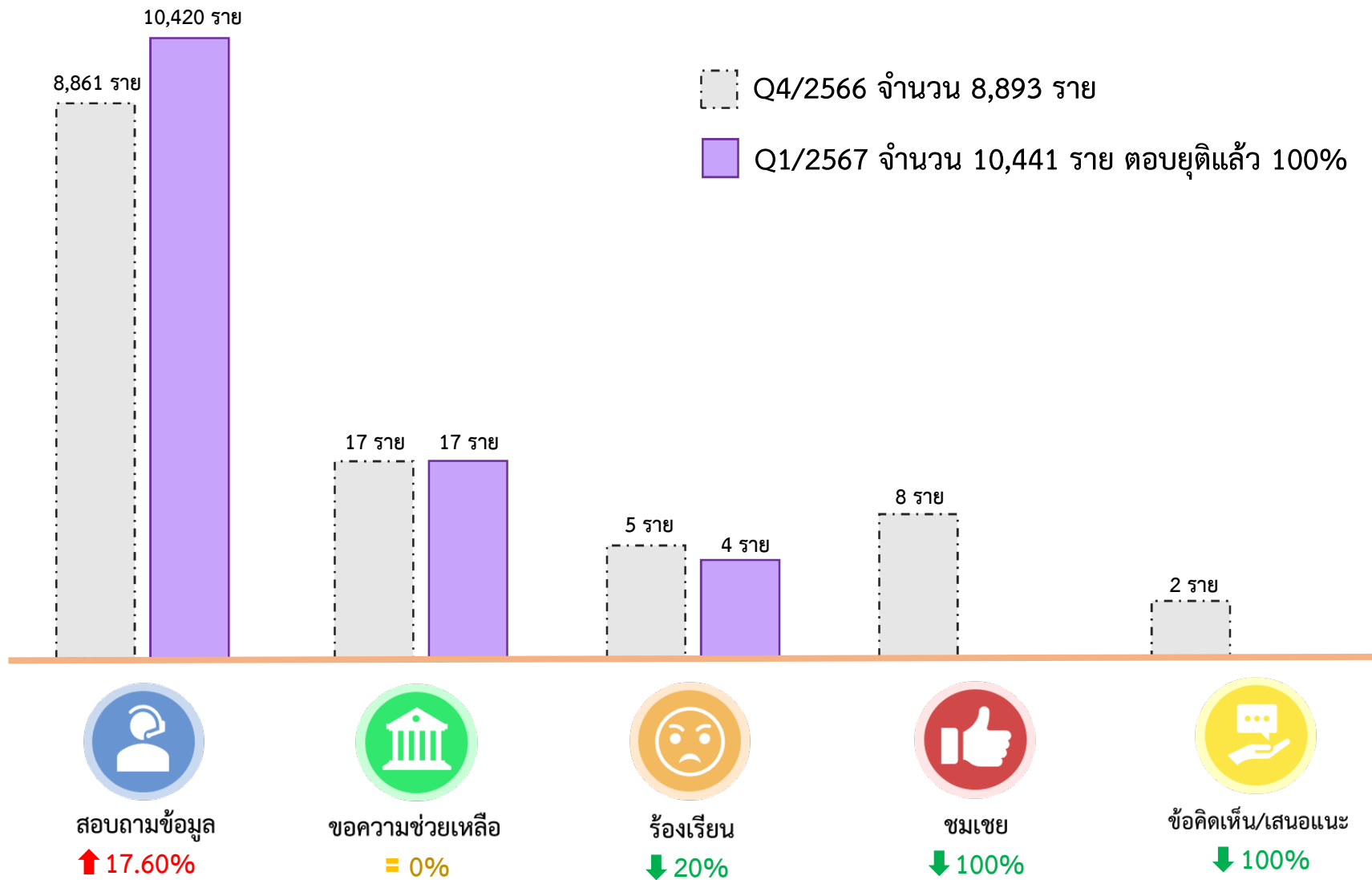
จำนวนการรับฟังเสียงทุกช่องทาง ระหว่าง Q4/2566 และ Q1/2567



ช่องทางที่ลูกค้าติดต่อใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก



รายงานการรับฟังเสียงใน Q1/2567 และเปรียบเทียบ Q4/2566 (แยกตามประเภท)





สอบถามข้อมูล (▲17.59%)

จำนวน 10,420 ราย (99.80%)

1. การสอบถามเกี่ยวกับแก้ไขปัญหานี้สิน จำนวน 3,753 ราย (36.02%)



2. การร่วมกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด จำนวน 2,745 ราย (26.34%)



3. การสอบถามข้อมูลด้านสินเชื่อ จำนวน 2,372 ราย (22.76%)



ขอความช่วยเหลือ (= 0.00%)

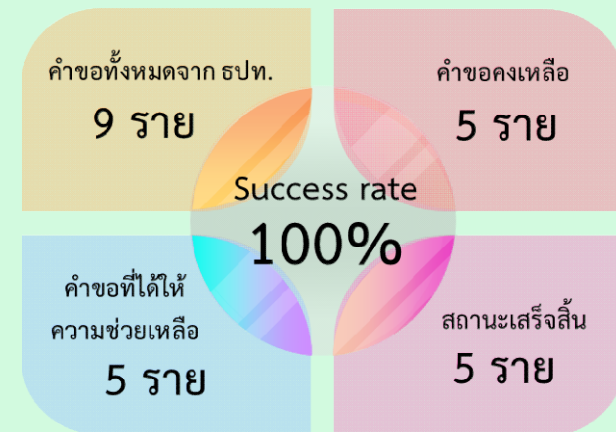
จำนวน 17 ราย (0.16%)

1. ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับแก้ไขปัญหานี้สิน จำนวน 16 ราย (94.12%)

เนื่องมาจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวมอย่างต่อเนื่อง และการเปิดช่องทางแก้ไขหนี้จากภาครัฐ และ ธพท.

2. ขอความช่วยเหลือในด้านสินเชื่อ จำนวน 1 ราย (5.88%) เนื่องจากเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดินสูญหายจากการใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น จึงต้องใช้ระยะเวลาในการออกเอกสารฉบับใหม่

สรุปผลสำเร็จโครงการทางด่วนแก้หนี้ Q1/2567



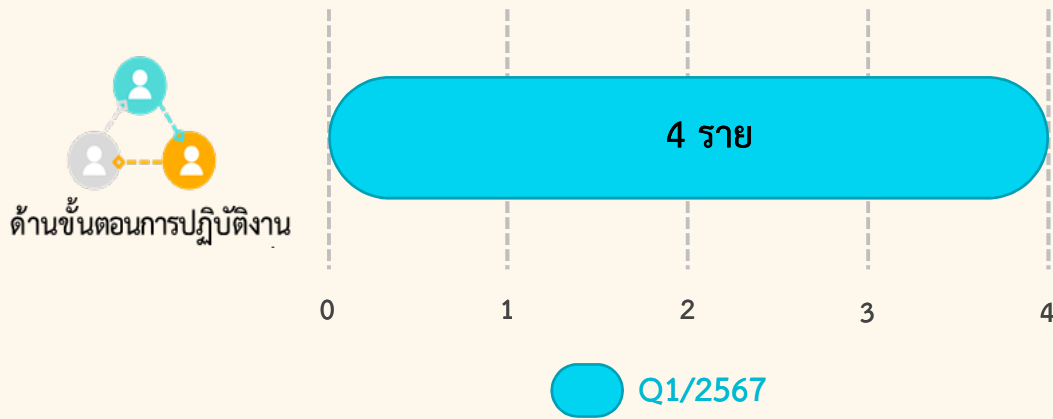
หมายเหตุ : การคำนวณเบื้องต้นเป็นการประมวลผลจัดเก็บภายใน ธพท. เท่านั้น



เรื่องร้องเรียน (▼ 20.00%)

จำนวน 4 ราย (0.04%)

การจัดการเรื่องร้องเรียน ใน Q1/2567



- Q1/2567 จำนวน 4 ราย
- ระดับรุนแรง : ปกติ 3 ราย / รุนแรง 1 ราย
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็น 50%
- ตอบยุติแล้ว 100% / SLA เฉลี่ย 5.25 วัน

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากช่องทาง

- E-mail (ผู้บริหาร ธพว.)
- Social Media (Pantip)
- หน่วยงานภายนอก (สปท.)
- สื่อสาธารณะ

SLA เรื่องร้องเรียน ใน Q1/2567



- ไม่เกิน 7 วัน
- เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน

สาเหตุเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการใน Q1/2567 จำนวน 4 ราย (0.04%) ▼ 20.00%

- C1. ผู้ดูแล : สาขาเชียงราย (ระดับ : ปกติ)
 สาเหตุ : ไม่ได้รับความชัดเจนในการขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน โดยขอยกเว้นการลงนามค้ำประกัน และมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม บสย. แต่ไม่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อดังกล่าว
- C2. ผู้ดูแล : สาขานครศรีธรรมราช (ระดับ : ปกติ)
 สาเหตุ : เจ้าหน้าที่นำส่งตัวสัญญาใช้เงินให้ลูกค้าลงนาม แต่ไม่ได้ชี้แจงรายละเอียด และไม่ได้ระบุรายละเอียด ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญ ส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการจัดการข้อมูลของ ธพว.
- C3. ผู้ดูแล : ฝ่ายประนอมหนี้ 2 (ระดับ : ปกติ)
 สาเหตุ : ไม่ได้รับแจ้งจาก ธพว. ในช่วงที่ปรับค่างวดที่ต้องชำระเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การชำระหนี้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข และไม่ได้รับการพิจารณาจากการขอเจรจาแก้ไขปัญหานี้สิน
- C4. ผู้ดูแล : ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนผู้ประกอบการ (ระดับ : รุนแรง)
 สาเหตุ : ลูกค้าและผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจาก บจก.เลิศภูเขียว เทรดดิ้ง ไม่สามารถพาลูกค้าและผู้ประกอบการ ไปร่วมกิจกรรมออกบูธในงานแสดงสินค้า ณ ประเทศอินเดีย



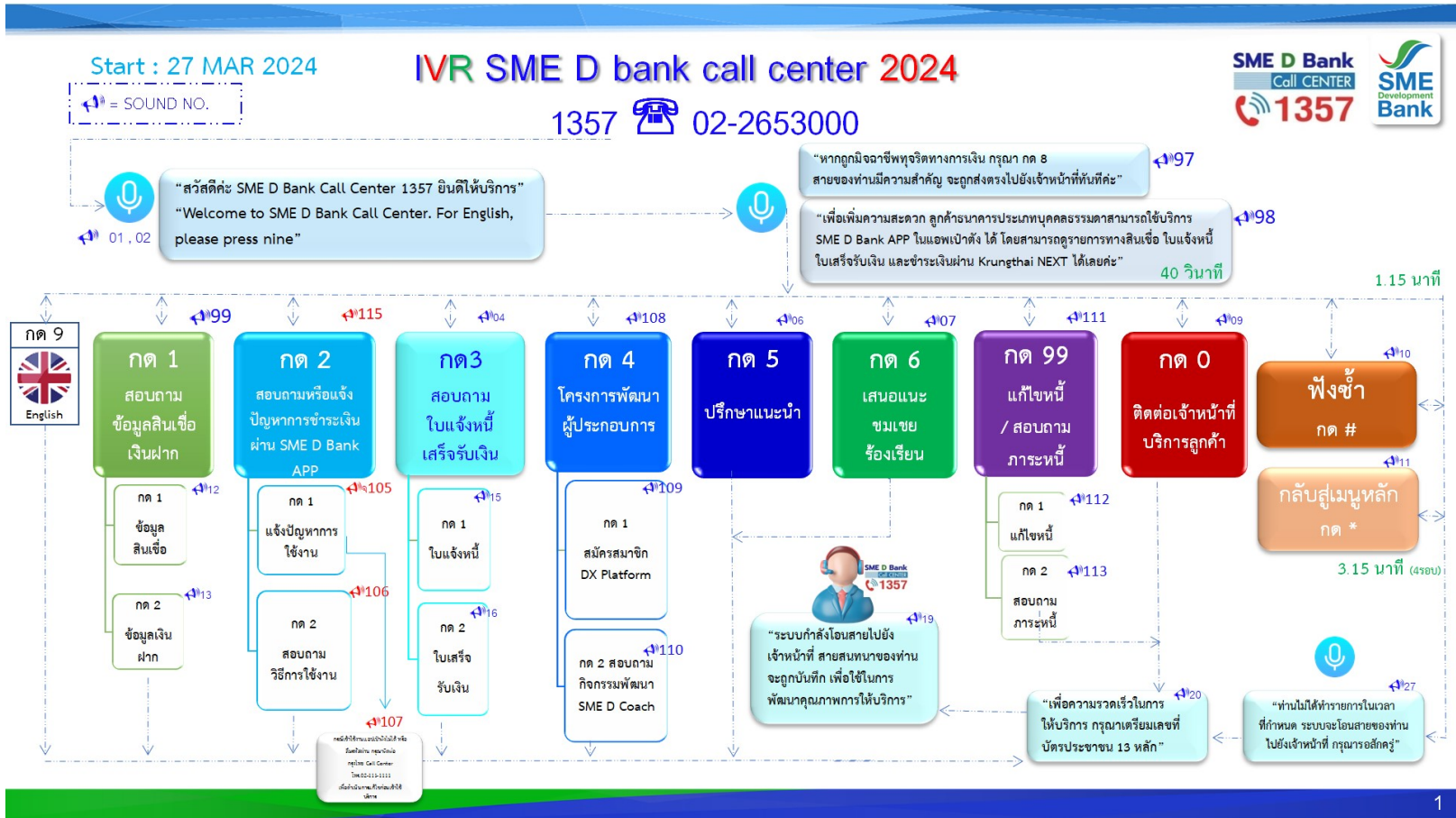
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(4 ราย)



การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

สำหรับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ทำความเข้าใจกับลูกค้า และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และหาแนวทางป้องกันร่วมกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1. การให้บริการแก้ไขปัญหาหนี้สินภายใต้หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ผ่านช่องทาง Call Center 1357



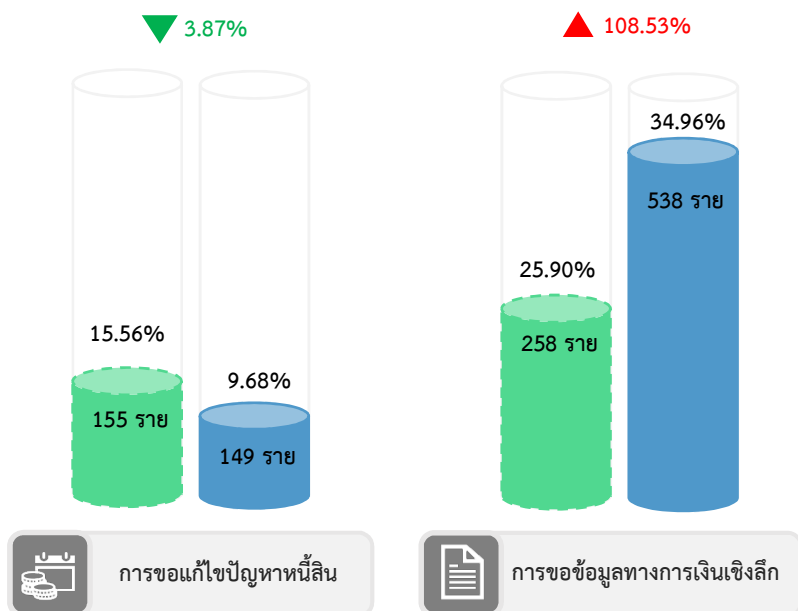
🎯 การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน 🎯

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ได้เพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาหนี้สิน ตามหลักเกณฑ์ Responsible Lending ผ่านช่องทาง Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1357 กต 99 ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม 2567 เป็นต้นมา

ผลจากการมีส่วนร่วม



Q4/2566 จำนวน 996 ราย Q1/2567 จำนวน 1,539 ราย

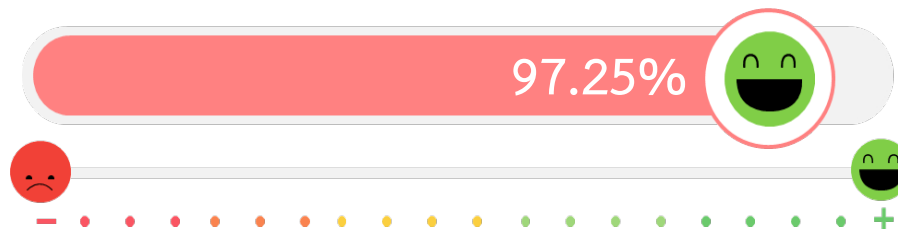


2. สรุปการโอนสายผ่านช่องทาง Call Center 1357 ใน Q1/2567

- การโอนสาย Q1/2567 จำนวน 1,539 ราย คิดเป็น 21.16%
- เทียบกับ Q4/2566 เพิ่มขึ้น 54.52%
- ด้านที่ลดลง คือ การขอแก้ไขปัญหานี้สิน เช่น การขอปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นต้น คิดเป็น 3.87%
- ด้านที่เพิ่มขึ้น คือการขอข้อมูลทางการเงินเชิงลึก เช่น สอบถามภาระหนี้เพื่อปิดบัญชี สอบถามค่าวงวดคงค้าง เป็นช่วงที่ธนาคารได้ Go-Live ระบบ CBS เป็นต้น คิดเป็น 108.53%
- ค่าเฉลี่ยการโอนสาย/สาขา/วัน : 0.18 สาย/สาขา/วัน

3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง Call Center 1357

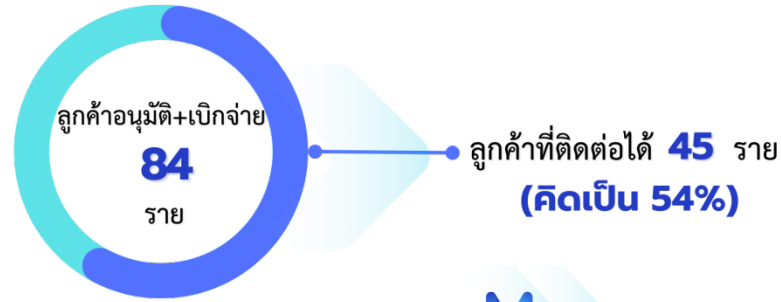
Q1/2567
2,659 ราย



ผลจากการมีส่วนร่วม



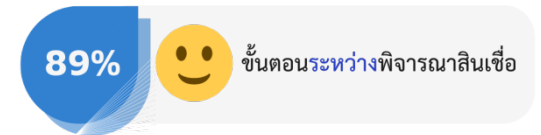
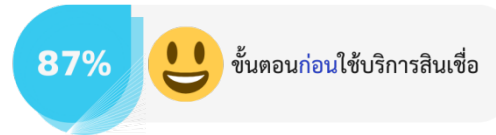
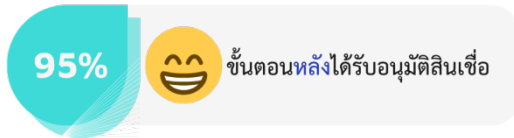
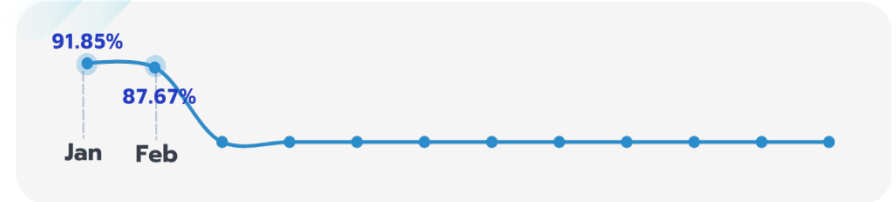
4. สรุปผลโครงการ Ongoing Customer Satisfaction : Loan Process ผ่านช่องทาง Call Center 1357 ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567



OVERALL CUSTOMER SATISFACTION

หมายเหตุ : ลูกค้าบุคคลธรรมดา/นิติบุคคลอนุมัติและเบิกจ่ายในปี 2567

MONTHLY CUSTOMER SATISFACTION



94.22% ระยะเวลาการทำสัญญากู้ยืม
หลังทราบการอนุมัติแล้ว

92.89% การให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูลสินเชื่อ
ขั้นตอน/เอกสารที่ต้องใช้ของ จนท.

93.33% การติดต่อแจ้งให้ทราบถึงสถานะ
การยื่นขอสินเชื่อจากเจ้าหน้าที่

95.11% ระยะเวลาการเบิกจ่าย
และได้รับเงินสินเชื่อ

86.36% การแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นๆ
จาก จนท.นอกจากธุรกรรมที่ลูกค้าสนใจ

85.33% ความเหมาะสมของระยะเวลารอผล
อนุมัติสินเชื่อ

82.22% ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องจัดเตรียม/
จำนวนครั้งที่ขอเอกสารเพิ่มเติม



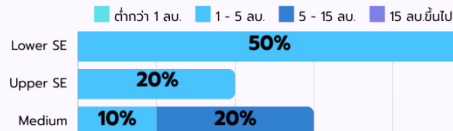
ผลจากการมีส่วนร่วม



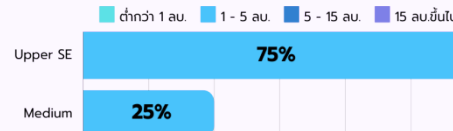
ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้า 3 ลำดับแรก (ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567)

1 PROCESS (45%)

ลดจำนวนเอกสาร/จำนวนครั้งที่ขอเอกสาร



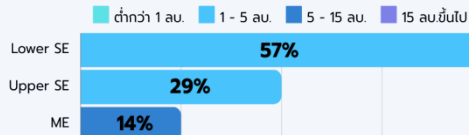
ลดระยะเวลาพิจารณาอนุมัติ/เบิกจ่าย



2 PEOPLE (23%)

ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- แนะนำข้อมูล/บริการอื่นเพิ่มเติม
- แจ้งสถานะการยื่นกู้
- ความรอบคอบเกี่ยวกับเอกสารการยื่นกู้



3 PRODUCT (13%)

เพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่



ขยายวงเงินสินเชื่อ

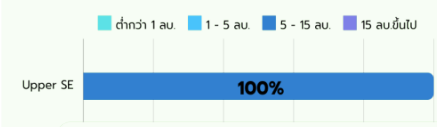


สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ



SERVICE (13%)

ปรับปรุงการส่งใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จรับเงินให้เร็วขึ้น



พัฒนา App. แจ้งข่าวสาร/ตรวจสอบสถานะ/เตือนชำระค่างวด

