

ที่ คณะกรรมการ ฯ 003 /2566

Head Office
63 Rama IX Rd., Huaykwang,
Bangkok 10310 Thailand
T +66 (0) 2645 9000
F +66 (0) 2645 9001

๕ เมษายน 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) ปี 2565

เรียน ประธานกรรมการคณะกรรมการกำกับดูแล Customer Touch Point

ตามที่คณะกรรมการธนาคารได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 18/2563 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563 อนุมัติให้คณะกรรมการกำกับดูแล Customer Touch Points ดำเนินการประเมินมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีระบบ Call Back อัตโนมัติ (IVR Survey) มาช่วยในการสำรวจเพื่อให้การรายงานผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมจุดให้บริการทุกสาขาทั่วประเทศ โดยวันที่ 4 ตุลาคม 2565 เริ่มสำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนและวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 เริ่มสำรวจมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้านสินเชื่อและเงินฝากตาม Service Level Agreement (SLA) สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1) มาตรฐานเวลาในการให้บริการตาม SLA ที่กำหนด (Lagging Indicators) กำหนดให้ค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ประเภทบริการ	SLA	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	TOTAL
ธุรกรรมการเงิน														
การเปิดบัญชีเงินฝาก	ไม่เกิน 30 นาที	92.03	95.18	96.32	93.40	94.07	95.53	94.42	95.47	94.70	93.36	84.77	87.35	93.05
การรับฝากเงิน	ไม่เกิน 5 นาที	90.51	93.20	95.58	94.61	92.13	92.38	90.48	90.00	93.37	81.25	91.41	82.26	90.60
การถอนเงิน	ไม่เกิน 10 นาที	85.71	92.31	99.29	90.48	97.44	98.04	93.71	91.94	95.45	92.59	86.26	87.63	92.57
การปิดบัญชีเงินฝาก	ไม่เกิน 10 นาที	100.00	100.00	97.22	100.00	100.00	98.11	96.67	97.61	93.31	82.42	81.69	91.41	94.87
ธุรกรรมสินเชื่อ														
ชำระหนี้เงินกู้	ไม่เกิน 5 นาที	87.50	91.21	89.53	94.33	92.22	90.59	92.33	90.24	90.48	91.73	92.70	83.05	90.49
การลงนามในสัญญาเงิน	ไม่เกิน 30 นาที	89.33	85.09	88.36	86.52	87.76	88.34	89.26	88.09	87.37	88.76	85.75	81.79	87.20
ระยะเวลาอนุมัติสินเชื่ออาชีพประจำ	ไม่เกิน 5 วันทำการ	99.97	99.98	99.95	99.95	99.95	99.95	99.95	99.96	99.96	99.96	99.96	99.97	99.96
การประเมินราคาหลักทรัพย์	ไม่เกิน 3 วันทำการ	93.93	91.10	94.66	94.44	94.33	94.07	94.21	94.13	94.41	94.67	94.85	95.08	94.16
การจัดการข้อร้องเรียน														
การสืบค้นการรับเรื่องร้องเรียน														
แจ้งด้วยตนเอง	ทันที	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
โทรศัพท์แจ้ง Call Center	ทันที	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
จดหมาย/ผู้ไปน.	7 วันทำการ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Website Facebook E-mail	1 วันทำการ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
การแจ้งเหตุหรือความคืบหน้าในการดำเนินการ														
ภายใน (Banking Industry SLA)	15 วันทำการ	100.00	100.00	99.09	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.00	99.76
ภายนอก (Compliance Policy)	15 - 30 วันทำการ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

จากผลสำรวจมาตรฐานเวลาในการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม (Lagging Indicators)

กำหนดให้ค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

Lagging Indicators	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	TOTAL
ระดับความพึงพอใจโดยรวม (Top 2 Box)	95.41	96.72	98.12	96.93	97.47	95.14	96.59	95.29	95.98	95.21	98.36	97.03	96.52

จากผลสำรวจ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวม (Lagging Indicators) เป็นไปตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

3) ระดับความพึงพอใจหลังการจัดการข้อร้องเรียน (Lagging Indicators) กำหนดให้ค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 3 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)

Lagging Indicators	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	TOTAL
ระดับความพึงพอใจหลังการจัดการข้อร้องเรียน	4.03	3.81	3.99	3.90	3.93	4.18	4.31	4.32	3.79	3.23	3.41	3.99	3.91

จากผลสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการจัดการข้อร้องเรียน (Lagging Indicators) เป็นไปตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 3 คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ปานเนตร จันทสิงห์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

กรรมการและเลขานุการฯ



(นางฉัตรวิ จิรกุลเมธาพัฒน์)

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานสาขา

5/4/66