



**รอส**  
G H BANK

ธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์  
Government  
Housing Bank

สำนักงานใหญ่  
63 ถนนพหลโยธิน แขวง  
พญาไท 10310  
โทรศัพท์ 0 2645 9000  
โทรสาร 0 2645 9001

ที่ คณะกรรมการฯ 003 /2567

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

๑ มกราคม 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) ปี 2566

เรียน ประธานกรรมการคณะกรรมการกำกับดูแล Customer Touch Point

ตามที่คณะกรรมการธนาคารได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 18/2563 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563 อนุมัติให้คณะกรรมการกำกับดูแล Customer Touch Points ดำเนินการประเมินมาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) โดยนำเทคโนโลยีระบบ Call Back อัตโนมัติ (IVR Survey) มาช่วยในการสำรวจ เพื่อให้การรายงานผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุม จุดให้บริการทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อสำรวจมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้านสินเชื่อและเงินฝากตาม Service Level Agreement (SLA) และสำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1) มาตรฐานเวลาในการให้บริการตาม SLA ที่กำหนด (Lagging Indicators) กำหนดให้ ค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 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  |
|--------------------------------------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>ธุรกรรมการเงิน</b>                            |                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| การเปิดบัญชีเงินฝาก                              | ไม่เกิน 30 นาที    | 81.34  | 85.40  | 90.26  | 96.61  | 91.41  | 93.91  | 87.99  | 86.74  | 85.12  | 89.90  | 93.05  | 84.52  | 88.85  |
| การรับฝากเงิน                                    | ไม่เกิน 5 นาที     | 82.27  | 80.45  | 80.41  | 92.31  | 84.42  | 88.27  | 86.44  | 80.66  | 89.42  | 84.13  | 86.99  | 84.27  | 85.00  |
| การถอนเงิน                                       | ไม่เกิน 10 นาที    | 82.05  | 83.23  | 87.46  | 95.60  | 89.46  | 92.37  | 84.65  | 87.17  | 85.77  | 86.34  | 89.44  | 83.75  | 87.27  |
| การปิดบัญชีเงินฝาก                               | ไม่เกิน 10 นาที    | 81.25  | 82.82  | 81.22  | 92.81  | 86.87  | 87.30  | 84.80  | 80.00  | 91.74  | 83.03  | 85.53  | 82.50  | 84.99  |
| <b>ธุรกรรมสินเชื่อ</b>                           |                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| ชำระหนี้เงินกู้                                  | ไม่เกิน 5 นาที     | 87.50  | 91.21  | 89.53  | 91.07  | 85.87  | 92.70  | 82.03  | 90.10  | 90.92  | 80.23  | 95.91  | 96.56  | 89.47  |
| การลงนามในสัญญาเงินกู้                           | ไม่เกิน 30 นาที    | 89.33  | 85.09  | 88.36  | 93.74  | 80.12  | 87.91  | 84.64  | 89.48  | 87.41  | 81.11  | 87.75  | 85.76  | 86.73  |
| ระยะเวลาอนุมัติสินเชื่ออาชีพประจำ                | ไม่เกิน 5 วันทำการ | 87.50  | 91.21  | 89.53  | 99.97  | 99.97  | 99.97  | 99.97  | 99.97  | 99.96  | 99.96  | 99.96  | 99.96  | 97.33  |
| การประเมินราคาสินค้าหลักทรัพย์                   | ไม่เกิน 3 วันทำการ | 89.33  | 85.09  | 88.36  | 97.05  | 96.94  | 96.84  | 96.58  | 96.85  | 97.11  | 97.25  | 97.38  | 97.53  | 94.69  |
| <b>การจัดการข้อร้องเรียน</b>                     |                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| <b>การขึ้นชั้นการรับเรื่องร้องเรียน</b>          |                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 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/ตู้ไปรษณีย์                               | 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 |
| <b>การแจ้งข้อดีหรือความคืบหน้าในการดำเนินการ</b> |                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| ภายใน (Banking Industry SLA)                     | 15 วันทำการ        | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 97.62  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.86  |
| 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) | 95.03 | 95.32 | 97.67 | 95.24 | 98.13 | 96.89 | 95.10 | 96.00 | 96.40 | 96.43 | 96.59 | 95.24 | 96.17 |

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 | 3.84 | 3.84 | 3.61  | 3.98  | 3.80 | 3.64  | 4.44 | 4.04 | 4.53 | 4.22 | 4.26 | 4.24 | 4.04  |

จากผลสำรวจระดับความพึงพอใจหลังการจัดการข้อร้องเรียน (Lagging Indicators) เป็นไปตามเป้าหมายไม่ต่ำกว่า 3 คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

 ปานเนตร จันทสิงห์

(ปานเนตร จันทสิงห์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

กรรมการและเลขานุการคกก.กำกับดูแล Customer Touch Points

รับทราบ



(นายศักดิ์สิทธิ์ จิตตานุนท์)

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้ รักษาการ

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานสาขา

๑๕/๖๘

ประธานคณะกรรมการกำกับดูแล Customer Touch Points