



สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม)

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการของ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) (Service Charter and Service Standard)

สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการด้านบริการรับจำนำ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) มีความมุ่งมั่นในการยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐาน อย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ด้านระบบบริหารงานคุณภาพ การบริการรับจำนำ และเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ที่ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) มีกับลูกค้ารวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมทั้งด้านการใช้บริการจำนำ / การซื้อทรัพย์สินหลุดจำนำ ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) จึงได้จัดทำกฎบัตร และมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องตาม

มาตรฐานสากล

ขอบเขตการดำเนินงาน

กฎบัตรด้านบริการและคู่มือการให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จึงเป็นคำมั่นสัญญาของ สสค. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ ตามการจำนำลูกค้า รวมถึงให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าตลอดจุดสัมผัสบริการ เช่น จุดการสอบถามข้อมูลหรือให้ข้อมูลป้อนกลับ จุดแจ้งข้อร้องเรียน เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ สสค. มีจุดประสงค์เพื่อให้ พนักงานนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งช่วยเหลือลูกค้าให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามภารกิจและวิสัยทัศน์ของ สสค. การจัดทำกฎบัตรด้านบริการ และคู่มือ

การให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดมาตรฐานบริการลูกค้าได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากการใช้บริการและความพึงพอใจสูงสุด และก่อให้เกิดการบรรลุผลการดำเนินงานตามที่ สศค.ได้กำหนดไว้ไวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการได้นำ SEA Model (Service Excellence Avenue) หรือรูปแบบเส้นทางการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ สศค. ขั้นตอนในการพัฒนา ดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 : จัดการข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และความต้องการ-ไม่ต้องการของลูกค้า

ทบทวนข้อมูลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและผลสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมา

ขั้นตอนที่ 2 : ออกแบบมาตรฐานการให้บริการ กำหนดกลุ่มที่จะทำการ Workshop ออกแบบมาตรฐานการ

ให้บริการ (Service Blueprint Workshop) ในการทำ Service Blueprint Workshop ผู้เข้าร่วมดำเนินการดังนี้

1. ประชุมหารือ แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า
2. สรุปแนวทางที่เหมาะสมในการนำมาใช้ใน มาตรฐานบริการ
3. ทบทวนมาตรฐานการทำงานและ SLA ของในปัจจุบันประกอบในการอ้างอิง

กำหนดจุดมาตรฐานด้านบริการ (Touch Point) ดังนี้

(1) เว็บไซต์ (<https://www.pawn.co.th/#/home>)

(2) E-mail: pawnthai2498@gmail.com; Support@pawn.co.th

(3) เฟซบุ๊ก (<https://www.facebook.com/pawn.co.th>)

(4) Line Official (Line สธค.)

(5) Call Center โทร 0 22815888, 0 2281 7500)

โดยช่องทางของจุดสัมผัสบริการนั้น ยังเป็นช่องทางรับฟังลูกค้า และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ สธค. ทำให้ทราบถึงข้อมูล ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางรับฟังต่างๆ ซึ่งการสร้างกฎบัตรการบริการและมาตรฐานการบริการ (Service Charter และ Service Standard) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร จึงเป็นคู่มือกลางสำหรับพนักงานในการดูแลลูกค้าและยังเป็นมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement SLA) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการของ สธค. อีกทั้งยังเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่น กรณีเกิดปัญหาต่างๆ โดย สธค. มีการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียนการส่งต่อข้อ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมการตอบกลับข้อชี้แจง หรือ ข้อคำถามของผู้ร้องเรียน รวมทั้งนำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์/ประเมินสำหรับใช้ ประกอบการพัฒนาวิธีการ รับฟังลูกค้าและออกแบบ/พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองลูกค้า ทั้งนี้ การจัดทำกฎบัตรด้าน บริการและมาตรฐานการบริการที่ดีนั้นจะเชื่อมโยงกับ 4 กระบวนการ คือ กระบวนการรับฟังลูกค้า กระบวนการ สนับสนุนลูกค้า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 3 : ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทีมงานทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ เมื่อมาตรฐานการ ให้บริการได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการแล้ว นำมาฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทีมงานทุกคนปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 4 : พัฒนาระบบ กลไกในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำคำร้องเรียน ข้อคิดเห็นของลูกค้า (Voice of Customer) เข้าสู่กระบวนการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ดำเนินการรวมอยู่ภายใต้การกำหนดเป็นมาตรฐาน บริการงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 : ทบทวนและปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำประเด็นที่พบไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดยยึดหลักธรรมาภิบาล”

พันธกิจ (Mission)

2.1 สนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า มุ่งเน้นการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม

2.2 ดำเนินธุรกิจการรับจำนำด้วยการบริการด้วยใจ มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็น ผู้นำด้านการรับจำนำ

2.3 ยกระดับมาตรฐานการรับจำนำด้วยความเชี่ยวชาญ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลที่สนับสนุนการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน

2.4 การบริหารการเงินและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการเติบโตและสถานะการเงินที่มั่นคง

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Commitment) /นโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ

1. มุ่งมั่นในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า
2. จะทำให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นโดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อนระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
4. เล็งเห็นว่าข้อร้องเรียนและปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ บริษัทฯ และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรมเท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ
5. ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม
6. มุ่งสร้างการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเท่านั้น

7. มุ่งสร้างการบริการที่ดีโดยการวางแผนการบริการในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการให้บริการ
8. มุ่งสร้างการบริการที่รวดเร็วด้วยการวางแผนที่ดี มีความพร้อมของเครื่องมือและความชำนาญของเจ้าหน้าที่
- 9) มุ่งสร้างการบริการด้วยความเข้าใจเพื่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

คำนิยามสำคัญ

| | |
|--|---|
| <p>กฎบัตรด้านบริการ (Service Charter)</p> | <p>หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ</p> |
| <p>มาตรฐานการบริการ (Service Standard)</p> | <p>หมายถึง นโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ</p> |
| <p>การบริการสารสนเทศ (Information Service)</p> | <p>หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ที่ผ่านการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์ข้อมูล อย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ค้นหาข้อมูล หรือ เรืองราวตามความสนใจได้อย่างสะดวก</p> |
| <p>การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)</p> | <p>หมายถึง กระบวนการ หรือ เครื่องมืออย่างหนึ่งในการให้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล หรือ กลุ่มต่างๆ โดยจะ เรียกผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้ส่งสาร” หรือ “ผู้ให้ข้อมูล ป้อนกลับ” และจะเรียกฝั่งที่รับฟังข้อมูลว่า “ผู้รับสาร” หรือ “ผู้รับฟังข้อมูลป้อนกลับ” เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือ องค์กร เกิดความเข้าใจ และความพร้อมในการพัฒนา จากการชี้แนะ จูงใจ เสริมพฤติกรรมที่เหมาะสม และลด หรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่</p> |

| | |
|---|--|
| | เหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อการ นำมาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป |
| การทำธุรกรรม (Transaction) | หมายถึง การทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญา หรือการดำเนินการใดๆ กับผู้อื่น ทางการเงิน ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน |
| แผนผังงานบริการ (Service Blueprinting) | หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อให้มองเห็นถึง ภาพรวมของงานทั้งหมด โดยจะแสดงในรูปแบบของ แผนผังกระบวนการที่ระบุถึงขั้นตอนของการทำงานทั้ง จุดที่มีการติดต่อกับลูกค้า และกระบวนการสนับสนุน ภายใน รวมถึงองค์ประกอบทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง |
| พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) | หมายถึง การแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ตั้งแต่ก่อนให้บริการ ระหว่างให้บริการ และหลังให้บริการ ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี |
| ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) | หมายถึง การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เป็นการ ส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า ที่ได้รับบริการไปแล้ว เกิดความพึงพอใจ |
| การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) | หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหามาตราฐานที่ได้รับร้องเรียน |
| เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) | หมายถึง เส้นทางการเดินทางของลูกค้า ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของลูกค้าตั้งแต่ก่อนการเป็นลูกค้า ตัดสินใจ ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ รวมถึงกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำ จนกระทั่งเกิดความภักดีในระยะยาว |
| จุดสัมผัสบริการทางระบบสารสนเทศ (Digital Touchpoint) | หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ |
| จุดสัมผัสบริการทางกายภาพ (Physical Touchpoint) | หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสารผ่านการให้บริการทางกายภาพ |
| การสร้างการรับรู้ (Awareness) | หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ และตระหนักถึง รายละเอียดหลักของบริการ |

| | |
|------------------------------|--|
| การสร้างความสนใจ (Interest) | หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้บริการ |
| การสร้างความต้องการ (Desire) | หมายถึง การทำให้ลูกค้ามีพัฒนาการ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ |
| การใช้บริการ (Action) | หมายถึง การดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากใช้บริการ |
| การสร้างความภักดี (Loyalty) | หมายถึง การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จากการใช้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี จนกระทั่งลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร |

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

เพื่อให้ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ สำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) มุ่งมั่นในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากสำนักงานธนานุเคราะห์ (โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม) ดังนี้

Customer journey สรค.โรงรับจำนำของรัฐเพื่อสังคม

การออกแบบ Customer Journey สำหรับโรงรับจำนำช่วยให้เข้าใจประสบการณ์ของลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจบกระบวนการบริการ ช่วยให้สามารถปรับปรุงบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนใน Customer Journey สำหรับโรงรับจำนำ

| Customer Journey | กิจกรรมของลูกค้า | จุดสัมผัส |
|--|---|---|
| 1. การรับรู้และพิจารณา (Awareness & Consideration) | ลูกค้าตระหนักถึงความต้องการที่จะจำนำสิ่งของ เช่น การเผชิญกับปัญหาทางการเงิน | - การค้นหาข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย |

| Customer Journey | กิจกรรมของลูกค้า | จุดสัมผัส |
|---|--|---|
| | หรือการต้องการเงินสดอย่างเร่งด่วน | <ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยกับเพื่อนหรือครอบครัวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ - การเห็นโฆษณาหรือป้ายโฆษณาที่โรงรับจำนำ |
| 2. การเยี่ยมชมและติดต่อ (Visit & Contact) | ลูกค้าตระหนักถึงความต้องการที่จะจำนำสิ่งของ เช่น การเผชิญกับปัญหาทางการเงินหรือการต้องการเงินสดอย่างเร่งด่วน | <ul style="list-style-type: none"> - การต้อนรับจากพนักงานที่โรงรับจำนำ - การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, อีเมล, หรือเว็บไซต์ - การเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการจำนำ |
| 3. การตรวจสอบและประเมินค่า (Evaluation & Appraisal) | ลูกค้านำสิ่งของที่ต้องการจำนำไปที่โรงรับจำนำ และรอการประเมินค่า | <ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสอบสิ่งของโดยเจ้าหน้าที่ - การรับข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าของสิ่งของและข้อเสนอทางการเงิน - การสอบถามและหารือกับพนักงานเกี่ยวกับเงื่อนไขการจำนำ |
| 4. การตกลงและทำสัญญา (Agreement & Contracting) | ลูกค้าตัดสินใจยอมรับข้อเสนอและดำเนินการเซ็นสัญญาการจำนำ | <ul style="list-style-type: none"> - การกรอกเอกสารและเซ็นสัญญา - การได้รับสำเนาสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง - การทำความเข้าใจเงื่อนไขการจำนำและการชำระดอกเบี้ย |
| 5. การรับเงิน (Receiving Money) | ลูกค้าได้รับเงินตามข้อเสนอที่ตกลงไว้ | <ul style="list-style-type: none"> - การรับเงินจากพนักงาน - การตรวจสอบและยืนยันจำนวนเงินที่ได้รับ |
| 6. การเก็บรักษาและการติดตาม (Storage & Monitoring) | ลูกค้าอาจมีการติดตามสถานะการจำนำและการชำระดอกเบี้ย | <ul style="list-style-type: none"> - การรับข้อมูลหรือการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระดอกเบี้ย - การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสถานะของสิ่งของที่จำนำ |

| Customer Journey | กิจกรรมของลูกค้า | จุดสัมผัส |
|--|---|---|
| 7. การไถ่ถอน (Redemption) | ลูกค้าตัดสินใจไถ่ถอนสิ่งของที่ นำมาโดยชำระเงินคืนรวมถึง ดอกเบี้ย | - การชำระเงินคืนและดอกเบี้ย - การรับสิ่งของคืนจากพนักงาน - การตรวจสอบและยืนยันการคืน สิ่งของ |
| 8. การบริการหลังการขาย (Post-Service) | ลูกค้าตรวจสอบความพึงพอใจ เกี่ยวกับบริการและอาจมี ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน | - การให้ข้อเสนอแนะหรือการ ร้องเรียน - การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่น หรือบริการใหม่ ๆ |

การพัฒนาและปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้า

การวิเคราะห์ Customer Journey นี้ช่วยให้สามารถระบุจุดที่ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจหรือมี
ปัญหาได้ และช่วยในการพัฒนาบริการที่ดีขึ้น เช่น:

- **การให้ข้อมูลที่ชัดเจน:** การอธิบายกระบวนการนำมาและเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจน
- **การอบรมพนักงาน:** ให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการที่ดี
- **การปรับปรุงกระบวนการ:** การลดเวลาในการตรวจสอบและประเมินค่า
- **การใช้เทคโนโลยี:** การใช้ระบบจัดการข้อมูลและการติดตามการชำระดอกเบี้ย

การใช้ Customer Journey นี้จะช่วยให้โรงรับนำมาสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Customer Touchpoints โรงรับจำนำ

Customer Touchpoints หรือ จุดสัมผัสบริการในโรงรับจำนำ คือ ทุกจุดที่ลูกค้าติดต่อกับโรงรับจำนำหรือมีปฏิสัมพันธ์กับบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างประสบการณ์การบริการที่ดี นี่คือนิสต์ของจุดสัมผัสที่สำคัญสำหรับโรงรับจำนำ

| Customer Touchpoints หรือ จุดสัมผัสบริการในโรงรับจำนำ | |
|---|--|
| 1. ช่องทางการสื่อสารและข้อมูลเบื้องต้น | <ul style="list-style-type: none">เว็บไซต์ของโรงรับจำนำ : ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ, อัตราดอกเบี้ย, เงื่อนไขการจำนำ, และข้อมูลติดต่อโซเชียลมีเดีย : การอัปเดตข้อมูลข่าวสาร, โปรโมชัน, และการตอบคำถามลูกค้าโทรศัพท์ : การตอบคำถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจำนำ |
| 2. การเยี่ยมชมโรงรับจำนำ | <ul style="list-style-type: none">ป้ายโฆษณาและสัญญาณภายนอก : ช่วยให้ลูกค้าสามารถระบุสถานที่และบริการของโรงรับจำนำการต้อนรับที่เคาน์เตอร์ : เจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับลูกค้าและแนะนำกระบวนการบรรยากาศของร้าน : ความสะอาด, การจัดเรียงสิ่งของ, และบรรยากาศโดยรวมที่สร้างความเชื่อถือได้ |
| 3. กระบวนการประเมินและเสนอ | <ul style="list-style-type: none">การตรวจสอบสิ่งของ : เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบและประเมินมูลค่าของสิ่งของที่นำมาจำนำการให้ข้อเสนอ : การนำเสนอข้อเสนอทางการเงินและการอธิบายเงื่อนไขการจำนำการตอบคำถามและการให้คำปรึกษา : การให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจำนำและการตอบข้อสงสัยของลูกค้า |
| 4. ขั้นตอนการทำสัญญา | <ul style="list-style-type: none">การกรอกเอกสาร : การกรอกแบบฟอร์มและเอกสารการจำนำการเซ็นสัญญา : การเซ็นสัญญาการจำนำและการอธิบายเงื่อนไขการจัดทำสำเนาเอกสาร : การให้สำเนาของเอกสารสำคัญแก่ลูกค้า |
| 5. การรับเงิน | <ul style="list-style-type: none">การจัดการเงิน : การให้เงินตามข้อเสนอที่ตกลงและการจัดการธุรกรรมการเงิน |

| Customer Touchpoints หรือ จุดสัมผัสบริการในโรงรับจำนำ | |
|---|--|
| 6. การจัดเก็บสิ่งของ | <ul style="list-style-type: none"> • การเก็บรักษาสิ่งของ : การเก็บรักษาสิ่งของที่จำนำในที่ปลอดภัยและมีจัดการที่ดี |
| 7. การติดตามและแจ้งเตือน | <ul style="list-style-type: none"> • การแจ้งเตือนการชำระดอกเบี้ย : การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระดอกเบี้ยและการติดตามสถานะการจำนำ • การติดตามสถานะ : การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของสิ่งของที่จำนำ |
| 8. การไถ่ถอน | <ul style="list-style-type: none"> • การชำระเงินคืน : การรับเงินคืนและดอกเบี้ยจากลูกค้าเพื่อไถ่ถอนสิ่งของ • การคืนสิ่งของ : การคืนสิ่งของให้กับลูกค้าและการตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกอย่างเรียบร้อย |
| 9. บริการหลังการขาย | <ul style="list-style-type: none"> • การให้ข้อเสนอแนะ : การรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า • การจัดการข้อร้องเรียน : การรับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า • การเสนอโปรโมชั่นและบริการเพิ่มเติม : การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นหรือบริการอื่นๆ ที่อาจสนใจ |

การทำความเข้าใจและการจัดการจุดสัมผัสบริการเหล่านี้ย่อมมีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ลดปัญหาหรือความไม่สะดวก และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในโรงรับจำนำ

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

| เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) | จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints) | | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|--|---|
| | Digital Touchpoints | Physical Touchpoints | |
| 1. การรับรู้ (Awareness) - สร้างการรับรู้ต่อภารกิจหลักของ สธค. ในการให้บริการงานอาคาร รวมทั้งภาพลักษณ์ผลงานและความเชี่ยวชาญของ สธค. ให้เป็นที่รู้จักเพื่อสร้างความจำ และเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ สธค. ส่งมอบ ให้แก่ลูกค้า | สื่อสังคมออนไลน์ของ สธค. ได้แก่ - Website ของ สธค. - Website ของ ศูนย์ราชการ -Facebook official - Line OA | สื่อสังคมออฟไลน์ของ สธค. ได้แก่ -การประชาสัมพันธ์ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว -ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ สธค. -การจัดกิจกรรมนันทนาการที่ สธค. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ | -การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ สธค. |
| 2. การสร้างความสนใจ (Interest) - การสร้างความสนใจ ในการใช้บริการงานอาคาร และความจำเป็นในการใช้พื้นที่โดยมีบริการ ให้บริการข้อมูล เกี่ยวกับพื้นที่หน่วยงานภาครัฐ พื้นที่เช่าพาณิชย์ และขั้นตอนการให้บริการ หรือขอเช่าพื้นที่ | สื่อสังคมออนไลน์ของ สธค. ได้แก่ - Website ของ สธค. - Website ของ ศูนย์ราชการ -Facebook official - Line OA | สื่อสังคมออฟไลน์ของ สธค. ได้แก่ -การประชาสัมพันธ์ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว -ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ สธค. -การจัดกิจกรรมนันทนาการที่ สธค. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ | -การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ สธค. |
| 3. การสร้างความต้องการ (Desire) -การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ ของ สธค. ดังนี้ | สื่อสังคมออนไลน์ของ สธค. ได้แก่ - Website ของ สธค. - Website ของ ศูนย์ราชการ -Facebook official | สื่อสังคมออฟไลน์ของ สธค. ได้แก่ -Call Center -Information Counter -สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ สธค. -การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้บริการ -การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการของ สธค. และ Focus Group |

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

| เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) | จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints) | | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|---|
| | Digital Touchpoints | Physical Touchpoints | |
| | | | -การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center |
| 3.1 การให้บริการด้านจำหน่าย 3.1.1 การให้บริการรับจำหน่าย 3.1.2 การให้บริการส่งดอกเบี้ย 3.1.3 การให้บริการไถ่ถอน 3.1.4 การให้บริการผ่อนเงินต้น 3.1.5 การให้บริการเพิ่มเงินต้น | สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - เว็บไซต์ https://www.pawn.co.th - E-mail : Support@pawn.co.th - เพชบุ๊ก สศค.โรงรับจำหน่ายของรัฐ https://www.facebook.com/pawn.co.th - Line Official (Line สศค.) | - สถานชานาเคราะห์ ทุกแห่ง - สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - Call Center โทร 0 22815888, 0 2281 7500) - Information Counter -สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มี ต่อการให้บริการของ สศค. -การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ใช้บริการ -การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการ ของ สศค. และ Focus Group -การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center |
| 3.2 การให้บริการจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำหน่าย | สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - เว็บไซต์ https://www.pawn.co.th - E-mail : Support@pawn.co.th - เพชบุ๊ก สศค.โรงรับจำหน่ายของรัฐ https://www.facebook.com/pawn.co.th - Line Official (Line สศค.) | - สถานชานาเคราะห์ ทุกแห่ง - สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - Call Center โทร 0 22815888, 0 2281 7500) - Information Counter -สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | -การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ -การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการ ของ สศค. และ Focus Group -การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center -แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม |
| 4. การใช้บริการ (Action) - การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น จนจบ กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวก และให้ลูกค้าเกิดความพึง พอใจในการใช้บริการ และมีการซื้อหรือใช้บริการ ซ้ำ และนำไปสู่การบอกต่อไปยังผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในอนาคต รวมทั้ง | สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - เว็บไซต์ https://www.pawn.co.th - E-mail : Support@pawn.co.th - เพชบุ๊ก สศค.โรงรับจำหน่ายของรัฐ https://www.facebook.com/pawn.co.th - Line Official (Line สศค.) | - สถานชานาเคราะห์ ทุกแห่ง - สื่อสังคมออนไลน์ของ สศค. ได้แก่ - Call Center โทร 0 22815888, 0 2281 7500) - Information Counter | -การรวบรวมข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อประเมินการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า -การประเมินการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าผ่านการสื่อ สำรทุกจุดสัมผัส (Touch Points) เพื่อการจัดลำดับ ความสำคัญการใช้บริการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า |

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

| เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) | จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints) | | แนวทางการประเมินผล |
|---|--|---|--|
| | Digital Touchpoints | Physical Touchpoints | |
| กรณีที่มีข้อผิดพลาดจากการให้บริการลูกค้า สามารถยื่นคำร้องเรียน เพื่อที่ สธค. จะได้นำมาแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป | | | -การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้า |
| 5. การสร้างความภักดี (Loyalty) -มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า เพื่อสามารถเป็นข้อมูลในการติดต่อและทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้ สธค. สามารถส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจและลูกค้าได้รับบริการที่เกินความคาดหมาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี จนลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพัน และมีการส่งผ่านคุณค่าต่อไป | | -แจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์รวมทั้งตอบคำถามการให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ -ช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ | |

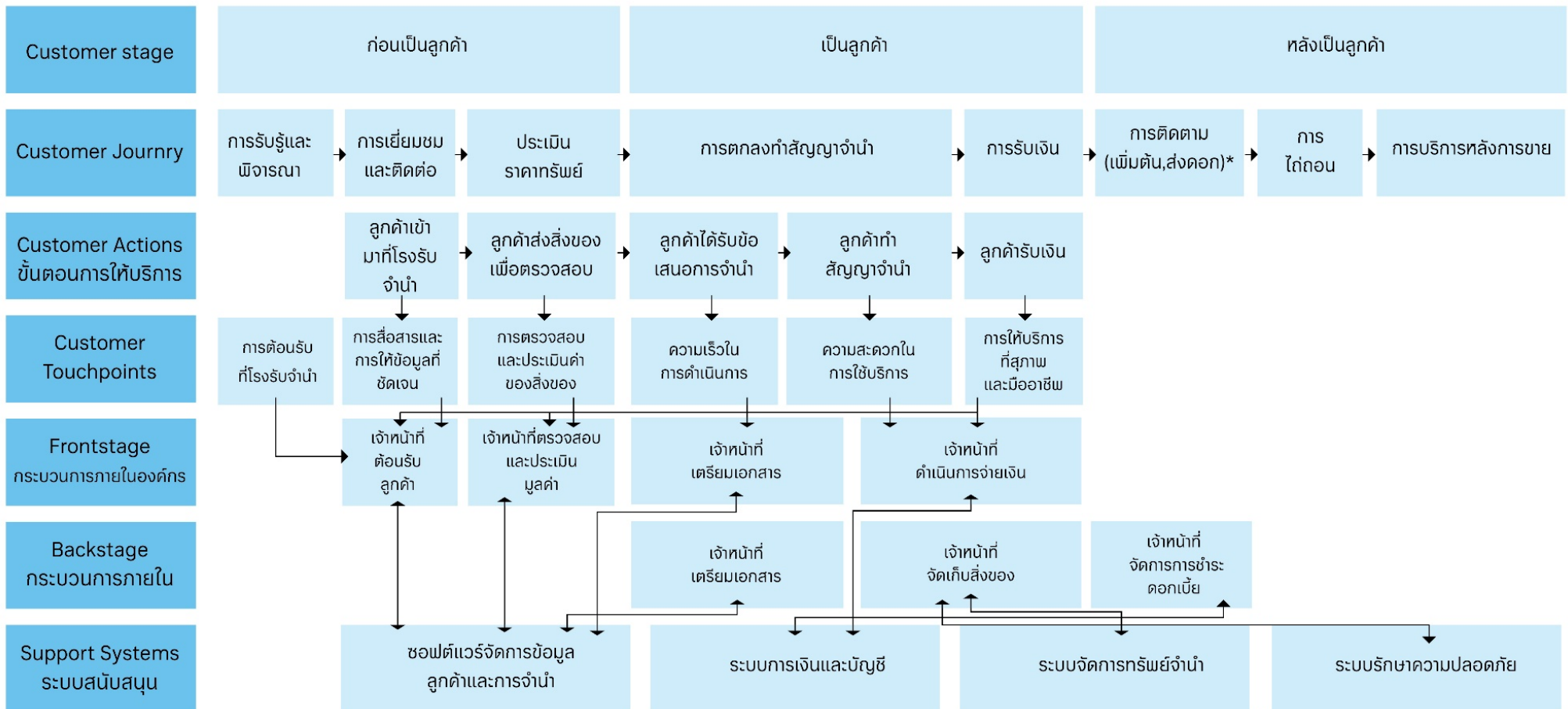
จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า สรค.

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | หน่วยงานรับผิดชอบ | เส้นทางการเดินของลูกค้า (Customer Journey) | | | | | ประเภทการสนับสนุน | | | ลำดับความต้องการที่สำคัญของลูกค้า การสนับสนุน |
|--|-------------------|--|-----------------|------------------|--|---|-------------------|--------------------------|------------------------|---|
| | | ก่อนเป็นลูกค้า(ช่วงการเข้าถึงข้อมูล) | | | ระหว่างเป็นลูกค้า (ช่วงการรับบริการ) | หลังรับบริการ (ช่วงการสร้าง ความผูกพัน) | บริการสำรสนเทศ | การทำขอรับบริการ อุดหนุน | การให้ ข้อมูล ป้อนกลับ | |
| | | Awareness (รู้จัก) | Interest (สนใจ) | Desire (ต้องการ) | Action (นำทรัพย์สินมา จำนำ/ซื้อทรัพย์สิน หลุดจำนำ) | Engagement (ผูกพัน) | | | | |
| Digital Touchpoints | | | | | | | | | | |
| (1.1) เว็บไซต์ (https://www.pawn.co.th/#/home) | ตท | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน - ตอบกลับ รวดเร็ว |
| (1.2) E-mail: pawnthai2498@gmail.com; Support@pawn.co.th | ตท | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | - อำนวยความสะดวก สะดวกลูกค้า |
| (1.3) เฟซบุ๊ก (https://www.facebook.com/pawn.co.th) | ตท | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | - ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน - ตอบกลับ รวดเร็ว |

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | หน่วยงาน รับผิดชอบ | เส้นทางการเดินของลูกค้า (Customer Journey) | | | | | ประเภทการสนับสนุน | | | ลำดับความต้องการ ที่สำคัญของลูกค้า การสนับสนุน |
|---|-----------------------|--|--------------------|---------------------|---|---|--------------------|---------------------------------|---|--|
| | | ก่อนเป็นลูกค้า(ช่วงการเข้าถึงข้อมูล) | | | ระหว่างเป็น ลูกค้า (ช่วงการรับ บริการ) | หลังรับบริการ (ช่วงการสร้าง ความผูกพัน) | บริการสำ รสนเทศ | การทำขอรับ บริการ ธุรกรรม | การให้ ข้อมูล ป้อนกลับ | |
| | | Awareness (รู้จัก) | Interest (สนใจ) | Desire (ต้องการ) | Action (นำทรัพย์สินมา จำหน่าย/ซื้อทรัพย์สิน หลุดจำหน่าย) | Engagement (ผูกพัน) | | | | |
| (1.4) Line Official (Line สชค.) | ตท | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | - อำนวยความ สะดวกลูกค้า | |
| Physical Touchpoints | | | | | | | | | | |
| (2.1) Call Center (โทร 0 22815888, 0 2281 7500) | ตท | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | - ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน - ตอบกลับ รวดเร็ว - อำนวยความ สะดวกลูกค้า | |

Service blueprint สรค.

สำหรับโรงรับจำนำ (Pawn Shop) จะช่วยในการมองเห็นและจัดการกับกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนการให้บริการจนถึงการจัดการหลังการบริการ
นี่คือลักษณะของ service blueprint ที่อาจใช้สำหรับโรงรับจำนำ



| ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ | | | | | |
|---|---|--|------------------|---|--------------|
| ลำดับ | ขั้นตอน | รายละเอียด | เวลาให้บริการ | ระยะเวลา ให้บริการ | ผู้รับผิดชอบ |
| 2. | การส่งดอกเบี้ยย/ ผ่อนเงินต้น - แจงความประสงค - จายเงิน | - ผู้ใช้บริการแจงความประสงค ต่อผู้รับจํานำ ว่าต้องการทำการ ส่งดอกเบี้ยยหรือผ่อนเงินต้น พร้อมมอบตัวจํานำ (ที่ต้องการ ส่งดอกเบี้ยยหรือผ่อนเงินต้น) ให้แก่ผู้รับจํานำ ผู้รับจํานำ จะ แจง ยอด ดอก เบี้ย ที่ ผู้ใช้บริการต้องจ่าย ส่งดอกเบี้ยย - ผู้ใช้บริการชำระดอกเบี้ยย พร้อมรับตัวจํานำใหม่ และ ใบเสร็จรับเงิน ผ่อนเงินต้น - ผู้ใช้บริการชำระเงินต้นพร้อม ดอกเบี้ยย พร้อมรับตัวจํานำใหม่ และใบเสร็จรับเงิน | 08.00 - 16.30 น. | รอทำการ ชำระเงินไม่ เกิน 5 นาที่ต่อราย ตัวรับจํานำ รอรับตัวรับ จํานำและ ใบเสร็จรับ เงินไม่เกิน 3 นาที่ | |
| 3 | การเพิ่มเงินต้น - แจงความประสงค | - ผู้ใช้บริการแจงความประสงค ต่อผู้รับจํานำว่าต้องการเพิ่มเงิน ต้น พร้อมส่งตัวจํานำและบัตร ประจำตัว โดยที่ผู้รับจํานำจะ ทำการประเมินค่าทรัพย์สินใหม่ ที่จะเพิ่มเงินต้นได้หรือไม่ ผู้รับจํานำจะดำเนินการตาม ขั้น ตอน ต่อ ไป และ ให้ ผู้ใช้บริการทำการสแกน ลายนิ้วมือนิ้วโป้งข้างขวา | 08.00 - 16.30 น. | ยื่นตัวจํานำ และบัตรประ ตัวรประเมิน ราคา ไม่เกิน5 นาที่ รอสแกน ลายนิ้วมือ ไม่เกิน 2 นาที่ | |

| ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ | | | | | |
|---|--|---|------------------|--|--------------|
| ลำดับ | ขั้นตอน | รายละเอียด | เวลาให้บริการ | ระยะเวลา ให้บริการ | ผู้รับผิดชอบ |
| | - รับหรือจ่ายเงิน | - ผู้ใช้บริการรับหรือจ่ายเงินตามใบเสร็จพร้อมรับตัวจำหน่ายใหม่ ใบเสร็จรับเงินและบัตรประจำตัว | | รอทำการรับ/จ่ายเงินไม่เกิน 5 นาที ต่อรายตัวรับจำหน่ายพร้อมรับตัวรับจำหน่ายและทำการบเสร็จรับเงิน | |
| 4. | การไถ่ถอน - แจ้งความประสงค์ - จ่ายเงิน - รับทรัพย์สิน | - ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ต่อผู้รับจำหน่ายว่าต้องการไถ่ถอนพร้อมส่งตัวจำหน่าย และบัตรประจำตัวให้กับผู้รับจำหน่าย ดำเนินการพร้อมแจ้งยอดเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยแก่ผู้มาใช้บริการ ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และให้ผู้ใช้บริการทำการแสกนลายนิ้วมือนิ้วโป้งข้างขวา - ผู้ใช้บริการทำการจ่ายเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย - ผู้ใช้บริการรับทรัพย์สินพร้อมใบเสร็จรับเงินและบัตรประจำตัว | 08.00 - 16.30 น. | ยื่นตัวจำหน่ายและบัตรประจำตัว รอสแกนลายนิ้วมือไม่เกิน 2 นาที ต่อรายตัวจำหน่าย รอทำการชำระเงิน 5 นาที รอรับทรัพย์สินจำหน่ายไถ่ถอนและใบเสร็จรับเงินไม่เกิน 5 นาที | |

| ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ | | | | | |
|---|---|---|------------------|---|--------------|
| ลำดับ | ขั้นตอน | รายละเอียด | เวลาให้บริการ | ระยะเวลา ให้บริการ | ผู้รับผิดชอบ |
| 5. | <p>ตัวจำหน่าย</p> <p>- แจ้งความประสงค์</p> <p>- รับใบแทนตัวจำหน่าย</p> | <p>- ผู้ให้บริการแจ้งตัวจำหน่ายที่สูญหาย และส่งบัตรประจำตัวให้กับผู้รับจำหน่าย ผู้ให้บริการดำเนินการออกใบแทนตัวรับจำหน่าย</p> <p>- ผู้ให้บริการรับใบแทนตัวรับจำหน่าย เพื่อนำไปแจ้งความที่สถานีตำรวจต่อไป เมื่อแจ้งความเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้ให้บริการนำใบแทนตัวรับจำหน่ายและใบแจ้งความพร้อมแจ้งความประสงค์ที่จะดำเนินการ (แต่ละกรณี)</p> | 08.00 - 16.30 น. | <p>รอสแกนลายนิ้วมือไม่เกิน 5 นาที</p> <p>รับใบแทนตัวหายรอไม่เกิน 5 นาที</p> | |
| 6 | ผู้ให้บริการเสียชีวิต | <p><u>กรณีที่ 1 มีคำสั่งศาล</u></p> <p>ให้ผู้มาใช้บริการนำเอกสารมาติดต่อดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำเนาคำสั่งศาลที่แต่งตั้งเป็นผู้จัดการมรดก - ตัวรับจำหน่าย - ใบมรณะบัตร พร้อมสำเนา - สำเนาทะเบียนบ้านของผู้เสียชีวิตที่ประทับตรา (เสียชีวิต) - บัตรประจำตัวประชาชนของผู้จัดการมรดกหรือผู้ดำเนินการ | 08.00 - 16.30 น. | | |

| ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานผู้รับผิดชอบ | | | | | |
|---|---------|---|---------------|-----------------------|--------------|
| ลำดับ | ขั้นตอน | รายละเอียด | เวลาให้บริการ | ระยะเวลา ให้บริการ | ผู้รับผิดชอบ |
| | | <p>แทนพร้อมสำเนา บัตร ประจำตัว ทั้งนี้หากผู้จัดการ มรดกไม่สามารถมาดำเนินการ ได้ ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ ผู้อื่นมาดำเนินการแทน <u>กรณีที่ 2 ไม่มีคำสั่งศาล</u> ให้ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนของทำยาทุกคน - สำเนาทะเบียนบ้านของทำ ยาทุกคน - หนังสือยินยอมจากทำยาท มอบหมายให้ดำเนินการแทน - สำเนารายงานบันทึก ประจำวันเกี่ยวกับคดี -ตัวรับจำนำ <p>หมายเหตุ: นำเอกสารข้างต้น ไปติดต่อกรมการปกครอง ฝ่าย ควบคุมโรงรับจำนำ เพื่อ อนุญาตทำธุรกรรมแทน ผู้เสียชีวิตได้</p> | | | |

แนวทางการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | รูปแบบผลิตภัณฑ์/การให้บริการ (Service) | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) |
|--|--|---|
| Digital Touchpoints | | |
| (1.1) Website : https://www.pawn.co.th/ | <input type="checkbox"/> บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ/ ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์/การ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อ ประกอบการตัดสินใจในการ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์/การให้บริการ <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียนผ่านการ กรอบแบบฟอร์มออนไลน์ | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ) <input type="checkbox"/> ระบบสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ ลูกค้าต้องการ (24 ชั่วโมง) การติดตามผล <input type="checkbox"/> หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 1 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่ได้รับแจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว |
| (1.2) E-mail: Support@pawn.co.th | <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียน | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> ระบบนำส่งข้อความอัตโนมัติแจ้งให้แก่ลูกค้า ทราบว่า สดค. ได้รับข้อมูลจากลูกค้าเป็นที่ เรียบร้อยแล้ว (ภายใน 15 นาที หลังจาก ข้อความเข้าสู่ระบบ) <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ) การติดตามผล <input type="checkbox"/> หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 1 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่ได้รับแจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว |

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | รูปแบบผลิตภัณฑ์/การให้บริการ (Service) | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) |
|--|---|--|
| (1.3) Facebook Fanpage สธค. โรงรับจำนำของรัฐ | <input type="checkbox"/> บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ/ ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์/การ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อ ประกอบการตัดสินใจในการ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์/การให้บริการ <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียน | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> กรณีติดต่อผ่านระบบ Chat มีเจ้าหน้าที่ติดต่อ กลับลูกค้าภายใน 15 นาที <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง (ในวันทำการ) <input type="checkbox"/> ระบบสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ ลูกค้าต้องการ (24 ชั่วโมง) การติดตามผล <input type="checkbox"/> หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 1 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่ได้รับข้อมูลตอบกลับแล้ว |
| (1.4) Line Official "สธค." | <input type="checkbox"/> บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ/ ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์/การ ให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อ ประกอบการตัดสินใจในการ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์/การให้บริการ <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียน | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> กรณีติดต่อผ่านระบบ Chat มีเจ้าหน้าที่ติดต่อ กลับลูกค้าภายใน 15 นาที <input type="checkbox"/> ระบบสามารถให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าได้ทันทีที่ ลูกค้าต้องการ (24 ชั่วโมง) <input type="checkbox"/> กรณีข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ จำเป็นต้องเข้าสู่ ระบบเว็บไซต์อื่น หรือทำการยิงแอปพลิเคชันอื่น นอกจากการนำส่งด้วยภาพ ควรมีการนำส่งใน รูปแบบข้อความ (Text) ที่ลูกค้าสามารถกด Link เพื่อเข้าใช้บริการช่องทางอื่นได้โดยทันที หรือควรมีภาพ QR Code ประกอบ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า (ดำเนินการทุกครั้ง) |

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | รูปแบบผลิตภัณฑ์/การให้บริการ (Service) | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) |
|--|--|--|
| | | การติดตามผล <input type="checkbox"/> หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 1 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่แจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว |
| Physical Touchpoints | | |
| (2.1) Call Center สำนักงานใหญ่ 0-2281-7500 ต่อ 101-122 0-2281-5888 | <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียน | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้งของเสียงเรียกเข้าหรือมีการโอนเข้าระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR และมีเมนูเลือกสำหรับให้โอนสายไปยังฝ่ายต่าง ๆ <input type="checkbox"/> ระบบ Call Center และระบบโทรศัพท์สำนักงานสามารถให้บริการได้ตามเวลาทำการ <input type="checkbox"/> กรณีที่ลักษณะคำถามมีความซับซ้อนและไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที เจ้าหน้าที่ที่มีการแจ้งกลับทุกครั้ง ตามเวลาที่ระบุไว้กับลูกค้า เพื่อตอบคำถามที่ซับซ้อน การติดตามผล <input type="checkbox"/> หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น มีเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 1 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่แจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว |
| (2.2) สาขาสำนักงาน สค. (45 สาขา) | <input type="checkbox"/> บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า <input type="checkbox"/> การรับเรื่องร้องเรียน | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่กล่าวต้อนรับทันทีที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ <input type="checkbox"/> มีการแจ้งประกาศวันและเวลาการเปิดให้บริการที่ชัดเจน กรณีเหตุให้ต้องปิดทำการ ควร |

| จุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) | รูปแบบผลิตภัณฑ์/การให้บริการ (Service) | มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) |
|------------------------------|---|---|
| | | <p>ประกาศแจ้งให้แก่ลูกค้าทราบอย่างน้อย 3 วันทำการ</p> <p>การติดตามผล</p> <p><input type="checkbox"/> กรณีต้องนำส่งข้อมูลให้แก่ลูกค้าภายหลังจบกิจกรรม มีเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน 3 วัน (ในวันทำการ) หลังจากที่แจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว</p> |
| (2.3) กิจกรรมลงพื้นที่ชุมชน | <p><input type="checkbox"/> บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ / ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์/การให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์/การให้บริการ</p> | <p>มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)</p> <p><input type="checkbox"/> เนื้อหาที่เผยแพร่ ประกอบด้วยรูปแบบอินโฟกราฟิกส์ (Infographics) ที่เข้าใจง่าย และทันสมัย</p> <p><input type="checkbox"/> เนื้อหาที่เผยแพร่ต้องระบุช่องทางการติดต่อกลับกรณีที่ลูกค้าอาจมีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม (ทุกรายการเผยแพร่)</p> <p><input type="checkbox"/> พนักงานมีความรู้พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า/สามารถนำเสนอได้ทุกผลิตภัณฑ์/การให้บริการ</p> |

ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนของ สธค.

สธค. มีการกำหนดช่องทางในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน โดย สธค. มีการจัดทำช่องทางออนไลน์ในการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หลักของ สธค. สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

แจ้งเรื่องร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วทางเจ้าหน้าที่สำนักงานธนาคุณเคราะห์จะติดต่อ

หัวข้อการแจ้งเรื่อง

แจ้งเรื่องเรียนการบริการ

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่ใช้บริการ*

ข้อความการแจ้งเรื่อง

กรุณาใส่รายละเอียดข้อมูลทั้งหมดจะถูกต้องในความเป็นจริง

[เพิ่มรูปภาพ](#)

(ขนาดรูปภาพต้องไม่เกิน 20MB)

ข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตน

ชื่อ-นามสกุล*

อีเมล*

เบอร์โทรศัพท์*

รหัสนี้ความปลอดภัย

I'm not a robot



ส่งความคิดเห็น

ที่มา : <https://www.pawn.co.th/#/report-complaint>