



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

การปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูล คุณภาพการให้บริการ

พฤษภาคม 2565

1. ความเป็นมาในการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

2. ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

3. ข้อมูลที่ รพท. จะจัดทำสรุปให้เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนภูมิ (graph)

4. ประเด็นสอบถาม

1. ความเป็นมาในการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดให้**ผู้ให้บริการภายใต้บังคับของประกาศ ธปท. ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการ** **แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ต้องรายงานและเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางที่กำหนด** (หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคท.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ลงวันที่ 21 ก.พ. 62) โดย**ปัจจุบัน ธปท. ได้ปรับปรุง** **แนวทางในการรายงานข้อมูล**ดังกล่าวจากการรายงานแบบภาพรวม รายไตรมาส เป็นการรายงานแบบ**รายข้อร้องเรียน รายเดือน** รวมถึงปรับปรุงประเภทผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงิน และลักษณะปัญหา/เรื่องร้องเรียน ให้ครอบคลุม เป็นมาตรฐาน และชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่ง ธปท. ได้เผยแพร่เอกสารประกอบการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ (Financial Service Quality)* แล้วเมื่อ 31 มี.ค. 65

รูปแบบการรายงานข้อมูล
แบบภาพรวม → แบบรายข้อร้องเรียน

ความถี่ในการจัดทำและจัดส่งข้อมูล
รายไตรมาส → รายเดือน

ประเภทผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงิน และ
ประเภทลักษณะปัญหา/เรื่องร้องเรียน
ครอบคลุมและเป็นมาตรฐานขึ้น

ดังนั้น ธปท. จึง**จำเป็นต้องปรับปรุงแนวทางการเปิดเผยข้อมูล**ให้สอดคล้องกับการรายงานข้อมูลที่เปลี่ยนไปด้วย สรุปดังนี้

- ❑ ความถี่ในการจัดทำและเปิดเผยข้อมูล: รายเดือน เพื่อให้สอดคล้องกับความถี่ในการรายงานข้อมูล (เดิมรายไตรมาส)
- ❑ ระยะเวลาในการเปิดเผยข้อมูล: ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดการรายงาน (คงเดิม)
- ❑ รูปแบบการเปิดเผยข้อมูล: แผนภูมิ (graph) ลักษณะต่าง ๆ ตามที่กำหนด
- ❑ ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล: เว็บไซต์ / สถานประกอบการ (คงเดิม)

* แหล่งข้อมูลอ้างอิง : <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/DataManagementSystem/ReportDoc/MarketConduct/Pages/default.aspx>



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

2. ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ สรุปดังนี้

1 ปรับปรุงความถี่ในการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลเป็นรายเดือน ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดการรายงาน (เดิม รายไตรมาส ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดการรายงาน)

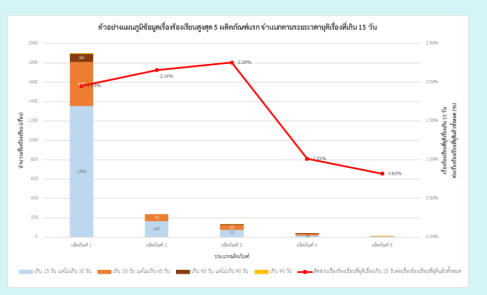
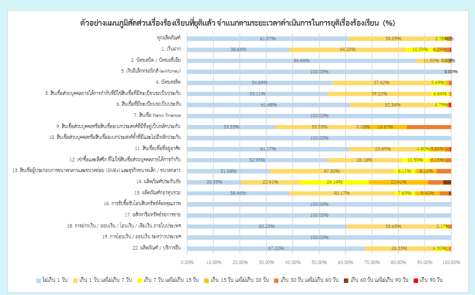
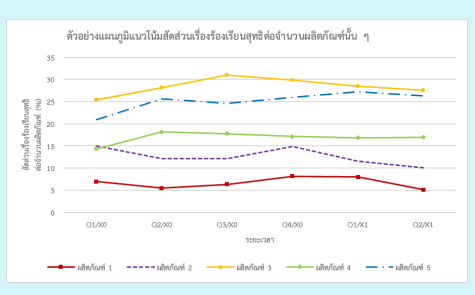
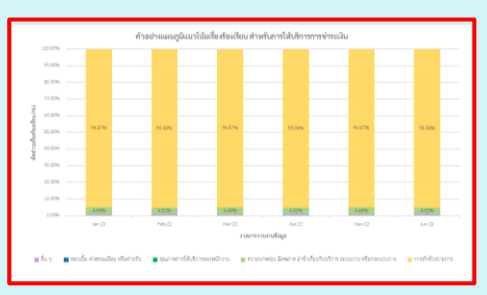
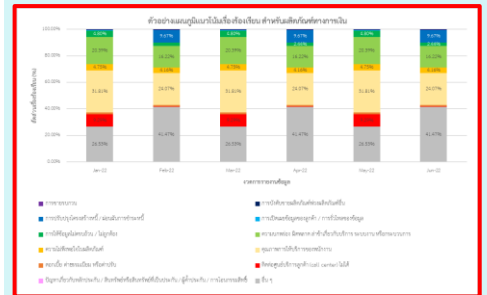
2 ปรับปรุงรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลแผนภูมิ (graph)* โดย

2.1 แยกการแสดงผลข้อมูล graph แนวโน้มเรื่องร้องเรียน จากเดิมที่รวมทุกประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ เป็น

- (1) แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ
- (2) แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับการให้บริการการชำระเงิน

2.2 ปรับการแสดงผลข้อมูล graph ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาอุบัติเรื่องเป็น 15 วัน (เดิม 30 วัน)

สรุปแผนภูมิ (graph) ที่ผู้ให้บริการต้องจัดทำและเปิดเผย



1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

2. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับการให้บริการการชำระเงิน

3. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก

4. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

5. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลาอุบัติเรื่องที่เกิดขึ้น 15 วัน

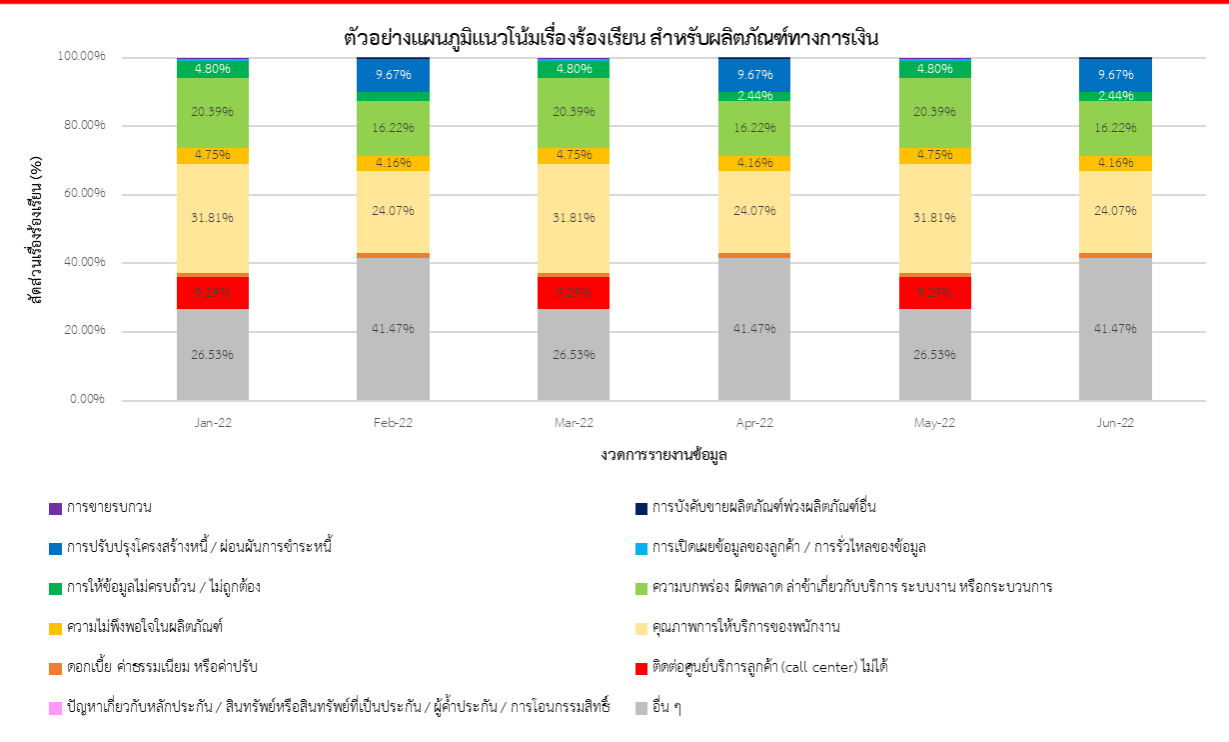
* สามารถศึกษารูปแบบการเปิดเผยข้อมูลแผนภูมิ (graph) ตามแนวทางเดิมได้ที่ หนังสือเวียนที่ ธพท.ผคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูล



2. ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

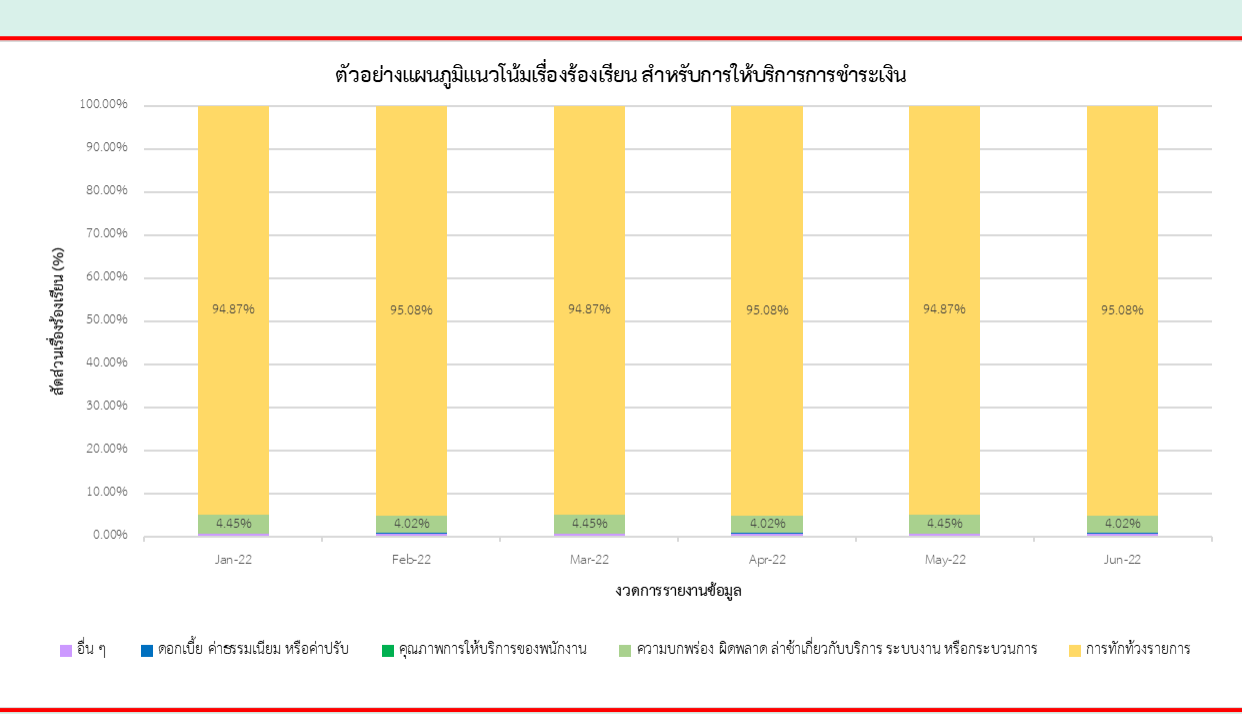
แผนภูมิ (graph) ที่ผู้ให้บริการต้องจัดทำและเปิดเผย

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



- แบ่งปัญหาออกเป็น 12 ประเภท สอดคล้องกับประเภทลักษณะปัญหา / เรื่องร้องเรียนจากการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เพิ่มมากขึ้น
- คำนวณหาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำแนกตามประเภทปัญหา
- แสดงข้อมูลสูงสุด 6 หมวดการรายงานข้อมูล

2. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับการให้บริการการชำระเงิน



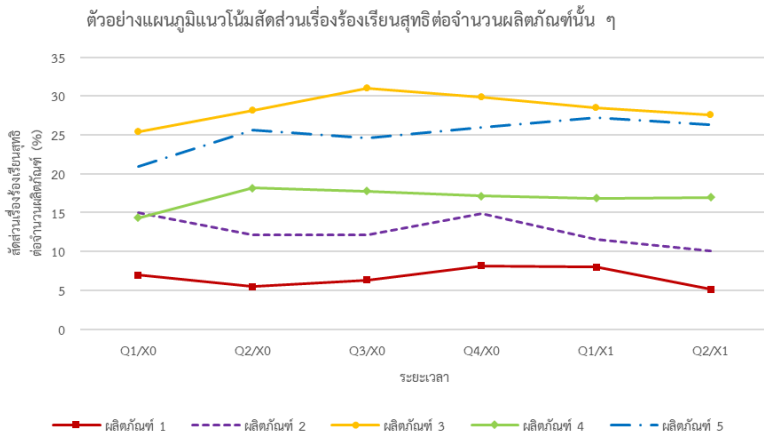
- แบ่งปัญหาออกเป็น 5 ประเภท สอดคล้องกับประเภทลักษณะปัญหา / เรื่องร้องเรียนจากการให้บริการการชำระเงิน
- คำนวณหาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำแนกตามประเภทปัญหา
- แสดงข้อมูลสูงสุด 6 หมวดการรายงานข้อมูล



2. ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

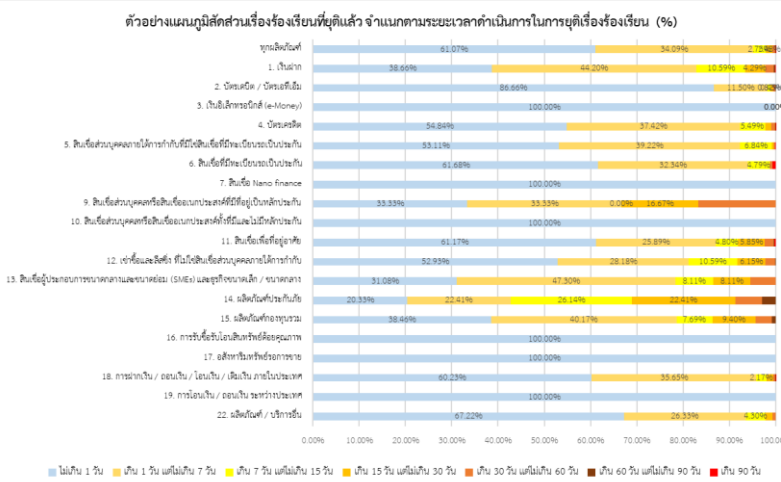
แผนภูมิ (graph) ที่ผู้ให้บริการต้องจัดทำและเปิดเผย

3. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด)



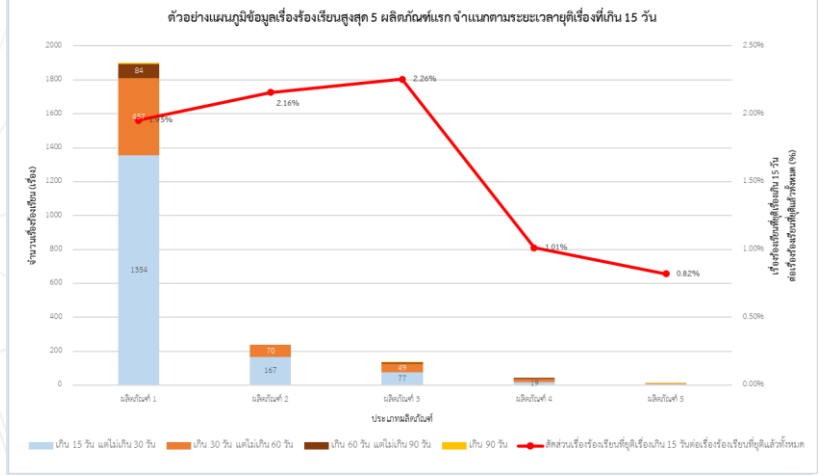
- เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์
- คำนวณหาสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนสุทธิของ 5 ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ต่อจำนวนผลิตภัณฑ์
- แสดงข้อมูลสูงสุด 6 งวดการรายงานข้อมูล

4. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน



- คำนวณสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ / บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน
- คำนวณสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของผลิตภัณฑ์ / บริการทั้งหมด จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

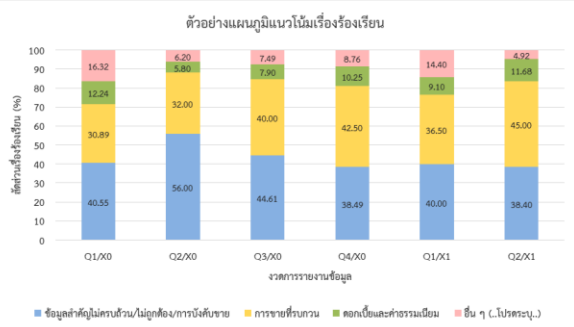
5. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 15 วัน



- เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์
- แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวที่ยุติแล้ว ที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 15 วันขึ้นไป แยกตามระยะเวลาการดำเนินการ (graph แท่ง)
- แสดงสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 15 วันขึ้นไป ต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว (graph เส้น)

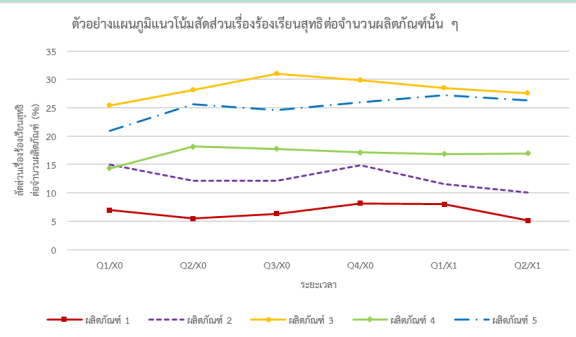


1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



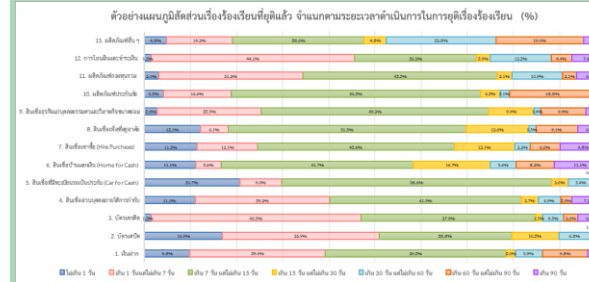
- แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่
 - (1) ปัญหาการให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง
 - (2) ปัญหาการขายที่รีบร้อน
 - (3) ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม
 - (4) ปัญหาอื่น ๆ
- คำนวณหาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำแนกตามประเภทปัญหา
- แสดงข้อมูลสูงสุด 6 งวดการรายงานข้อมูล

2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด)



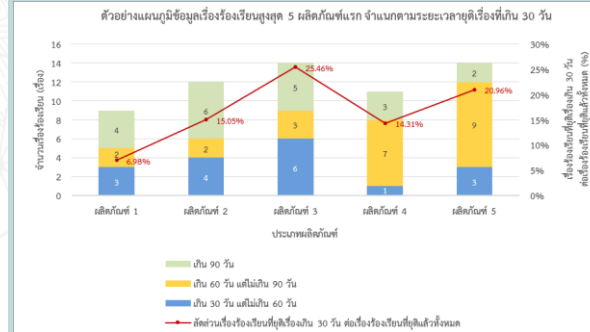
- เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์
- คำนวณหาสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนสุทธิของ 5 ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ต่อจำนวนผลิตภัณฑ์
- แสดงข้อมูลสูงสุด 6 งวดการรายงานข้อมูล

3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน



- คำนวณสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ / บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนที่เกิน 30 วัน



- เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์
- แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 30 วันขึ้นไปของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว แยกตามระยะเวลาการดำเนินการ (graph แท่ง)
- แสดงสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 30 วันขึ้นไปต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว (graph เส้น)



2. ประเด็นการปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

เปรียบเทียบแนวทางการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

	แผนภูมิ (graph) ที่ต้องเปิดเผยตามรูปแบบที่กำหนด	ความถี่ในการจัดทำและเปิดเผย	ระยะเวลาในการเปิดเผย	ช่องทางในการเปิดเผย
หนังสือเวียนที่ รพท.ผคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการ เปิดเผยข้อมูลคุณภาพ การให้บริการ (เดิม)	(1) แนวโน้มเรื่องร้องเรียน (2) แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด) (3) สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (4) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 30 วัน	รายไตรมาส	ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดการรายงานข้อมูล	- เว็บไซต์ (สำหรับผู้ใช้บริการที่มีเว็บไซต์) - สถานที่ประกอบการของผู้ให้บริการ (สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์)
การปรับปรุงการเปิดเผย ข้อมูลคุณภาพการ ให้บริการ (ใหม่)	(1) แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (2) แนวโน้มเรื่องร้องเรียน สำหรับการให้บริการการชำระเงิน (3) แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด) (4) สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน (5) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิน 15 วัน	รายเดือน	ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นงวดการรายงานข้อมูล (เหมือนเดิม)	- เว็บไซต์ (สำหรับผู้ใช้บริการที่มีเว็บไซต์) - สถานที่ประกอบการของผู้ให้บริการ (สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์) (เหมือนเดิม)

3. ข้อมูลที่ ธปท. จะจัดทำสรุปให้เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนภูมิ (graph)

เนื่องจาก ธปท. ปรับรูปแบบการรายงานข้อมูลจากแบบภาพรวมเป็นแบบรายข้อร้องเรียน ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ ธปท. จึงจะจัดทำสรุปข้อมูลในแต่ละงวดการรายงานข้อมูล (ทุกเดือน) จากข้อมูลจากผู้ให้บริการรายงานมายัง ธปท. เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนภูมิ (graph) ตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนดได้โดยง่าย โดยสรุปข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในรูปแบบไฟล์ .csv ประกอบด้วย

- 1. ข้อมูลประกอบการจัดทำ graph ที่จะต้องเปิดเผย** 5 ชุดข้อมูล สำหรับ graph 5 ลักษณะ โดยจะอยู่ในรูปแบบที่ผู้ให้บริการสามารถนำไปสร้างแผนภูมิ (graph) ได้โดยง่าย และ ธปท. จะจัดทำเอกสารแนวทางและรายละเอียดการจัดทำกราฟให้ผู้ให้บริการเพิ่มเติมด้วย
- 2. ข้อมูล feedback สรุปการรายงาน** 3 ชุดข้อมูล ได้แก่
 - (1) สรุปปัญหา / เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลบริการทางการเงินที่มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA)
 - (2) สรุปจำนวนปัญหา / เรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ / บริการ และประเภทลักษณะปัญหา / เรื่องร้องเรียน
 - (3) สรุปจำนวนปัญหา / เรื่องร้องเรียนของกลุ่มผู้ให้บริการ (เช่น ธนาคารพาณิชย์กลุ่ม D-SIBs ธนาคารพาณิชย์กลุ่ม Non D-SIBs ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน) โดยจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ / บริการ และประเภทลักษณะปัญหา / เรื่องร้องเรียน

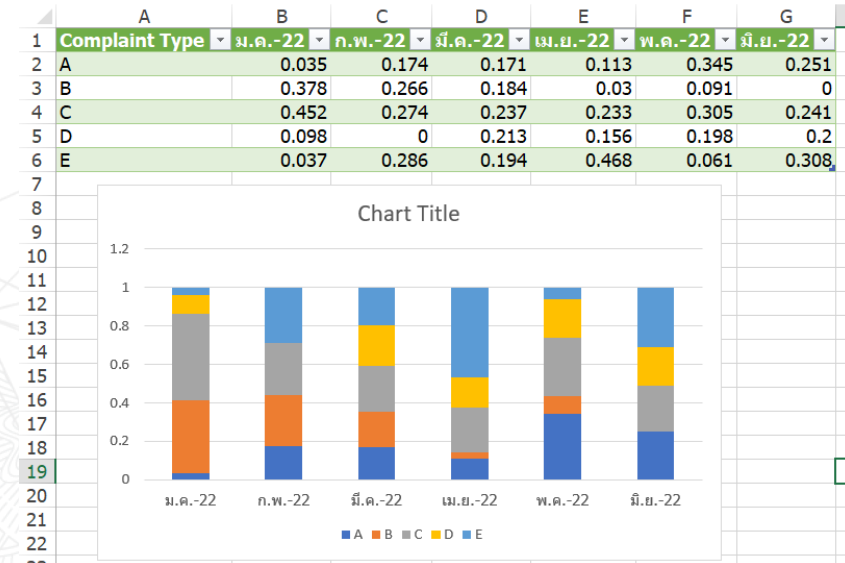
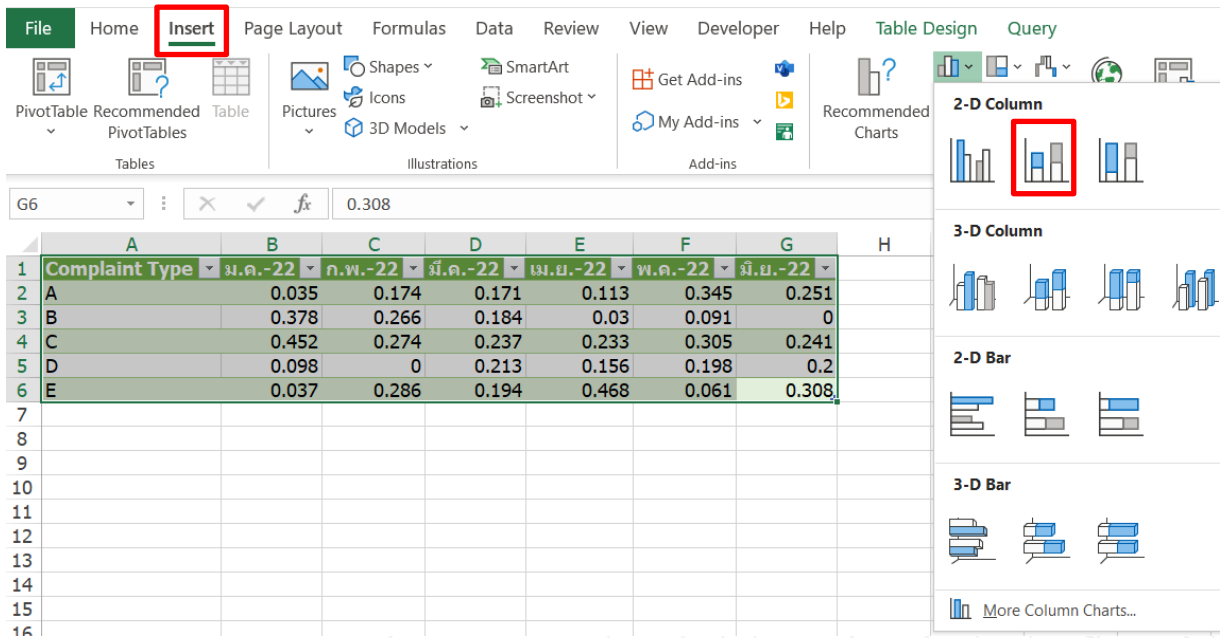
โดยผู้ให้บริการสามารถ download ไฟล์ข้อมูลตามที่กล่าวข้างต้นได้ผ่านช่องทางที่ ธปท. จะกำหนดและแจ้งให้ทราบต่อไป

3. ข้อมูลที่ รปท. จะจัดทำสรุปให้เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนภูมิ (graph)

ตัวอย่างการสร้างแผนภูมิ (graph) จากชุดข้อมูลที่ รปท. จัดทำ

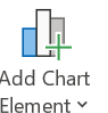
ตัวอย่าง ไฟล์ข้อมูลสำหรับแผนภูมิแนวโน้มเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการสามารถสร้าง graph ในโปรแกรม Excel ได้โดย

1. เลือก cell ที่มีข้อมูล > เลือก Tab: Insert > ไปที่ Ribbon ส่วน Chart และเลือกประเภท graph ตามรูปแบบที่กำหนด (กรณีนี้เป็น Column Chart แบบ Stacked Column)



กรณีข้อมูลแกนนอนใน graph แสดงเป็นประเภทของเรื่องร้องเรียน ให้คลิกบริเวณพื้นที่กราฟ > เลือก Tab: Chart Design > ไปที่ Ribbon ส่วน Data > เลือก Switch Row/Column เพื่อให้เห็นข้อมูลเป็นเดือน

2. คลิกบริเวณ Chart Area > เลือก  ข้าง Chart Area หรือ เลือก Tab: Chart Design ไปที่ Ribbon ส่วน Chart Layouts และเลือก Add Chart Element เพื่อเพิ่มองค์ประกอบอื่น ๆ ของ graph เช่น Axis Titles Data Labels ตามที่ต้องการ

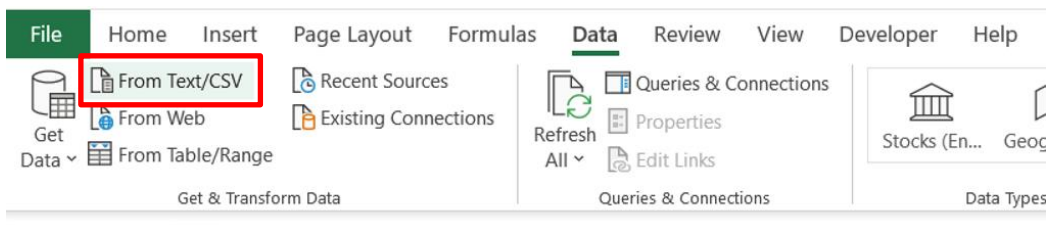




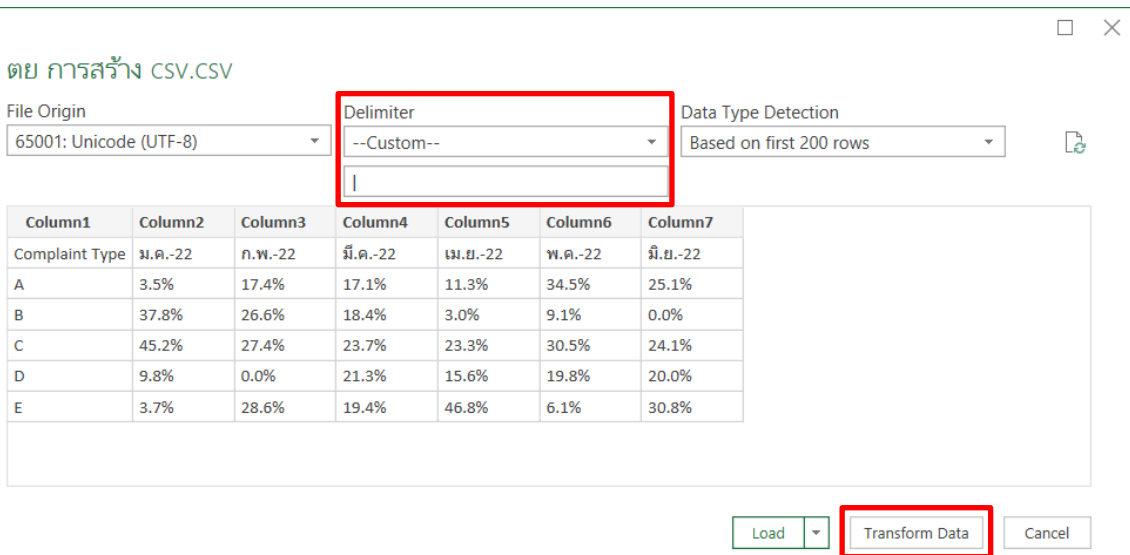
3. ข้อมูลที่ รปท. จะจัดทำสรุปให้เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนภูมิ (graph)

วิธีการ Import ข้อมูลในไฟล์ .csv เข้า Excel

1. เลือก Tab: Data > ไปที่ Ribbon ส่วน Get & Transform Data > เลือก From Text/CSV และเลือก import ไฟล์ที่ต้องการ

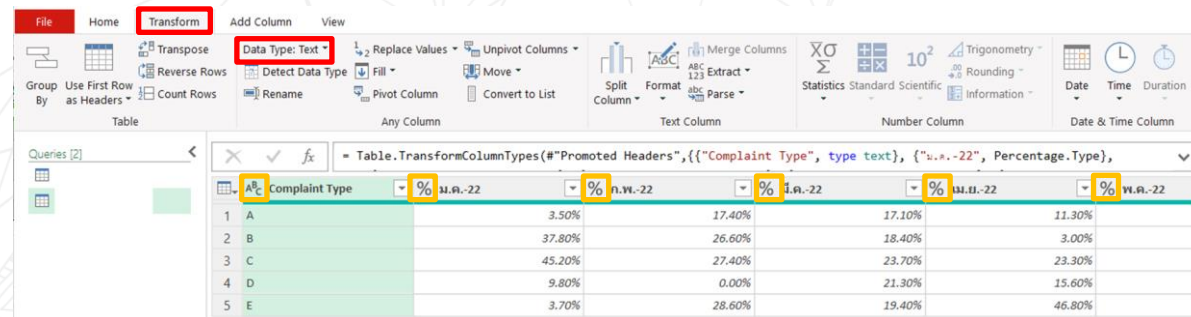


2. ในหน้าต่างที่ปรากฏขึ้น ระบุ Delimiter เป็น “|” (Pipe) > เลือก Transform Data

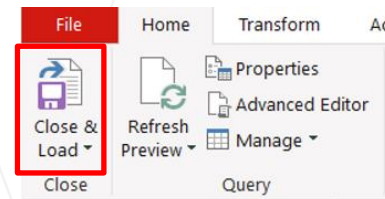


3. แก้ไข Data Type และลักษณะอื่น ๆ ของข้อมูลให้ถูกต้อง โดยการเลือก Tab: Transform

3.1 การแก้ไข Data Type: เลือก icon หน้าชื่อ column เพื่อเปลี่ยน Data Type หรือเลือกพร้อมกันหลาย Column ด้วยการกด Shift ค้างขณะเลือกหัว Column > เลือก Tab: Transform > ไปที่ Ribbon ส่วน Column > เลือก Data Type ที่ต้องการ



4. เมื่อแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เลือก Tab: Home > เลือก Close & Load



เพื่อให้การปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม
จึงขอความอนุเคราะห์ผู้ให้บริการให้ความเห็นในแบบสอบถาม
ตาม QR Code หรือ URL ด้านล่าง **ภายในวันที่ 20 พ.ค. 2565**



Link: <https://www.bot.or.th/App/BOTSURVEYS/SurveyResponse?SurveyID=FWdHv9c3aFegEwGrSJOZ6w==>