

การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2562

ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทคัสตอม เอเซีย จำกัด ศึกษาวิจัยเรื่อง “วิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2562” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. โดยสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม 2562 ในพื้นที่ฝ่ายกิจการสาขา 9 ภาคและสำนักกิจการนครหลวง โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าในอนาคต การวิจัยประเมินผลในครั้งนี้ ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมได้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ส่วนงานสามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด โดยเพิ่มการศึกษาเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ร่วมกับการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ระดมความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้าให้ยั่งยืน (Loyalty Roadmap)



ภาพกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ระดมความคิดเห็น วันที่ 29 มกราคม 2563 ณ โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมได้นำเสนอผลการวิจัยเรื่องดังกล่าว ณ ห้องประชุมจำเนียรสาร ชั้น 24 ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ อาคารทาวเวอร์ เพื่อให้ส่วนงานต่างๆ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน ให้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนปรับปรุงระบบการกำกับกิจการที่ดีของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2563 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยจำแนกปัจจัยความพึงพอใจเป็น 10 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (2) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (5) ด้านช่องทางการให้บริการ (6) ด้านช่องทางการสื่อสาร (7) ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย (8) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (9) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และ (10) การสนับสนุนลูกค้า



ภาพกิจกรรมประชุมสื่อสารผลการวิจัยประเมินผลฯ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ห้องจำเนียรสาร ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ (บางเขน) อาคารทาวเวอร์ ชั้น 24

การประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีบัญชี 2562

ปีบัญชี 2562 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ได้ประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย โครงการตามนโยบายของรัฐบาล โครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. และการจัดงาน (Event) ของ ธ.ก.ส. เพื่อให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลบริหารจัดการ และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. โครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล

1.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล จำนวน 3 โครงการ ดังนี้

- 1) ประเมินผลโครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2561/62
- 2) ประเมินผลโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุงคุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อยผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต 2561/2562
- 3) ประเมินผลโครงการสินเชื่อเพื่อสร้างยุ้งฉางให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร

1.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 3 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) **ผลสำเร็จของโครงการ** พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ เช่น ซื่อปัจจัยการผลิตและสร้างยุ้งฉาง มีเงินทุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน โดยไม่ต้องกู้เงินนอกระบบ ได้รับเงินช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการประกอบอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้นจากค่าเก็บรักษาข้าวไว้ในยุ้งฉาง และเกิดการจ้างงานในกลุ่มผู้รับจ้างเกี่ยวข้าว ตากข้าว และขนข้าวไปจำหน่าย ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) **ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการนโยบายรัฐทั้ง 3 โครงการ** ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.41 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) **ปัญหา และอุปสรรค** เกษตรกรมีต้นทุนในการผลิตข้าวสูง เกษตรกรมีการเก็บข้าวไว้ในยุ้งฉางยังน้อย และเกษตรกรบางส่วนยังไม่เข้าใจรายละเอียดโครงการ



ภาพบรรยากาศการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

2. การประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

2.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. จำนวน 6 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการผ่อนปรนจำนวนพนักงานผู้ตรวจสอบที่ดินโดยพนักงาน 1 คน
- 2) โครงการสอบทานศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้
- 3) โครงการนำร่องเทคโนโลยีดาวเทียมเพื่อการเกษตร (Agritech)
- 4) โครงการชุมชนอุดมสุข
- 5) โครงการแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Shop
- 6) โครงการประเมินสมรรถนะและความสามารถในการประกอบอาชีพของเกษตรกร

ลูกค้า (Customer's competency and career capability evaluation)

2.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 6 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) **ผลสำเร็จของโครงการ** ธนาकारสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลดกระบวนการ และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานของธนาकार รวมทั้งส่งเสริมให้เกษตรกรนำเทคโนโลยีมาใช้ทำการเกษตรซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิตให้กับเกษตรกรลูกค้า นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางการให้บริการ อาทิ แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Shop ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

2) **ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. ทั้ง 6 โครงการ** ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.41 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) **ปัญหา และอุปสรรค** เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุทำให้เรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีได้น้อย และธนาकारมีการประชาสัมพันธ์โครงการน้อย ทำให้เกษตรกรลูกค้าบางส่วนขาดโอกาสในการเข้าร่วมโครงการ

3. การประเมินผลการจัดงานสำคัญของ ธ.ก.ส.

3.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลการจัดงานสำคัญของ ธ.ก.ส. จำนวน 15 โครงการ ดังนี้

- 1) ประเมินผลการรับรู้และการสื่อสาร Bank Agenda ปีบัญชี 2562
- 2) ประเมินผลการจัดงานประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้นครั้งที่ 54 ปีบัญชี 2562
- 3) ประเมินผลการจัดงานตลาดนัดประชารัฐวายุภักษ์รักประชาชน ครั้งที่ 2 ปีบัญชี 2562
- 4) ประเมินผลการจัดงานคอนเสิร์ตไม่วุ่นขึ้น
- 5) ประเมินผลการจัดงาน BAAC Charity Run 2019

3.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 5 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) **การดำเนินการตามวัตถุประสงค์** สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการทุกโครงการ

2) **ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน** ผู้เข้าร่วมงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) **ปัญหา และอุปสรรค** การจัดที่นั่งไม่เพียงพอ และการประชาสัมพันธ์งานน้อยเกินไป
