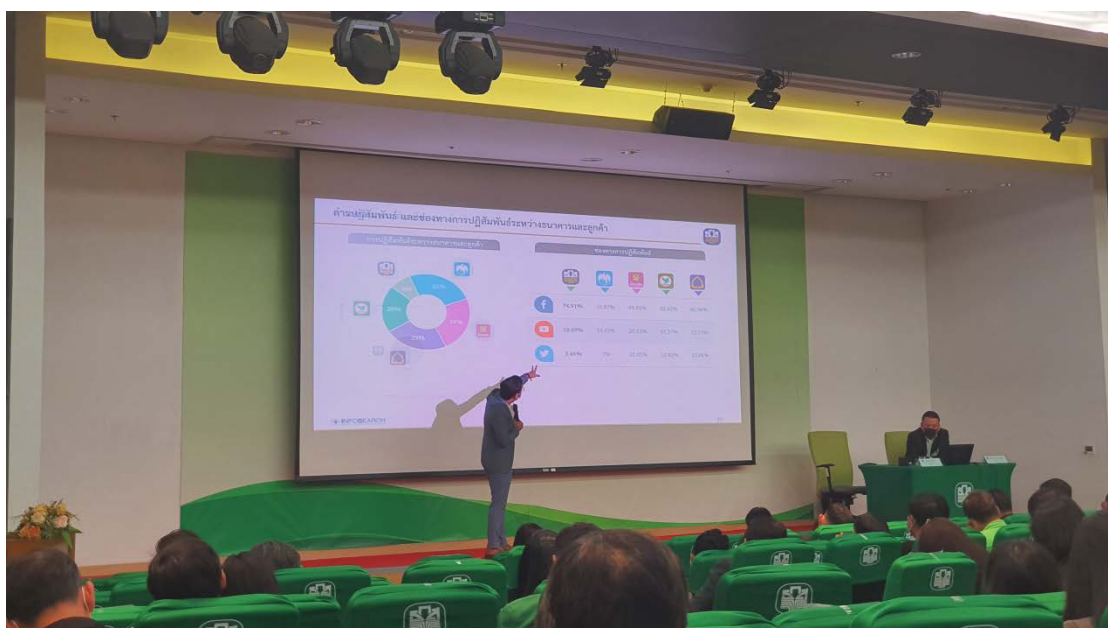


## การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2563

ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทอินโฟเสิร์ซ จำกัด ศึกษาวิจัยเรื่อง “วิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2563” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม 2563 ในพื้นที่ฝ่ายกิจการสาขา ทั้ง 9 ภาคและสำนักกิจการนครหลวง โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต และลูกค้าในอนาคต การวิจัยประเมินผลในครั้งนี้ ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ได้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ส่วนงานสามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด โดยได้นำการวิเคราะห์จากการหา Social Listening มาร่วมวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เห็นแนวโน้มของตลาดได้มากขึ้น

เมื่อวันพุธที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ได้มีการนำเสนอผลการวิจัยเรื่องดังกล่าว ณ ห้องประชุมจำเนียรสาร ชั้น 24 อาคารทาวเวอร์ ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ส่วนงานต่างๆ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน ให้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนปรับปรุงระบบการกำกับกิจการที่ดีของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2563 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยจำแนกปัจจัยความพึงพอใจเป็น 9 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (2) ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (5) ด้านช่องทางการให้บริการ (6) ด้านช่องทางการสื่อสาร (7) ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย (8) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (9) การสนับสนุนลูกค้า



ภาพกิจกรรมประชุมสื่อสารผลการวิจัยประเมินผลฯ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 ชั้น 24 อาคารทาวเวอร์  
ณ ห้องจําเนียรสาร ธ.ก.ส. สำนักงานใหญ่

## การประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีบัญชี 2563

ปีบัญชี 2563 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 7 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต 2562/63 (รอบที่ 1)
- 2) โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ปี 2562/63
- 3) โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง ปี 2562/63
- 4) โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมัน ปี 2562-2563
- 5) โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยาง ระยะที่ 1
- 6) โครงการช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 7) โครงการสินเชื่อธุรกิจชุมชนสร้างไทย

## 1.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้ง 7 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) **ผลสำเร็จของโครงการ** พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีเงินไปใช้จ่ายในครัวเรือน ลงทุนรอบการผลิตใหม่ และนำไปชำระหนี้

2) **ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการนโยบายรัฐทั้ง 7 โครงการ** ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 4.07 - 4.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

## 2. การประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

2.1 **การประเมินผลโครงการ** ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1) โครงการประกันภัยพืชผลลำไยจากภัยแล้งโดยใช้ดัชนีฝนแล้ง (ตรวจวัดด้วยดาวเทียม) สำหรับรายย่อย (ไม่โครอินซัวร์นซ์) ปีการผลิต 2563

2) การใช้งานระบบการตรวจประเมินที่ดินด้วยสารสนเทศภูมิศาสตร์ (AAG) กรณีศึกษาศูนย์ปฏิบัติการนิตกรรมสัญญา หลักประกัน และเอกสารสำคัญ จังหวัดราชบุรี

## 2.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้ง 2 โครงการ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

### 1) ผลสำเร็จของโครงการ

(1) เกษตรกรได้รับความคุ้มครองจากการเกิดภัยแล้ง และเป็นทางเลือกในการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านการผลิตของเกษตรกรลูกค้า

(2) ธนาคารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลดขั้นตอนในการตรวจประเมินหลักประกัน และสามารถค้นหาพิกัดที่ตั้งหลักประกัน ถนน และสถานที่สำคัญตามระยะรัศมีที่กำหนดได้ง่ายขึ้น รวมทั้งช่วยลดข้อผิดพลาดในการตรวจประเมิน

2) **ความพึงพอใจในภาพรวม** ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.16 - 4.67 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

## 3. การประเมินผลการจัดงานสำคัญของ ธ.ก.ส.

### 3.1 การประเมินผลการจัดงานสำคัญของ ธ.ก.ส. จำนวน 2 โครงการ ดังนี้

1) ประเมินผลการรับรู้แผนวิสาหกิจ ธ.ก.ส. ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2560 - 2564 ทบทวนครั้งที่ 3 ประจำปีบัญชี 2563 (เพิ่มเติมปี 2565) และแผนปฏิบัติการ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2563 ผ่านการประชุมงานขับเคลื่อนภารกิจสู่ความสำเร็จ (Bank Agenda) ประจำปีบัญชี 2563

2) ประเมินผลการจัดประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ครั้งที่ 55 ประจำปีบัญชี 2562

### 3.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้ง 2 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการทุกโครงการ

2) **ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน** ผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50 - 4.59 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน