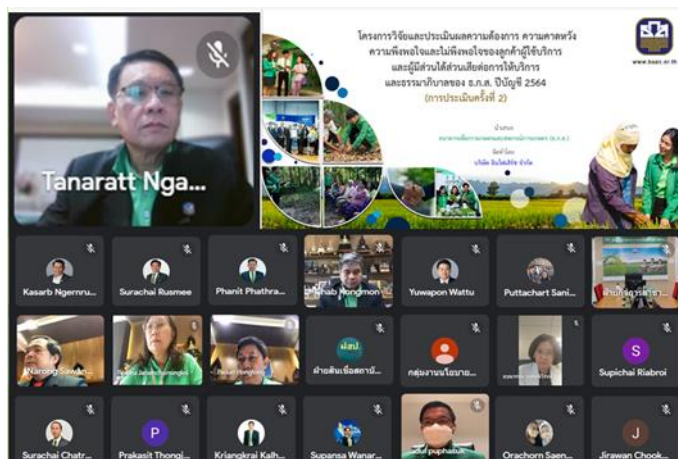


การวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2564

ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทอินโฟเสิร์ซ จำกัด ศึกษาวิจัยเรื่อง “วิจัยและประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2564” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. โดยสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูล 2 ช่วง ในช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม และช่วงเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2564 กระจายทั่วประเทศในเขตพื้นที่ฝ่ายกิจการสาขาทั้ง 9 ภาค และสำนักกิจการนครหลวงที่ ธ.ก.ส. ดำเนินการ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าในอนาคต การวิจัยประเมินผลในครั้งนี้ ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม ได้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ส่วนงานสามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด



โดยเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมได้จัดการนำเสนอผลการวิจัยและประเมินผลเรื่องดังกล่าว ผ่านระบบสื่อสารทางไกล VDO Conference เพื่อให้ส่วนงานต่างๆ ทั้งในระดับสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาคนำผลการวิจัยและประเมินผลไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนปรับปรุงระบบการกำกับกิจการที่ดีของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2564 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) ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย (8) ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และ (9) ด้านการสนับสนุนลูกค้า

การประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีบัญชี 2564

ปีบัญชี 2564 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมได้ประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วย (1) โครงการตามนโยบายของรัฐบาล และ (2) โครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. เพื่อให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ฝ่ายจัดการ และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลบริหารจัดการ และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. โครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล

1.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ รัฐบาล จำนวน 12 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการสินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโควิด-19
- 2) โครงการส่งเสริมการผลิตหรือจัดหาปุ๋ยสั่งตัดผ่านสถาบันเกษตรกร
- 3) โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมมันสำปะหลังและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต 2561/62 และปีการผลิต 2562/63
- 4) โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต 2562/63
- 5) โครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุงคุณภาพข้าว ปีการผลิต 2562/63
- 6) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลัง ปี 2562/2563 และปี 2563/2564
- 7) โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวโพดเลี้ยงสัตว์และสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปี 2561/62 และ 2562/63
- 8) โครงการประกันภัยข้าวนาปี ปีการผลิต 2562 – 2564
- 9) โครงการสนับสนุนต้นทุนการผลิตให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต 2562/63 และสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพ ผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต 2563/64
- 10) มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยแล้งปี 2562 (มีโครงการย่อย 2 โครงการ) ได้แก่ โครงการขยายระยะเวลาชำระหนี้เงินกู้ และโครงการลดดอกเบี้ยเงินกู้
- 11) โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2562/63 และปีการผลิต 2563/64
- 12) โครงการประกันภัยข้าวนาปีโพดเลี้ยงสัตว์ ปีการผลิต 2562 และปี 2563

1.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 12 โครงการ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) ผลสำเร็จของโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐ ทำให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ และใช้จ่ายในครัวเรือน สามารถแบ่งเบาภาระหนี้สินของเกษตรกร รวมทั้งเป็นขวัญกำลังใจในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิต

2) ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการนโยบายรัฐทั้ง 12 โครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.41 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. โครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

2.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. จำนวน 9 โครงการ ดังนี้

- 1) การใช้งานจองคิวออนไลน์ (A-Queue)
- 2) มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและภัยโรคระบาดไวรัสโคโรนา (Covid-19)
 - 2.1) โครงการชำระดีมีคืน สำหรับหนี้เงินกู้จัดชั้นปกติ
 - 2.2) โครงการลดภาระหนี้ สำหรับหนี้เงินกู้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs) หรือมีดอกเบียดังชำระเกิน 15 เดือน
 - 3) โครงการสินเชื่อเพื่อปรับโครงสร้างการผลิตทางการเกษตรสู่ความยั่งยืน
 - 4) โครงการสินเชื่อธุรกิจชุมชนสร้างไทย (สู้ภัยโควิด: Covid-19)
 - 5) โครงการสินเชื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจและเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานสถาบันเกษตรกร (ดย.)
 - 6) ประเมินผลนโยบายแอปพลิเคชัน BAAC INSURE
 - 7) ประเมินการใช้ RPA & CHAT BOT ในการแจ้งเตือน กำกับ/แก้ไขรายการผิดปกติ
 - 8) ประเมินผลโครงการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธะสัญญา (Contract Farming)

2.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 8 โครงการ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) ผลสำเร็จของโครงการ พบว่า ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในดำเนินธุรกิจ และขยายธุรกิจ สร้างรายได้ให้แก่ลูกค้า รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายจากการที่ธนาคารนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการให้บริการ

2) ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการนโยบายของ ธ.ก.ส. 8 โครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.41 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน