

การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2561

ธนาคารได้จัดจ้างบริษัทคัสตอม เอเซีย จำกัด ศึกษาวิจัยเรื่อง “วิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2561” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. โดยสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2561 ในพื้นที่ฝ่ายกิจการสาขา 9 ภาคและสำนักกิจการนครหลวง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างลูกค้าออกเป็น 2 ส่วนตลาด ได้แก่ ด้านสินเชื่อและด้านเงินฝาก และจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าในอนาคต โดยการวิจัยประเมินผลในครั้งนี้ ศวพ. ได้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ส่วนงานสามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานมากที่สุด หลังจากนั้นจึงได้เชิญส่วนงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ระดมความคิดเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้าให้ยั่งยืน (Loyalty Roadmap)

และเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 7 มีนาคม 2562 ณ ห้องจำเนียรสาร สำนักงานใหญ่ (บางเขน) อาคารทาวเวอร์ ชั้น 24 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมได้จัดเวทีนำเสนอการถ่ายทอดและสื่อสารผลการวิจัยเรื่องดังกล่าว เพื่อให้ส่วนงานต่างๆ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทำงาน ให้ตอบโจทย์ตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนปรับปรุงระบบการกำกับกิจการที่ดีของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโดยรวมของ ธ.ก.ส. อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของ ธ.ก.ส. มีดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มผู้มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมากกว่ากลุ่มนิติบุคคล และกลุ่มรายบุคคล ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับคะแนนรองลงมาตามลำดับ

2) ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานมากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มรายบุคคล ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับคะแนนรองลงมาตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุด โดยกลุ่ม ผู้มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากกว่ากลุ่มนิติบุคคล และกลุ่มรายบุคคล ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับคะแนนรองลงมาตามลำดับ

การประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีบัญชี 2561

ปีบัญชี 2561 ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม (ศวพ.) ได้ประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญของ ๓.ก.ส. ประกอบด้วย โครงการตามนโยบายของรัฐบาล โครงการสำคัญตามนโยบายของ ๓.ก.ส. และการจัดงาน (Event) ของ ๓.ก.ส. เพื่อให้คณะกรรมการ ๓.ก.ส. ฝ่ายจัดการ และส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นข้อมูลบริหารจัดการ และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. โครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล

1.1 การประเมินผลโครงการ ดำเนินการประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล จำนวน 10 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เกษตรกรลูกค้าผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560
- 2) โครงการเงินฝากกองทุนทวิสุข
- 3) โครงการสินเชื่อชุมชนปรับเปลี่ยนการผลิตเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้มีรายได้น้อย (xyz.61)
- 4) โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560
- 5) โครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของผู้มีรายได้น้อยในระบบ ๓.ก.ส.
- 6) โครงการชำระดีมีคืน
- 7) โครงการแก้ไขหนี้ในระบบของเกษตรกรและบุคคลในครัวเรือน ระยะที่ 3
- 8) โครงการสนับสนุนสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินชุมชนเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาหนี้ในระบบ
- 9) โครงการสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน ระยะที่ 2
- 10) โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต 2559/60 และปีการผลิต 2560/61

1.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 10 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) ผลสำเร็จของโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายการเกษตร และค่าลงทุนประกอบธุรกิจการเกษตรเพิ่มมากขึ้น ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านดอกเบี้ยเงินกู้ ลดปัญหาการพึ่งพาหนี้ในระบบ มีความรู้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น ครัวเรือนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) ความพึงพอใจในภาพรวมโดยสรุปของผู้เข้าร่วมโครงการนโยบายรัฐทั้ง 10 โครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 4.32 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) ปัญหา และอุปสรรค บางโครงการเกษตรกรยังไม่เข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขโครงการ สาขาต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง



2. การประเมินผลโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส.

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

- 1) ประเมินผลโครงการ ธ.ก.ส. นำเที่ยวชุมชนทั่วไทยตามรอยเท้าพ่อ ปีบัญชี 2560
- 2) การสำรวจความคิดเห็นของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือผ่านโครงการปรับโครงสร้างหนี้และฟื้นฟูอาชีพผ่านระบบ ธ.ก.ส.
- 3) การประเมินผลระหว่างดำเนินโครงการลดดอกเบี้ยเงินกู้และโครงการขยายเวลาชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.
- 4) การประเมินผลโครงการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)
- 5) การใช้งานระบบการวิเคราะห์สินเชื่อสหกรณ์ออมทรัพย์
- 6) ประเมินผลการรับฟังรายการวิทยุ ธ.ก.ส. เพื่อนเกษตรกร

2.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 6 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) **ผลสำเร็จของโครงการ** ธนาคารสามารถจ่ายเงินกู้เพิ่มขึ้น มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกร สร้างงานในชุมชนหลังจากทำโฮมสเตย์/ชุมชนท่องเที่ยว ได้รับความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ได้รับทราบข่าวสารโครงการต่างๆ อีกทั้งสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปประกอบการตัดสินใจได้ และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร

2) **ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าร่วมโครงการสำคัญตามนโยบายของ ธ.ก.ส. ทั้ง 6 โครงการ** ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.78 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) **ปัญหา และอุปสรรค** เกษตรกรบางรายไม่ได้รับการอบรมฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ ระยะเวลาการจัดอบรมน้อยเกินไป ธนาคารควรมีการจัดอบรมหลักสูตรปรับทัศนคติ เพื่อเพิ่มความสามารถในการค้นหาปัญหา



3. การประเมินผลการจัดงานสำคัญของ ธ.ก.ส.

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

- 1) การประชุมใหญ่สามัญของผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. ครั้งที่ 53 ประจำปีบัญชี 2560
- 2) การจัดงาน “สัปดาห์วันวัฒนธรรม ธ.ก.ส.” ครั้งที่ 11 ปีบัญชี 2560
- 3) การประชุม “ขับเคลื่อนภารกิจสู่ความสำเร็จ (Bank Agenda) ปีบัญชี 2561”
- 4) ประเมินผลการจัดงาน Money Expo โคราซ ครั้งที่ 12
- 5) ประเมินผลการจัดงาน Money Expo เชียงใหม่ ครั้งที่ 13
- 6) ประเมินผลการจัดงาน Money Expo กรุงเทพฯ ครั้งที่ 18
- 7) ประเมินผลการจัดงาน Money Expo หาดใหญ่ ครั้งที่ 9
- 8) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money ขอนแก่น ครั้งที่ 6
- 9) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money อุบลราชธานี ครั้งที่ 6
- 10) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money พิษณุโลก ครั้งที่ 5
- 11) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money สุราษฎร์ธานี ครั้งที่ 6
- 12) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money เชียงราย ครั้งที่ 1
- 13) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money ระยอง ครั้งที่ 2
- 14) ประเมินผลการจัดงาน Thailand Smart Money กรุงเทพฯ ครั้งที่ 13
- 15) ประเมินผลการจัดงาน Thai Premium Beef Festival 2018

3.2 ผลการประเมินโครงการในภาพรวม ทั้งหมด 15 โครงการนั้น สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการทุกโครงการ

2) ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน ผู้เข้าร่วมงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 4.13 – 5.00 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3) ปัญหา และอุปสรรค การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อน้อย ทำให้ลูกค้าไม่ทราบว่ามีการจัดงานผลิตภัณฑ์ใหม่หลากหลาย และไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ภายในบูธมีเก้าอี้บริการระหว่างรอทำธุรกรรมน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ

