



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปีบัญชี 2565

ธนาคารได้จัดจ้างสถาบันการจัดการเพื่อชนบทและสังคม มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์ ศึกษาวิจัย โครงการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า
ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2565

คะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวมของธนาคาร



ปี 2564

ปี 2565

4.88

4.72

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการ และ
ธรรมาภิบาลของ ธ.ก.ส. ทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าอนาคต โดยสุ่มตัวอย่างกระจายทั่วประเทศในเขต
พื้นที่ฝ่ายกิจการสาขาทั้ง 9 ภาค และสำนักกิจการนครหลวง โดย ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
ที่สามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า
มากที่สุด

ผลสำรวจ

1. ด้านการให้บริการของ ธ.ก.ส.

ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน

2. ด้านธรรมาภิบาล

ลูกค้า

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.64
คะแนน ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ
ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เป็นมิตร สุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี
ของพนักงาน และด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียม
โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.62 เท่ากัน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.67
คะแนน ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการ
มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน และประเทศ
มีค่าเฉลี่ย 4.87 คะแนน

3. ด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล

ลูกค้า

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55
คะแนน ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการเปิดเผย
ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.58
คะแนน ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การเปิดเผย
ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง การสื่อสารโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งให้
พนักงาน/ลูกค้าใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มีคะแนน
เฉลี่ย 4.65 คะแนน

ประเด็น

ระดับความพึงพอใจ

ช่องทางการให้บริการ

4.74

มากที่สุด

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร/การให้ข้อมูล

4.71

มากที่สุด

ขั้นตอนและระบบการให้บริการของธนาคาร

4.67

มากที่สุด

สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร

4.70

มากที่สุด

การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย

4.59

มากที่สุด

ผลิตภัณฑ์และบริการ

4.68

มากที่สุด

อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขการจ่ายผลตอบแทน

4.56

มากที่สุด

การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

4.76

มากที่สุด

การดูแลและสนับสนุนลูกค้า

4.58

มากที่สุด

ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมการขาย

4.58

มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ธ.ก.ส. กำลังเผชิญความท้าทายในการดึงดูดลูกค้าอนาคตให้มาใช้บริการ ต้องสร้างความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบัน และดึงดูดอดีตลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงคนได้มาก เน้นช่องทางดิจิทัล และธนาคารควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมประเมินผลการดำเนินงานมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ