



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี 2565

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) มีพันธกิจสำคัญในการพัฒนา SMEs ในไทยและเป็นกลไกสำคัญของระบบเศรษฐกิจที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนและสนับสนุนธุรกิจอย่างครบวงจร ตลอดจนยกระดับการบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บรรลุพันธกิจดังกล่าว ธพว. จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งครอบคลุมถึงการเข้าใจลูกค้า การรับฟังลูกค้า การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ นอกเหนือจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธพว. จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถส่งมอบคุณค่ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้การพัฒนาธุรกิจของ ธพว. อยู่บนพื้นฐานการบริหารจัดการด้วยข้อมูล (Data Driven) จึงมีความจำเป็นในการสร้างองค์ความรู้ที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเห็นด้านต่างๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกรณีนี้ ธพว. จึงจัดตั้งโครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาดสำหรับปี 2565 เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามพันธกิจของ ธพว.

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภักดี ของลูกค้าและระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ธพว. ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กร การพัฒนาธุรกิจในอนาคตตาม Customer Journey ของลูกค้า และ Marketing Mix โดยสามารถเปรียบเทียบข้อมูลตั้งกล่าวกับคู่แข่งของ ธพว.

2.2 เพื่อเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และปัจจัยที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธพว. ตาม Customer Journey และ Marketing Mix ตลอดจนปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญต่อบทบาทของ ธพว. ที่นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

2.3 เพื่อเข้าใจพฤติกรรม แนวคิด มุมมองของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งที่เป็นลูกค้าของ ธพว. และลูกค้าในอนาคต โดยสามารถวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าในหลายมิติ เช่น ขนาดตามนิยาม สสร. ตามภูมิศาสตร์ของประเทศและกลุ่มอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ ธพว.

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายลูกค้าตามผลิตภัณฑ์และบริการ ประกอบด้วย

1) ลูกค้าสินเชื่อ ประกอบด้วย

- ลูกค้าปัจจุบัน หมายถึง ผู้ประกอบการ SMEs ที่ยังใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอยู่ ณ วันที่ทำ การสำรวจ
- ลูกค้าอดีต หมายถึง ผู้ประกอบการ SMEs ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ ธพว. แต่ไม่ได้ ใช้บริการมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ณ วันที่สำรวจ
- ลูกค้าในอนาคต หมายถึง ผู้ประกอบการ SMEs ที่ไม่เคยใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ ธพว.

โดยกลุ่มลูกค้าหรือผู้ประกอบการ SMEs แยกกลุ่มตามนิยามของ สสว. ดังนี้

ประเภทกิจการ	วิสาหกิจขนาดย่อม				วิสาหกิจขนาดกลาง	
	วิสาหกิจรายย่อย		วิสาหกิจขนาดย่อม			
	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)
การผลิต	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 100	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 100 - 500	ไม่เกิน 50 - 200
บริการ/ค้าส่ง/ ค้าปลีก	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 30	ไม่เกิน 50 - 300	ไม่เกิน 30 - 100

2) ผู้เข้าร่วมการพัฒนาผู้ประกอบการ แยกกลุ่มตามนิยามของ สสว.

3) ลูกค้าเงินฝาก ตามนิยามของ ธพว.

4) ผู้รับการร่วมลงทุน ตามนิยามของ ธพว.

4. ผลลัพธ์จากการประเมินผลทางสถิติและวิเคราะห์ผลสำรวจ - กลุ่มลูกค้าในภาพรวม

กลุ่มลูกค้า	จำนวนตัวอย่าง (ราย)	ความพึงพอใจ
1. ลูกค้าสินเชื่อปัจจุบัน (SME D Bank)	802	4.65
2. อตีคลูกค้าสินเชื่อ (Ex-SME D Bank)	50	4.52
3. ลูกค้าเงินฝาก	15	4.53
4. ผู้เข้าร่วมพัฒนาผู้ประกอบการ	443	4.60
5. ผู้รับการร่วมลงทุน	5	4.60
ภาพรวม	1,315	4.58

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

กลุ่มลูกค้าในอนาคต	จำนวนตัวอย่าง (ราย)	ความพึงพอใจ
1. ลูกค้าสินเชื่อในอนาคต/ลูกค้าธนาคารคู่เที่ยบ (Non-SME D Bank)*	203	4.33

* ไม่เคยได้รับบริการของ ธพว. และประเมินความพึงพอใจต่อธนาคารที่ให้อายุในปัจจุบัน

(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

กลุ่มลูกค้าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อ ธพว. ที่ระดับ 4.58 คะแนน โดยกลุ่มลูกค้าสินเชื่อปัจจุบันมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ 4.65 คะแนน เนื่องจากในช่วงรอบปีที่ผ่านมา ธพว. มีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อและมาตรการช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์โควิด-19 การให้บริการภายใต้สาขามีความรวดเร็ว การชำระค่างวดสินเชื่อมีช่องทางที่หลากหลาย

รองลงมา คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนาผู้ประกอบการมีความพึงพอใจที่ระดับ 4.60 คะแนน โดยมีความพึงพอใจต่อ ธพว. ในด้านหัวข้อของกิจกรรมพัฒนาผู้ประกอบการมีความหลากหลายทั้งในรูปแบบการอบรม และเรียนผ่าน E-learning และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาผู้ประกอบการ

กลุ่มผู้รับการร่วมลงทุนมีความพึงพอใจที่ระดับ 4.60 คะแนนเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจมากต่อการรับการร่วมลงทุนจาก ธพว. เนื่องจากหลักเกณฑ์การร่วมลงทุนของ ธพว. มีความเหมาะสม กระบวนการร่วมลงทุนไม่ยุ่งยาก กองทรัสต์มีการให้ความช่วยเหลือและเตรียมการอย่างดี และภายหลังการร่วมลงทุนกองทรัสต์ มีการส่งผู้เชี่ยวชาญมาให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาธุรกิจ และส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้าง Connection

สำหรับกลุ่มลูกค้าเงินฝากมีความพึงพอใจที่ระดับ 4.53 คะแนน โดยมีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์เงินฝากของ ธพว. มีอัตราดอกเบี้ยที่น่าพึงพอใจและมีระยะเวลาการฝากที่หลากหลาย ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก ใช้เอกสารไม่เยอะ และการสมัครมีความรวดเร็ว ส่วนพนักงานของ ธพว. มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นในการทำงาน สามารถติดต่อพนักงานได้ตลอดเวลา

สำหรับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อมีความพึงพอใจที่ระดับ 4.52 คะแนน โดยมีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานภายในสาขา ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความถูกต้องและมีหลักฐานการชำระค่างวด

ส่วนกลุ่มลูกค้าสินเชื่อในอนาคตหรือกลุ่มลูกค้าธนาคารครู่เทียบ ซึ่งไม่เคยใช้บริการของ ฯ และมีการประเมินความพึงพอใจต่อธนาคารที่กกลุ่มลูกค้าดังกล่าวใช้บริการอยู่ในปัจจุบันพบว่ามีความพึงพอใจที่ระดับ 4.33 คะแนน โดยกลุ่มลูกค้าสินเชื่อในอนาคตมีความพึงพอใจต่อธนาคารอื่นๆ ในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ความสมเหตุสมผลของเอกสารการขอสินเชื่อ และการประเมินหลักประกัน