



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าธนาคารออมสิน เปรียบเทียบกับคู่แข่งในด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์เป็นประจำทุกปี โดยใช้ Third Party เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานรัฐ รวมถึงผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ครอบคลุมถึงช่องทางให้บริการด้าน Physical ด้าน Digital และ Banking Agent นอกจากนี้เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงได้ตรงความต้องการของลูกค้า จึงมีการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามด้านต่างๆ 7 ด้าน (7Ps : Booms&Bitner) ได้แก่ Product Price Place People Promotion Process และ Physical Evidence รวมถึงระบุปัจจัยย่อยๆ ในปัจจัย 7 ด้าน เพื่อให้การวิเคราะห์ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา/ออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ การวางแผนพัฒนาบุคลากร การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสินสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารก็ยังแสวงหา TOOLS ใหม่ๆ นอกจากการสำรวจผ่าน Traditional Research แล้ว **ในปี 2561 ธนาคารจึงได้เพิ่มการสำรวจผ่าน Social Research** (Social Media Analytic & Customer Insight) โดยใช้ Social Monitoring & Listening TOOL ซึ่งเป็นเครื่องมือวิเคราะห์เสียงของผู้บริโภคซึ่งมีจำนวนมหาศาล บนช่องทาง Social Media Web board และ Website เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการตลาดและตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้า
ปี 2561



4.30

ปี 2561 : 4.30

ปี 2560 : 4.26

ปี 2559 : 4.22

ระดับความพึงพอใจ 1.00-1.79 = น้อยที่สุด,
1.80-2.59 = น้อย, 2.60-3.39 = ปานกลาง,
3.40-4.19 = มาก, 4.20-5.00 = มากที่สุด