

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการขององค์กรที่ดี เพื่อนำผลมาพัฒนาการดำเนินธุรกิจและประชาสัมพันธ์องค์กรต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ (1) กลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 393 ตัวอย่าง (2) กลุ่มลูกค้า จำนวน 100 ตัวอย่าง และ (3) กลุ่มลูกค้ำนักลงทุน จำนวน 7 ตัวอย่าง รวมจำนวน 500 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บตท. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ Tris
1. กลุ่มบุคคลทั่วไป	4.62	92.40	95.03
2. กลุ่มลูกค้า	4.59	91.80	97.71
3. กลุ่มลูกค้ำนักลงทุน	4.33	86.60	85.71
ภาพรวม	4.51	90.20	92.82

ความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลทั่วไป

ด้านการรับรู้การดำเนินงานของ บตท. กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) สังกัดกระทรวงการคลัง และส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) ดำเนินธุรกิจในการให้สินเชื่อทั่วไปเหมือนธนาคารพาณิชย์ โดยกลุ่มบุคคลทั่วไปจะได้รับข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งภารกิจต่างๆ ของ บตท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ บตท. LINE@ และเจ้าหน้าที่ธนาคาร แต่สำหรับช่องทางที่กลุ่มบุคคลทั่วไป สะดวกที่จะรับข่าวสารกิจกรรมและธุรกรรมของ บตท. คือ LINE@ ไปรษณีย์ และอีเมล

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บตท. กลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านที่กลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. กลุ่มบุคคลทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในประเด็นการมีความพอใจในการใช้บริการของ บตท. ทั้งในด้านข้อมูลและบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นการให้บริการจาก บตท. ในการใช้บริการครั้งต่อไป และประเด็นการแนะนำผลิตภัณฑ์ของ บตท. ให้กับบุคคลอื่นเมื่อท่านมีโอกาส ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ประเด็น บตท. ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน (ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยและการบริการ)

ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ต้องการอัตราดอกเบี้ยต่ำ มากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของรูปแบบในการผ่อนชำระ และข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงเวลา ด้านความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า บตท. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินธุรกรรมด้วยความโปร่งใส

และมีธรรมาภิบาล นอกจากนี้ กลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่ต้องการให้ บตท. ปรับปรุงในด้านอัตราดอกเบี้ย เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลง อัตราดอกเบี้ยต่ำคงที่ ปรับปรุงในด้านความรวดเร็วของการบริการ เช่น การรับส่งเอกสาร การตรวจเอกสาร การติดต่อสื่อสาร และมีบริการแจ้งเตือน การติดตามและแจ้งข่าวสารให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น การติดตามข้อมูล อยากให้มีการรายงานผล เมื่อมีการติดต่อสอบถาม และเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เช่น ช่องทางการชำระเงิน ช่องทางการติดต่อ นอกจากนี้ กลุ่มบุคคลทั่วไปเสนอแนะว่า บตท. ควรปรับปรุงด้านการลดอัตราดอกเบี้ย เช่น ในระยะยาวคงที่ อัตราดอกเบี้ยต่ำลง เพื่อช่วยผู้บริโภค และควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้มากกว่านี้ เช่น มีสำนักงานย่อยในแต่ละภูมิภาค เพิ่มคู่สายบริการในการให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงการบริการให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน Website ได้ เพิ่มบริการทางด้านสินเชื่อให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ปลดปล่อยสินเชื่อโดยตรง ปลดปล่อยสินเชื่อส่วนอื่น เช่น การต่อเติม การตกแต่งบ้าน และปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสุภาพ และควรมีระบบแจ้งเตือน และการติดตามอย่างเป็นระบบ เช่น มีเจ้าหน้าที่ของ บตท. ติดต่อมาหาลูกค้าเมื่อใกล้ครบกำหนดต้อง refinance ดอกเบี้ย

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า

ด้านการรับรู้การดำเนินงานของ บตท. กลุ่มลูกค้าของ บตท. ส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) สังกัดกระทรวงการคลัง และส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) ดำเนินธุรกรรมด้านการรับซื้อสินเชื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารและนำสินเชื่อดังกล่าวมาแปลงเป็นหลักทรัพย์โดยออกตราสารทางการเงินที่มีสินเชื่อที่อยู่อาศัยหนุนหลัง โดยกลุ่มลูกค้าจะได้รับข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งภารกิจต่างๆ ของ บตท. ผ่านทางบุคลากรของ บตท. เว็บไซต์ และ Facebook แต่สำหรับช่องทางที่กลุ่มลูกค้า สะดวกที่จะรับข่าวสารกิจกรรมและธุรกรรมของ บตท. คือ อีเมล Line และไปรษณีย์

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บตท. กลุ่มลูกค้าของ บตท. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านที่กลุ่มลูกค้าของ บตท. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. กลุ่มลูกค้าของ บตท. มีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นในประเด็นการใช้บริการจาก บตท. ในการใช้บริการครั้งต่อไป มากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นการแนะนำผลิตภัณฑ์ของ บตท. ให้กับบุคคลอื่นเมื่อท่านมีโอกาส และประเด็น บตท. ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน (ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยและการบริการ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ประเด็นการมีความพอใจในการใช้บริการของ บตท. ทั้งในด้านข้อมูลและบริการ

ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กลุ่มลูกค้าของ บตท. ส่วนใหญ่ต้องการการสนับสนุนธุรกรรมของตนเอง มากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และบริการระหว่าง/หลังการขาย ด้านความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล กลุ่มลูกค้าของ บตท. ทุกคนเห็นด้วยว่า บตท. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินธุรกรรมด้วยความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้าของ บตท. ส่วนใหญ่ต้องการให้ บตท. เพิ่มอัตราค่าประเมินทรัพย์สิน

เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย อีเมล ด้านการปฏิบัติงานควรมีการกระจายงานอย่างเหมาะสม และขยายขอบเขตธุรกิจไปถึงการรับซื้อสินค้าที่อยู่อาศัยจาก Non-Bank

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าพนักงาน

ด้านการรับรู้การดำเนินงานของ บตท. กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. ทุกคนเข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย (บตท.) สังกัดกระทรวงการคลัง และส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย (บตท.) ดำเนินธุรกรรมที่รับซื้อสินค้าที่อยู่อาศัย จากธนาคารและนำสินค้าดังกล่าวมาแปลงเป็นหลักทรัพย์โดยออกตราสารทางการเงินที่มีสินค้าที่อยู่อาศัยหนุนหลัง โดยกลุ่มลูกค้าพนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งภารกิจต่างๆ ของ บตท. ผ่านทางบุคลากรของ บตท. เว็บไซต์ และ LINE@ แต่สำหรับช่องทางที่กลุ่มลูกค้าพนักงาน สะดวกที่จะรับข่าวสารกิจกรรมและธุรกรรมของ บตท. คือ Line@smc.or.th อีเมล และเว็บไซต์

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บตท. กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความพึงพอใจเมื่อเทียบกับการลงทุนในผลิตภัณฑ์ของผู้ออกรายอื่นในตลาดโดยรวม ส่วนด้านที่กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. มีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นในประเด็นการใช้บริการจาก บตท. ในการใช้บริการครั้งต่อไป และประเด็นการแนะนำผลิตภัณฑ์ของ บตท. ให้กับบุคคลอื่นเมื่อท่านมีโอกาส มากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นการมีความพอใจในการใช้บริการของ บตท. ทั้งในด้านข้อมูลและบริการ และประเด็น บตท. ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของท่าน (ทั้งด้านอัตราดอกเบี้ยและการบริการ)

ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. ส่วนใหญ่ต้องการอัตราผลตอบแทนตามภาวะตลาด มากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตรงเวลา ด้านความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. ทุกคนเห็นด้วยว่า บตท. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินธุรกรรมด้วยความโปร่งใส และมีธรรมาภิบาล นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้าพนักงานของ บตท. ต้องการให้ บตท. ปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และเรื่องอัตราผลตอบแทนต่ำเกินไป และเสนอแนะว่า บตท. ควรปรับเพิ่มให้สอดคล้องกับตลาด และรักษามาตรฐานลูกค้าหรือความสัมพันธ์กับพนักงาน

สรุปผลการสำรวจภาพรวม

ด้านการรับรู้การดำเนินงานของ บตท. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย (บตท.) สังกัดกระทรวงการคลัง และส่วนใหญ่เข้าใจว่าบริษัทตลาดรองสินค้าที่อยู่อาศัย (บตท.) ดำเนินธุรกรรมที่รับซื้อสินค้าที่อยู่อาศัย จากธนาคารและนำสินค้าดังกล่าวมาแปลงเป็นหลักทรัพย์โดยออกตราสารทางการเงินที่มีสินค้าที่อยู่อาศัยหนุนหลัง แต่ยังมีบางส่วนที่เข้าใจว่า บตท. ดำเนินธุรกรรมในการให้สินเชื่อทั่วไปเหมือนธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ บตท. ผ่านทางบุคลากรของ บตท. เจ้าหน้าที่ธนาคาร เว็บไซต์ Line@ และ Facebook แต่สำหรับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกที่จะรับข่าวสารกิจกรรมและธุรกรรมของ บตท. คือ อีเมล LINE@ และไปรษณีย์

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บตท. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ บตท. ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจการให้บริการของ บตท. ทั้งในด้านข้อมูลและบริการ และยังจะใช้บริการจาก บตท. ในครั้งต่อไป นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างจะแนะนำผลิตภัณฑ์ของ บตท. ให้กับบุคคลอื่นเมื่อมีโอกาส

ดังนั้น ทาง บตท. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ บตท. ให้มากขึ้น โดยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างรวดเร็ว ทันกาล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างควรมีความสะดวกรวดเร็ว ในช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การใช้โซเชียลมีเดียในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร หรือการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านเจ้าหน้าที่ของ บตท. ซึ่งลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและชัดเจนมากกว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่นๆ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ของ บตท. ควรมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การให้สินเชื่อต่อเติมหรือตกแต่งบ้าน ซึ่งจะเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น และจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ บตท. ในอนาคต