



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (โทร. ๐ ๒๑๕๘ ๐๐๔๒ - ๔ ต่อ ๑๘)

ที่ ๓ /๒๕๖๒

วันที่ ๕ ม.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสถานธนาุนบาลกรุงเทพมหานคร

ตามหนังสือสำนักงานสถานธนาุนบาลกรุงเทพมหานคร ที่ กท ๓๐๐๐/๒๒๕๓ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง ขอความเห็นชอบจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถานธนาุนบาลกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักงานสถานธนาุนบาลกรุงเทพมหานคร ได้มีบัญชาให้ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถานธนาุนบาลกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการแจ้งเตือนให้มาส่งดอกเบ๊ยก่อนที่ทรัพย์สินจะหลุดจำนำ และการแจ้งเตือนเรื่องการตามซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำ นั้น ฝ่ายพัฒนาธุรกิจได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามดังกล่าวพร้อมทั้งแจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการกับสถานธนาุนบาล ๒๑ แห่ง แห่งละ ๕๐ แผ่น รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑,๐๕๐ แผ่น คิดเป็น ๑๐๐% ของแบบสอบถามที่แจกจ่าย ตลอดจนเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจและสรุปผลสำรวจได้ ดังนี้

ข้อ ๑. เพศ

เพศชาย จำนวน ๔๖๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๗

เพศหญิง จำนวน ๕๘๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๓

ข้อ ๒. อายุ

ช่วงอายุ ๑๕ - ๒๐ ปี จำนวน ๕๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๓

ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๕๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔

ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๔๘ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗

ช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๖

ข้อ ๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา จำนวน ๑๓๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๘

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

จำนวน ๓๘๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๗

ปริญญาตรี จำนวน ๔๒๗ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๗

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๔

อื่น ๆ จำนวน ๓๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๕

/ข้อ ๔. อาชีพ...

ข้อ ๔. อาชีพ

ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ

จำนวน ๑๘๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔

พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๘๐ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗

เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔๒ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒

เกษตรกร จำนวน ๔๐ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑

พ่อค้าแม่ค้า จำนวน ๒๖๐ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๖

นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๕๖ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

อื่น ๆ จำนวน ๙๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗

ข้อ ๕. ท่านเคยได้รับบริการแจ้งเตือนให้มาส่งดอกเบี๋ยก่อนที่ทรัพย์สินของท่านจะหลุดจำนำหรือไม่

เคย จำนวน ๔๒๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๖

ไม่เคย จำนวน ๖๒๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๔

ข้อ ๖. ท่านเคยได้รับบริการแจ้งเตือนเรื่องการตามซื้อคืนทรัพย์สินที่หลุดจำนำหรือไม่

เคย จำนวน ๒๔๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๑

ไม่เคย จำนวน ๘๐๑ คน

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๙

หมายเหตุ จากข้อ ๕ และข้อ ๖ สถานธนาบาลได้มีการแจ้งเตือนให้ลูกค้ามาส่งดอกเบี๋ย และตามซื้อทรัพย์สินหลุดคืนรวมเป็นร้อยละ ๖๔.๕๗

ข้อ ๗. ท่านพึงพอใจกับการบริการของสถานธนาบาลกรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด

พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๔๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗

พึงพอใจมาก จำนวน ๔๘๕ คน

คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๙

พึงพอใจ จำนวน ๑๙๙ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๕

เฉยๆ จำนวน ๒๓ คน

คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๙

ข้อเสนอแนะ

๑. เปลี่ยนจากการพิมพ์ลายนิ้วมือ เป็นเครื่องสแกนลายนิ้วมือ

๒. ควรส่งดอกเบี้ยหรือผ่อนเงินต้นแทนกันได้

๓. จำหน่ายทรัพย์สินหลุดจำนำที่สาขา

๔. เพิ่มโปรโมชั่นเปิดเทอมในช่วงเดือนตุลาคม

๕. ลดอัตราดอกเบี้ย เพิ่มวงเงินรับจำนำ

๖. ให้มีการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันไลน์/ข้อความ

บัดนี้ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจได้รวบรวมและประมวลผลแบบสอบถามดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายนิรัตติธรรม บุญรังษี)

รองผู้อำนวยการ สธก. สายพัฒนาธุรกิจ

- ทราบ



(นายณพดล เพิ่มพิทยา)

ผู้อำนวยการ สธก.

