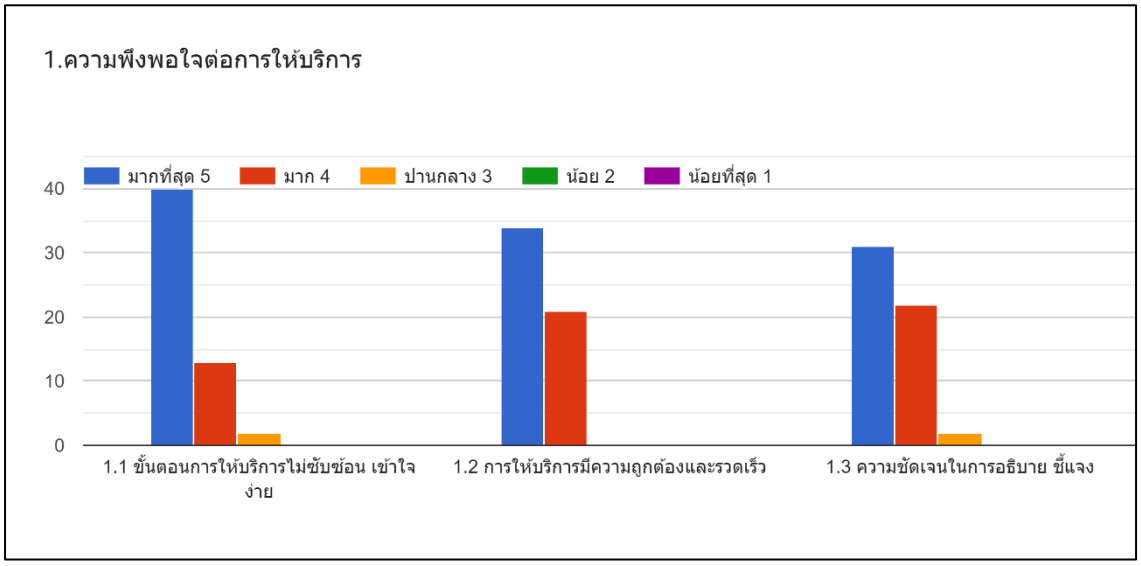
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (บสอ.) ประจำปี พ.ศ.2565

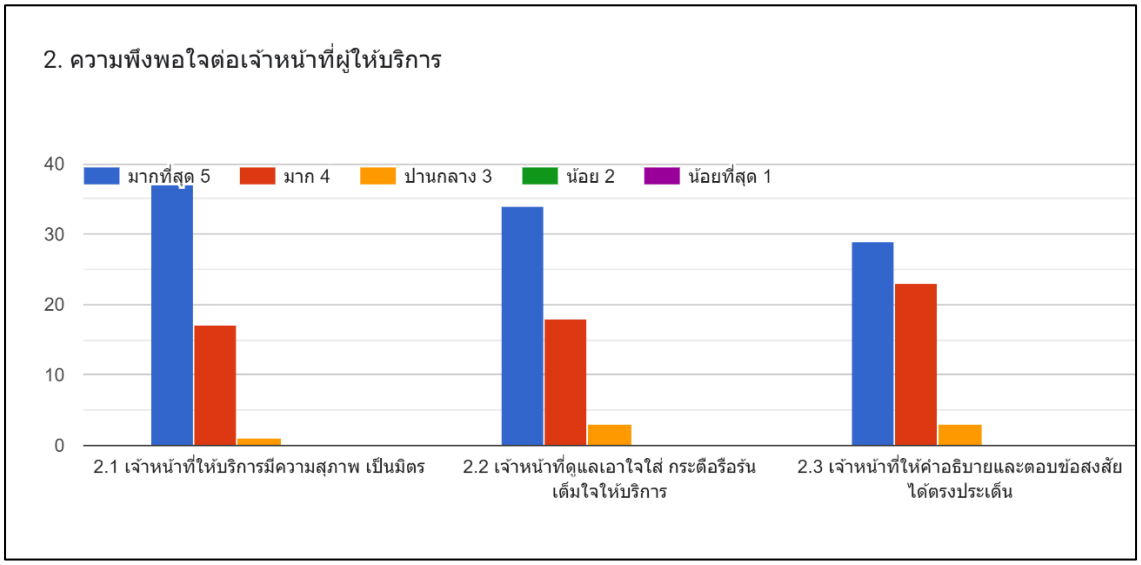
เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ บสอ. สำหรับนำมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นได้ บสอ.จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า

บสอ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ บสอ. ปีละ 1 ครั้ง ด้วยวิธีการสำรวจผ่านแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) โดยทำการสำรวจใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

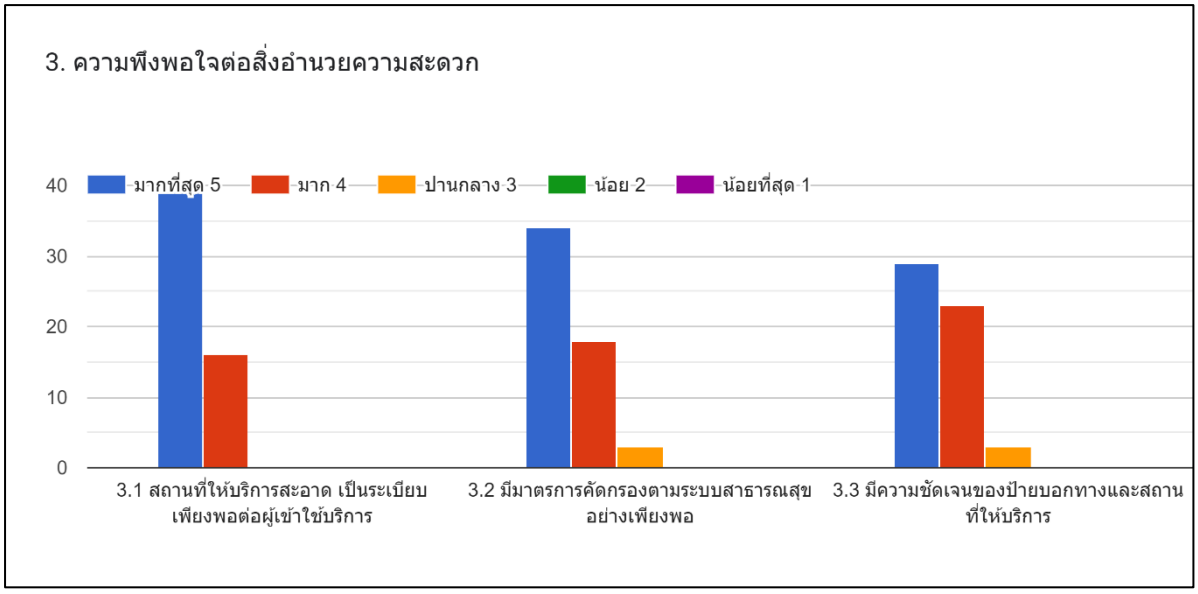
☐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



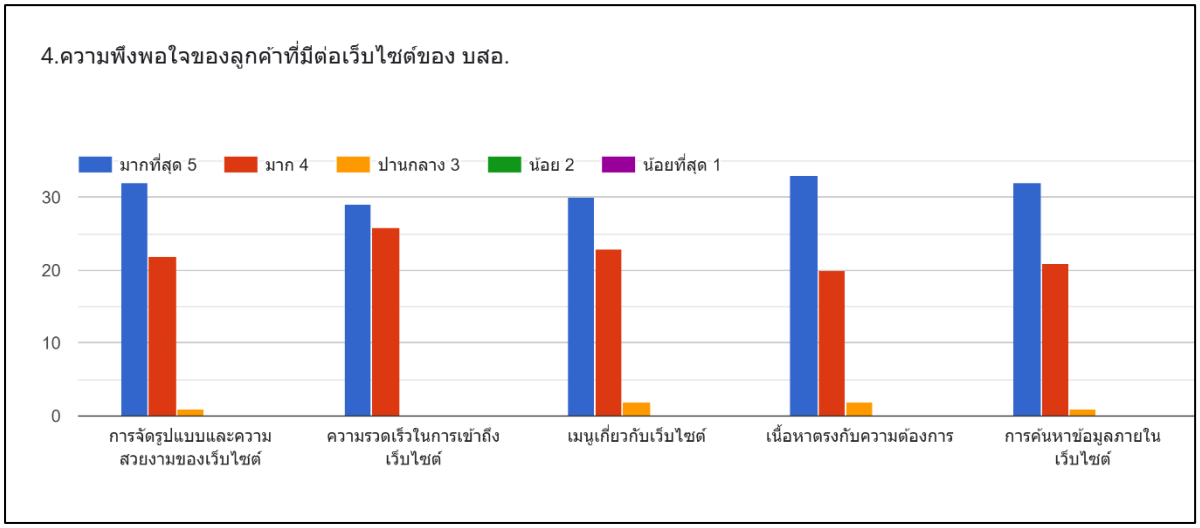
☐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



☐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



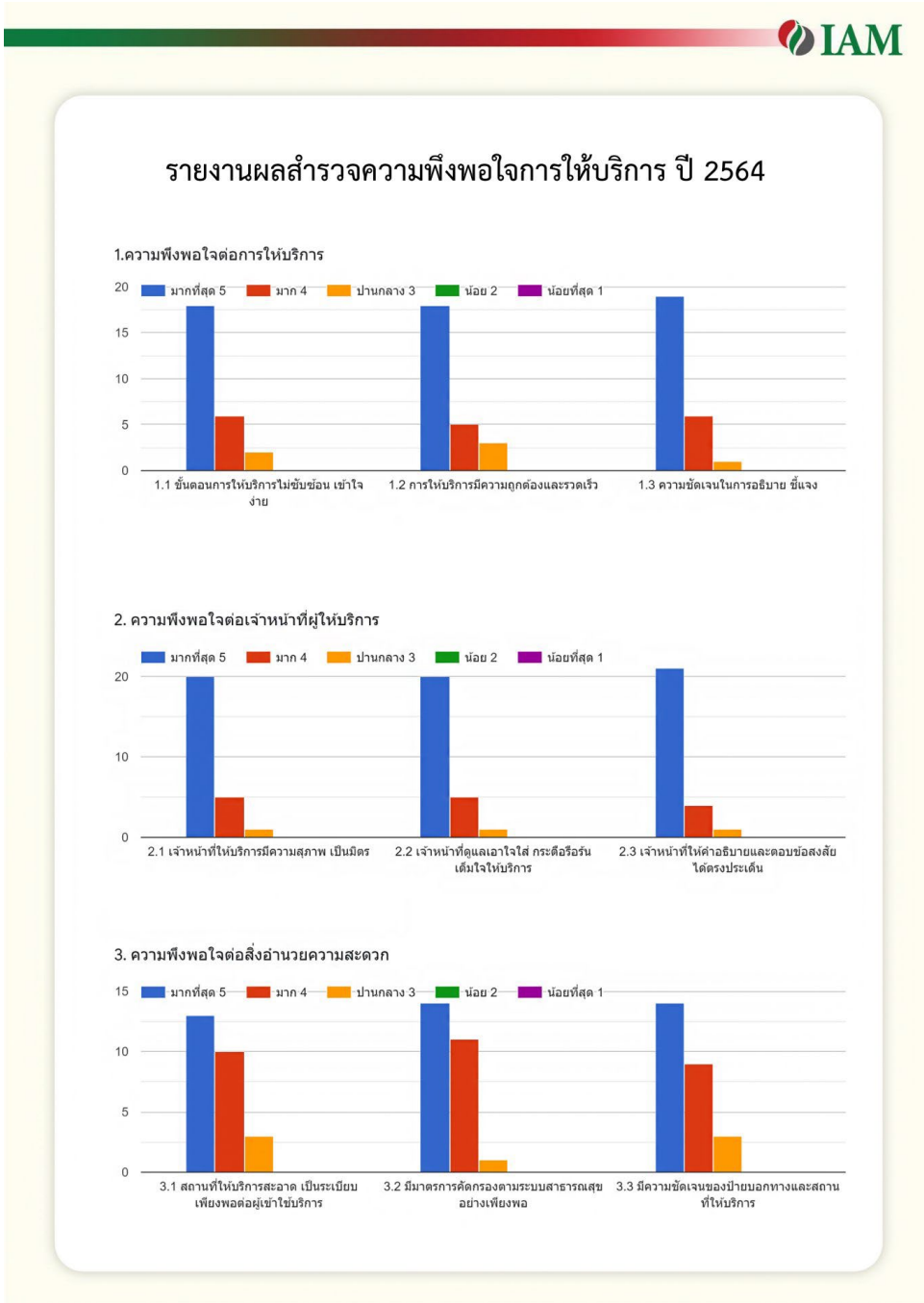
☐ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเว็บไซต์ของ บสอ.



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2565

ในปี 2565 พบว่าลูกค้าและผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 87.50 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2564 ที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 72.72 โดยมีคะแนนความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย อยู่ที่ร้อยละ 98.85

จากระดับความพึงพอใจโดยรวมของปี 2565 ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา สะท้อนถึงประสิทธิภาพการดำเนินการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการ ตลอดจนหลักเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ในการสนับสนุนลูกค้าและผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ จนส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไป



ปัจจัยที่สนับสนุนให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ ปี 2565

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าและผู้ใช้บริการที่มีต่อ บสอ. ประจำปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมานั้น มีปัจจัยมาจากการให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี เช่น การให้คำแนะนำการปรับโครงสร้างหนี้ การออกพื้นที่พบลูกค้าโดยตรงตามงานมหกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น และรวมถึงการให้การสนับสนุนและให้คำแนะนำลูกค้าในการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายของ บสอ. นอกจากนี้ยังสามารถยกระดับและสร้างความน่าเชื่อถือด้านภาพลักษณ์ของลูกค้าและผู้ใช้บริหารที่มีต่อ บสอ. ประกอบไปด้วย

- *<u>ด้านการให้บริการ</u>*
    - ให้คำแนะนำและหาทางออกที่ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ บสอ. และธนาคารแห่งประเทศไทย
    - ให้ความช่วยเหลือและมาตรการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการในสถานการณ์คับขัน เช่น โควิด19 เป็นต้น
- *<u>ด้านการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย</u>*
    - ให้บริการนัดหมายเปิดชมบ้านผ่านช่องทางออนไลน์ที่รวดเร็ว
    - แนะนำช่องทางการสนับสนุนทางการเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ
- *<u>ด้านช่องทางการสนับสนุนลูกค้าและผู้ใช้บริการ</u>*
    - สร้างช่องทางการให้การสนับสนุนลูกค้าและผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ อีกทั้งสามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน

ทั้งนี้ นอกเหนือจากที่ บสอ. ได้มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดสำหรับลูกค้าแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็ว เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความสนใจ เพื่อสนองตามความต้องการลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ นอกจากนี้ บสอ. ยังดำเนินตามนโยบายการให้บริการที่เป็นธรรมและการให้ข้อมูลการบริการที่ถูกต้องชัดเจนและสอดคล้องตามหลัก Market Conduct อย่างเคร่งครัด