

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ธนาคารดำเนินการสำรวจความเห็นของลูกค้าสำคัญทุกกลุ่มของธนาคาร เช่น กลุ่มลูกค้าบุคคล กลุ่มลูกค้า SME กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate) และกลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ เป็นต้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-face Interviews) และกำหนดให้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล กระจายตัวไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งในจังหวัดเล็ก กลาง และใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และเป็นไปตามหลักการทางสถิติ

	2560	2561	2562
คะแนนความพึงพอใจ	4.51	4.28	4.37
สัดส่วนผู้ให้คะแนน ≥ 4	98.7%	91.7%	93.3%

ผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงเทพปี 2562 เท่ากับ 4.37 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และสัดส่วนผู้ให้คะแนน ≥ 4 เท่ากับ 93.3% เพิ่มขึ้นจากปี 2561 โดยในปีที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อาทิ การพัฒนาระบบการให้บริการผ่าน Digital Platform เพื่อมุ่งสู่การเป็น Best Digital Bank รองรับ Digital Trend และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป รวมทั้งสนับสนุน Cashless Society ตามนโยบาย National e-Payment ของภาครัฐ โดยธนาคารเป็น Platform ที่ช่วยส่งต่อนโยบายจากภาครัฐไปสู่ภาคประชาชน ด้วยเทคโนโลยีทางการเงินที่ล้ำสมัย ไม่ว่าจะเป็นโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แอปพลิเคชันเงินประชารัฐ โดยเฉพาะการให้บริการในโครงการชิมช้อปใช้ ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งมีผู้ใช้งานรวมสูงถึงกว่า 12 ล้านคน รวมถึงร้านค้าทุกระดับตั้งแต่รากหญ้าจนถึงกิจการขนาดใหญ่รวมกว่า 180,000 ราย ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับปรุงสาขาเป็นรูปแบบ Digital Branch ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ธนาคารในการเป็น Future Banking ทั้งยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย