

เอกสารแนบ 1.3.4 การประเมินประสิทธิภาพในการใช้ระบบดิจิทัลของสมาชิก

บลจ.พรินซิเพิล ได้มีการประเมินประสิทธิภาพในการใช้ระบบดิจิทัลของสมาชิกผ่านการติดตามข้อมูลการใช้งานและผลตอบรับจากสมาชิกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าสมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างสะดวก ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

1. การติดตามจำนวนสมาชิกที่ลงทะเบียนใช้งานแอป

ติดตามจำนวนและสัดส่วนของสมาชิกที่ลงทะเบียนใช้งาน **Principal TH Application** เพื่อประเมินระดับการเข้าถึงระบบดิจิทัลของสมาชิก โดยอัตราการใช้งานหรือ **Adoption rate** เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญสำหรับประเมินการนำระบบดิจิทัลไปใช้จริงของผู้ใช้งาน โดยมีการประเมินเป็นรายบริษัทนายจ้างอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำข้อมูลสรุปการใช้งานเป็นรายเดือน เพื่อให้ **Relationship Manager (RM)** ของแต่ละบริษัทนายจ้างนั้น สามารถติดตามภาพรวมการใช้งานของสมาชิกในแต่ละองค์กรได้อย่างชัดเจน

ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ RM สามารถประเมินระดับการใช้งานแอปของสมาชิกในแต่ละบริษัทได้ เช่น จำนวนสมาชิกทั้งหมด จำนวนสมาชิกที่ลงทะเบียนใช้งานแล้ว และสัดส่วนของสมาชิกที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนใช้งานแอป เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประสานงานกับบริษัทลูกค้า และวางแผนกระตุ้นการใช้งานให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร

ในกรณีที่พบว่าบริษัทใดยังมีสัดส่วนการลงทะเบียนใช้งานแอปอยู่ในระดับต่ำ RM สามารถประสานงานเพื่อจัดกิจกรรมให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น **Education Session**, การสาธิตวิธีการใช้งานแอป หรือการจัด **Roadshow** ณ บริษัทนายจ้าง เพื่อช่วยแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียน การเข้าใช้งาน และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปให้แก่สมาชิกโดยตรง

2. การติดตามความถี่ในการเข้าใช้งาน

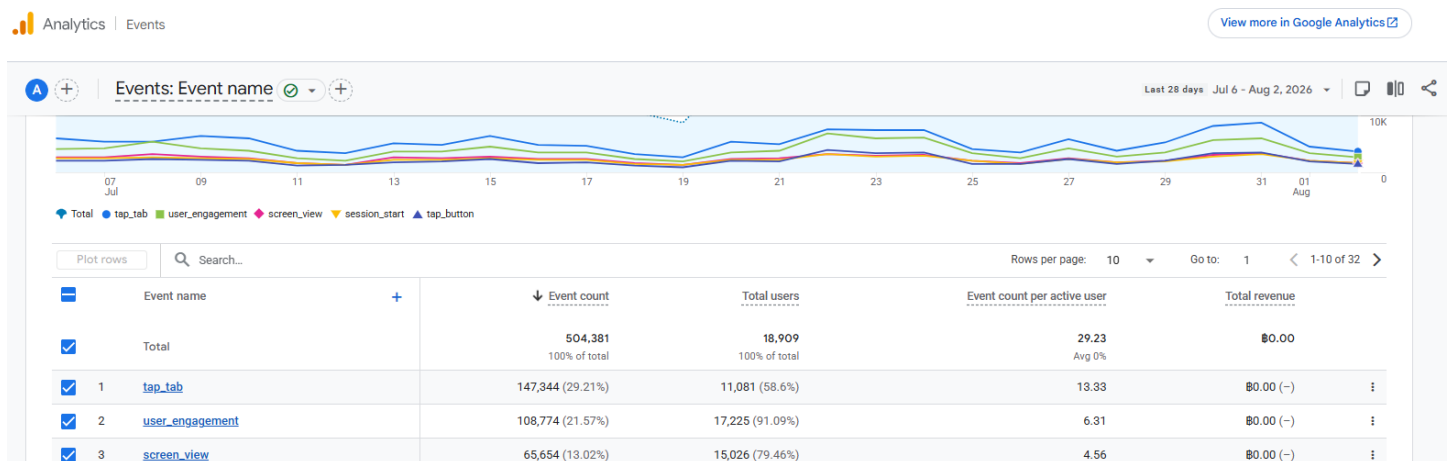
บลจ. มีการติดตามข้อมูลการใช้งานของสมาชิกผ่าน **Principal TH Application** และ **EasyInvest Website** โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล (Digital Analytics) เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมการใช้งานในภาพรวมและในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบยอดเงินกองทุน การดูผลตอบแทน การเข้าถึงข้อมูลกองทุน การดาวน์โหลดเอกสาร และการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์

นอกจากนี้ ระบบยังสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานเชิงลึกผ่าน **Firebase Tracking** เช่น จำนวนผู้เข้าใช้งาน ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาที่สมาชิกใช้ในแต่ละหน้าจอ (Time Spent) ลำดับการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ รวมถึงจุดที่สมาชิกออกจากกระบวนการใช้งาน (Drop-off Point) หรือประสบปัญหาในการดำเนินการรายการต่าง ๆ

ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้ บลจ. สามารถประเมินระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Member Engagement) และทำความเข้าใจ Customer Journey ได้อย่างครอบคลุม ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงการทำรายการสำเร็จ ทำให้สามารถระบุ Pain Point หรือ

Touchpoint ที่สมาชิกพบความยุ่งยากได้อย่างชัดเจน อาทิ ขั้นตอนการสมัครสมาชิก การเปิดบัญชี การยืนยันตัวตน หรือ การทำรายการผ่านระบบออนไลน์

ผลการวิเคราะห์เหล่านี้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสบการณ์การใช้งาน (User Experience) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กระบวนการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น รวมถึงช่วยให้ บลจ. สามารถออกแบบ Customer Journey และพัฒนาฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของสมาชิก และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ส่งผลให้สมาชิกได้รับประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในระยะยาว



3. การประเมินความเข้าใจของสมาชิกหลังการอบรมหรือ Roadshow

ติดตามและประเมินผลภายหลังการจัดกิจกรรม **Education Session** และ **PVD Roadshow** เพื่อวัดผลสำเร็จของกิจกรรม รวมถึงประเมินความเข้าใจของสมาชิกในการใช้งานระบบดิจิทัลและบริการต่าง ๆ ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การประเมินผลครอบคลุมทั้งด้านการเข้าถึงระบบ การนำความรู้ไปใช้งานจริง และข้อเสนอแนะจากสมาชิก โดยพิจารณาจากข้อมูลสำคัญ ได้แก่

- จำนวนสมาชิกที่ลงทะเบียนใช้งาน Principal TH Application ภายในงาน
- ประเด็นคำถามที่สมาชิกสอบถามบ่อย
- ปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างการลงทะเบียนหรือเข้าใช้งาน
- ข้อเสนอแนะ (Feedback) จากสมาชิกหลังเข้าร่วมกิจกรรม

นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมข้อมูลและประเด็นคำถามที่ได้รับจากสมาชิก เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนากลไกการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนจัดกิจกรรมให้ความรู้เพิ่มเติม การปรับปรุงคู่มือการใช้งาน และการพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลให้ตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกได้ดียิ่งขึ้น

Report

- A total of 108 cups of ice cream were distributed.
- 130 participants registered for the first time.
- No ice cream remains in stock.
- Issues encountered included:
 - 1) Participants unable to recall their email addresses.
 - 2) Incompatibility with older phone models (e.g., older iPhones, iPhones purchased in China).
 - 3) Two participants had their apps temporarily suspended.



4. การติดตามปัญหาและคำถามจากสมาชิก

มีช่องทางในการรับเรื่องสอบถามและแจ้งปัญหาจากสมาชิกผ่าน Call Center ทั้งทางโทรศัพท์และอีเมล เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง

กรณีที่สมาชิกมีข้อสงสัยหรือพบปัญหาในการใช้งานระบบดิจิทัล เช่น การลงทะเบียนเข้าใช้งานแอป การเข้าสู่ระบบ การทำรายการ หรือการตรวจสอบข้อมูลกองทุน สมาชิกสามารถติดต่อ Call Center เพื่อขอรับคำแนะนำได้ โดย บลจ. มีการ

กำหนดระยะเวลาในการให้บริการ หรือ **SLA** ในการติดต่อกลับนับจากวันที่ได้รับเรื่อง และมีการติดตามประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัลผ่าน **Customer Satisfaction Score (CSAT)** โดยหลังจากสมาชิกติดต่อ Call Center จะมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและรับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิก

5. การรับฟังความคิดเห็นผู้ใช้งาน (Focus Group)

บลจ. พรินซิเพิล จำกัด มีการจัด Focus Group กับผู้ใช้งานจริง ทั้งสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ นายจ้าง และคณะกรรมการกองทุน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาการใช้งาน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ Principal TH Application โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งาน ปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience) และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลให้ตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกมากยิ่งขึ้น