



นวัตกรรมทางธุรกิจ บริษัท ราชธานีลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

บริษัท ราชธานีลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการกำหนดกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1.กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางธุรกิจ

บริษัทกำหนดระเบียบปฏิบัติการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มสำคัญ และสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ซึ่งบริษัทมีกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางธุรกิจ ดังนี้

- (1) สำรวจความต้องการของลูกค้า และหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าใจปัญหา (Pain Point)
- (2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ
- (3) ประเมินความคุ้มค่าและความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- (4) เสนอพิจารณาอนุมัติการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์
- (5) ติดตามและประเมินผลการพัฒนาและออกผลิตภัณฑ์

2.การพัฒนา นวัตกรรมทางธุรกิจ

ในปี 2565 บริษัทได้ทำการเปลี่ยนแปลงระบบงานเช่าซื้อ รวมถึงได้กำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การลดจำนวนเอกสารประกอบการธุรกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งผลดำเนินการพบว่าบริษัทลดปริมาณการส่งพิมพ์เอกสารและคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการใช้กระดาษได้จำนวนประมาณปีละ 522,022 แผ่น ซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดไปได้ถึงปีละ 489,755 บาท

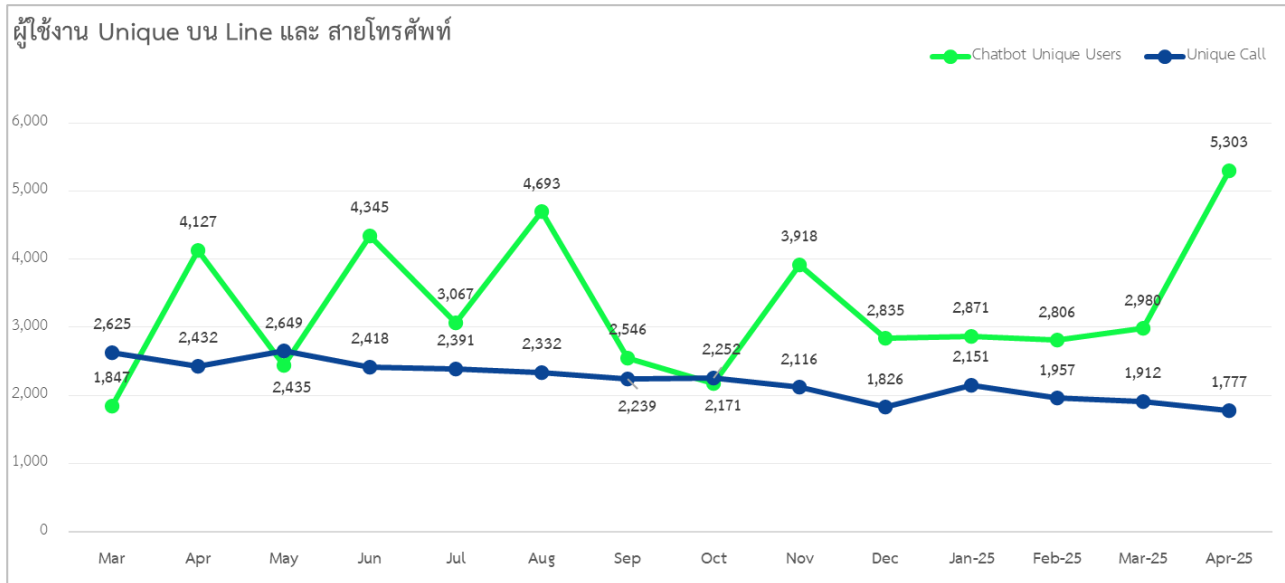
ในปี 2566 - 2567 บริษัทยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และขยายฐานผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทได้เพิ่มมากขึ้น โดยเล็งเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูล จึงริเริ่ม **การพัฒนาแชทบอท (Chatbot)** ซึ่งเป็นการให้บริการถามตอบอัตโนมัติในรูปแบบข้อความผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองในรูปแบบ Self-Service แทนการโทรติดต่อขอรับบริการโดยระบบ IVR (Interactive Voice Response) ผ่านช่องทาง Call Center ทั้งนี้ บริษัทเริ่มให้บริการแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2566 ที่ผ่านมา โดยมีบริการที่ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ดังต่อไปนี้

- (1) สมัครสินเชื่อ
- (2) สอบถามข้อมูลสัญญา เช่น ยอดหนี้คงเหลือ ค่างวด และวันครบกำหนดชำระ เป็นต้น
- (3) ตรวจสอบยอดที่ต้องชำระและช่องทางชำระเงิน
- (4) สอบถามประวัติการชำระ
- (5) สอบถามข้อมูลประกันและภาษี
- (6) ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ เช่น ใบเสร็จค่างวด สำเนาทะเบียนรถ และแบบฟอร์มอื่น เป็นต้น



3.ผลการดำเนินงานและประโยชน์

สำหรับผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนธันวาคม 2566 ถึง เดือนเมษายน 2568 มีผู้ใช้งานแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน สะสมรวม 16,807 ราย โดยเข้าใช้งานสูงสุดในเดือนเมษายน 2568 จำนวน 5,303 ราย ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้งานสะสมกับ ช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า ณ เดือนเมษายน 2567 ที่มีผู้ใช้งานสะสม จำนวน 8,428 ราย พบว่า ปัจจุบันมีลูกค้าเข้าใช้งาน แชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 99.34 โดยการใช้งานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับปริมาณ การรับสายผ่านช่องทาง Call Center ที่มีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับรู้และเข้ามา ใช้งานมากขึ้น รวมถึงมีโครงการพัฒนาแชทบอท (Chatbot) ให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต



จากจำนวนผู้เข้าใช้งานแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในเดือนเมษายน 2568 จำนวน 5,303 ราย มีคะแนนความพึงพอใจการ ใช้งานเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 คะแนน โดยสรุปรายการใช้งานของลูกค้า ได้ดังนี้

รายการ	สัดส่วน (%)
1.ดาวน์โหลดเอกสาร	24%
2.ติดต่อ Admin (เรื่องทั่วไป)	15%
3.ช่องทางการชำระเงิน	11%
4.ขอสำเนาทะเบียนรถ	6%
5.ขอสินเชื่อ	12%
6.อื่นๆ	32%

โดยจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจรวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
- (2) ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีเวลาทำงานที่มีความซับซ้อน หรือที่ต้องใช้ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ
- (3) ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน
- (4) มีช่องทางการสื่อสารทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและโปรโมชั่นของบริษัท
- (5) ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน เช่น ปริมาณกระดาษที่ลดลง