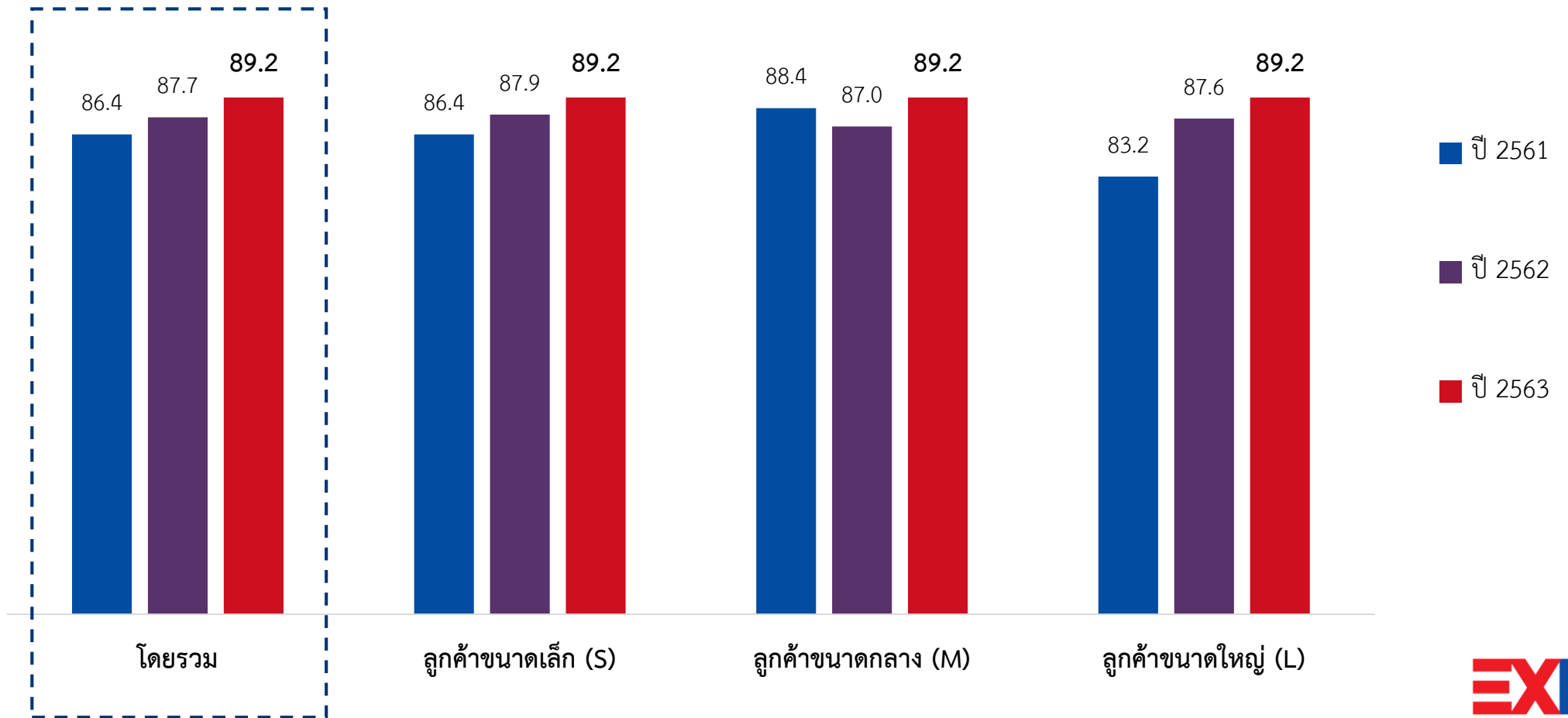


รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี 2563

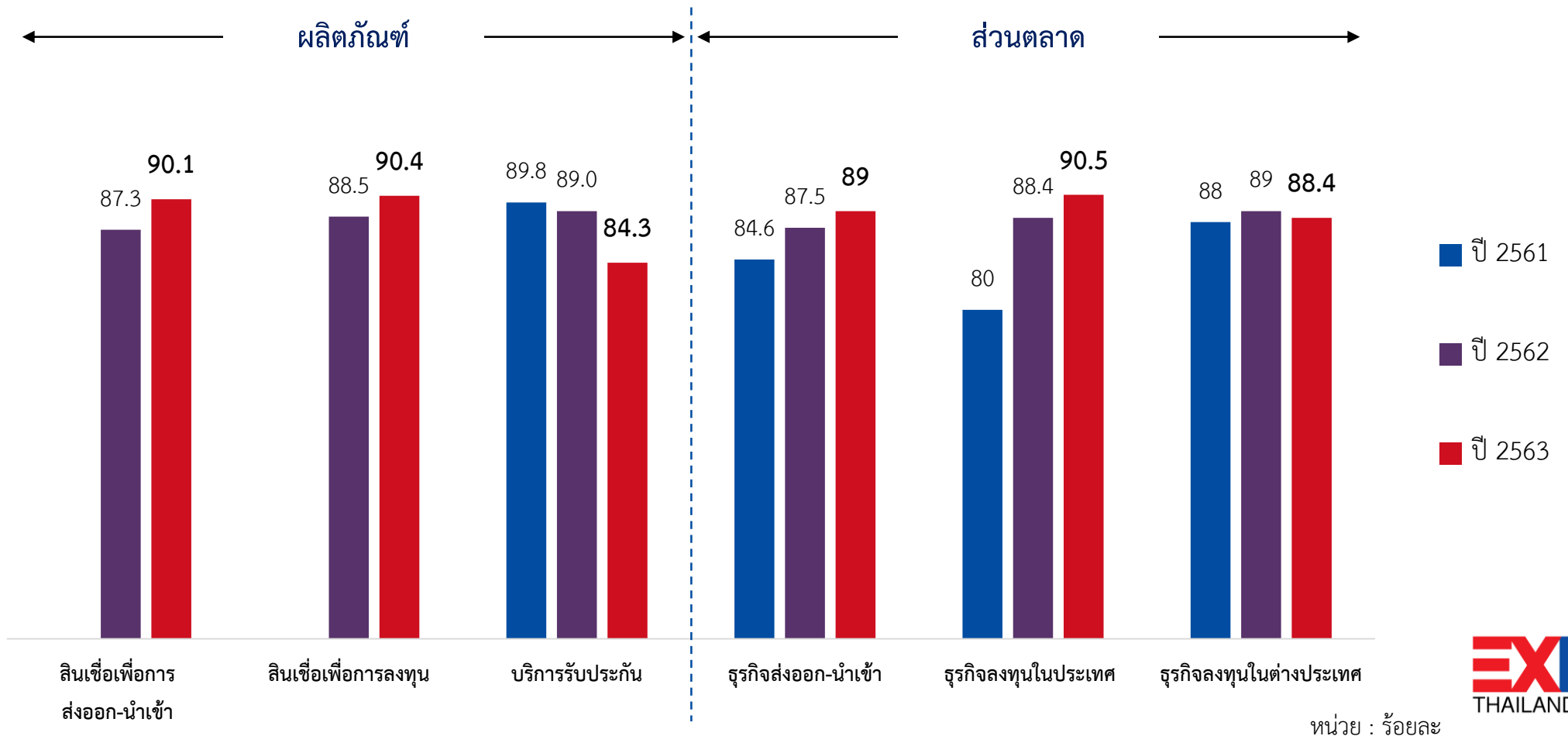
ระดับความพึงพอใจโดยรวม และจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

- ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงขึ้นต่อเนื่องตลอด 3 ปี โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่และขนาดกลาง



ระดับความพึงพอใจของ ธสน. จำแนกตามผลิตภัณฑ์ และส่วนตลาด

- กลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการลงทุนมีความพึงพอใจสูงขึ้น



หมายเหตุ * คะแนนปี 2561 ไม่สามารถระบุที่มาของคะแนนเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ปี 2563 ได้

ความไม่พึงพอใจต่อ ธสน. เปรียบเทียบคะแนนย้อนหลัง 3 ปี

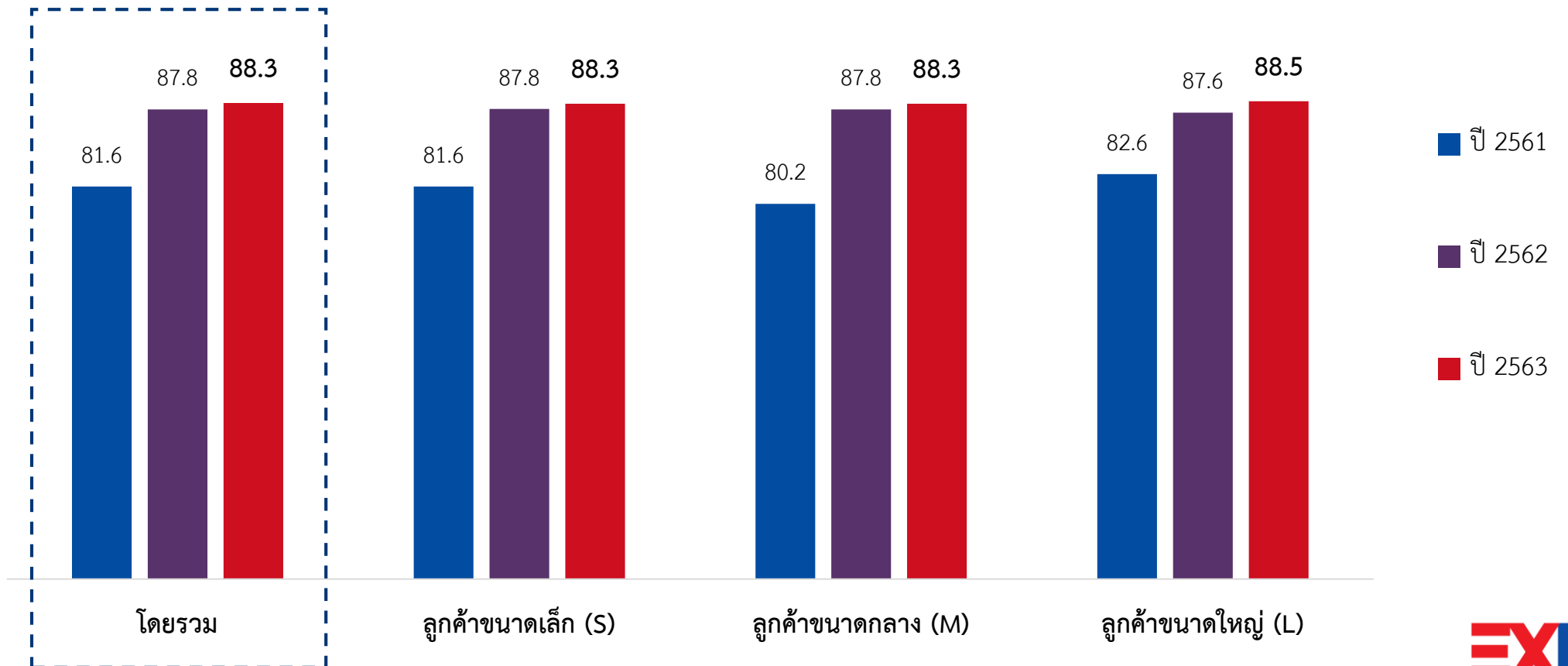
		ผลิตภัณฑ์												กลุ่มลูกค้า									%Mean
เรื่องไม่พึงพอใจ		โดยรวม			สินเชื่อ ส่งออกและนำเข้า			สินเชื่อ เพื่อการลงทุน			บริการ รับประกันการส่งออก			S			M			L			
		ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	
ความไม่พึงพอใจโดยรวม		61.0	29.1	36.8	42.3	29.9	39.1	-	30.7	43.1	26.7	15.8	35.4	41.2	32.7	38.0	20	20.4	34.7	35.3	17.7	38.4	
อันดับ 1	อัตราดอกเบี้ยหรือราคาเบี้ยประกันไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ	15.9	24.4	43.5	15.9	24.8	42.6	N/A	25.1	33.9	26.7	12.0*	48.9	17.1	27.6	47.0	20.0	19.6	43.8	6.7	18.3	37.5	
อันดับ 2	จำนวนเอกสารที่ใช้ยื่นขอสินเชื่อมากเกินไป	65.0	38.0	40.3	65.0	39.2	36.3	N/A	36.9	44.6	N/A	9.3*	40.7	68.2	41.0	42.1	N/A	31.8	37.6	40.0	28.7*	41.4	
อันดับ 3	ต้องยื่นเอกสารประกอบการขอสินเชื่อหลายครั้ง	62.5	31.0	40.2	62.5	31.1	36.0	N/A	38.5	53.4	N/A	10.7*	38.1	62.5	34.2	43.6	N/A	23.6*	34.7	N/A	15.3*	41.8	
	ได้รับวงเงินไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจ	52.1	29.7	40.1	49.0	30.7	41.0	N/A	26.5	36.3	N/A	9.3*	42.7	51.9	32.2	42.1	N/A	26.5	36.9	53.3	13.1*	39.7	
	ค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ซื้อ	-	23.4	38.6	-	25.9	53.3*	-	25.3*	45.3*	-	15.4	34.9	-	29.1	35.0	-	11.2*	40.6	-	15.6*	40.0*	
	ขั้นตอนการขอสินเชื่อช้า ใช้เวลานาน	34.4	33.7	37.6	37.0	34.2	36.3	N/A	34.4	37.6	N/A	9.3*	42.2	38.4	37.2	39.5	N/A	15.2*	33.3	23.3	20.0*	39.3	
	พนักงานคนเดิมไม่มีการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ที่เข้ามาดูแลลูกค้าแทน	32.7	27.6	35.0	33.3	26.4	37.0	N/A	38.0*	52.9*	N/A	26.7*	28.6	25.6	31.5	31.9	N/A	21.0*	33.9	53.3	20.1	40.7	
	รูปแบบบริการรับประกันการส่งออกไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ	-	26.7	34.8	-	31.2	52.5*	-	N/A	N/A	-	16.1*	28.5	-	29.9	32.5*	-	12.4*	33.0	-	N/A	48.0*	
	พนักงานไม่ค่อยช่วยแนะนำในการเตรียมเอกสาร เพื่อยื่นขอสินเชื่อ	-	33.6	33.0	-	33.8	36.8*	-	28.0*	37.3*	-	N/A	28.0	-	33.6	36.0	-	N/A*	28.4	-	N/A	40.0*	
	ไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการเข้าไปติดต่อกับธนาคาร	-	24.2	32.8	-	22.5	33.8	-	30.7*	35.6	-	32.0*	28.7	-	28.4	36.0	-	9.3*	29.6	-	19.0*	32.7	
	ธนาคารขาดการสื่อสารกับลูกค้า หลังจากเสร็จสิ้นการขอสินเชื่อ/ข้อประกันความเสี่ยง	25.0	21.8	29.0	33.3	23.1	27.1	N/A	19.1*	56.0*	N/A	9.3*	28.9	25.0	26.1	31.7	N/A	10.7*	29.2	N/A	9.3*	22.8*	

 คะแนนไม่พึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก
  คะแนนไม่พึงพอใจน้อยสุด

*กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยราย กรุณาพิจารณาการวิเคราะห์ในส่วนนี้ด้วยความระมัดระวัง

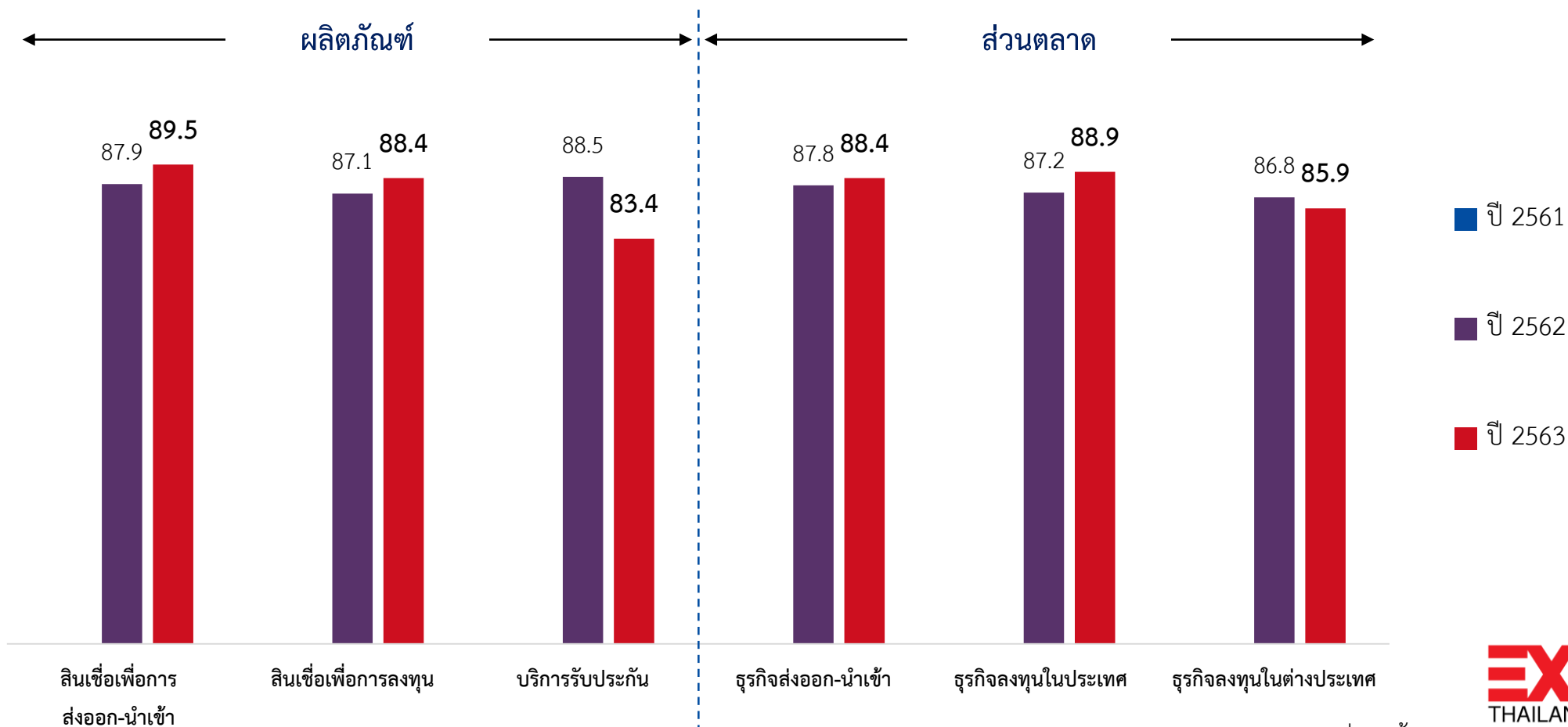
ความผูกพันโดยรวมต่อ ธสน. และจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

- ลูกค้ามีความผูกพันสูงขึ้นต่อเนื่องตลอด 3 ปี



ความผูกพันของ ธสน. จำแนกตามผลิตภัณฑ์ และส่วนตลาด

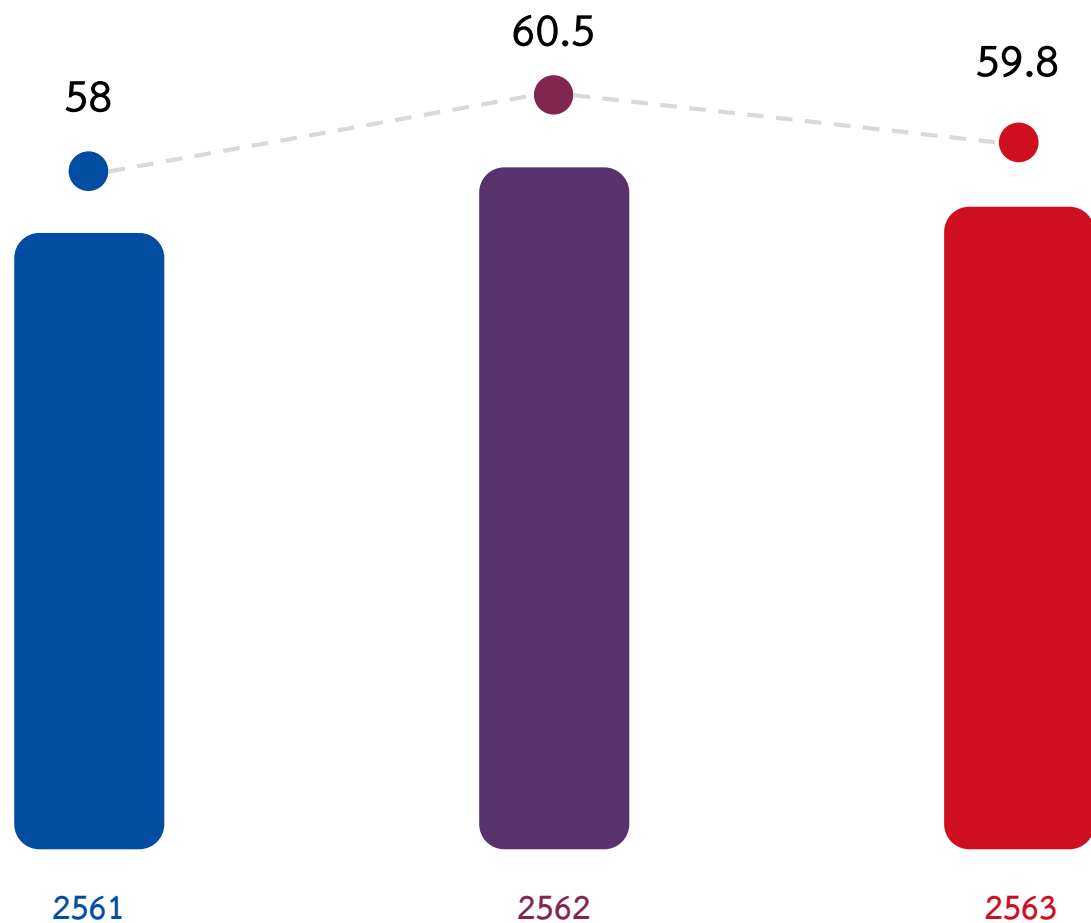
- กลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า และกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการลงทุนมีความผูกพันสูงขึ้น



หมายเหตุ * คะแนนปี 2561 ไม่สามารถระบุที่มาของคะแนนเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ปี 2563 ได้

Net Promoter Score (NPS)

- ค่า NPS ที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของลูกค้าลดลงเล็กน้อย





อาคารเอ็กซิม 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400