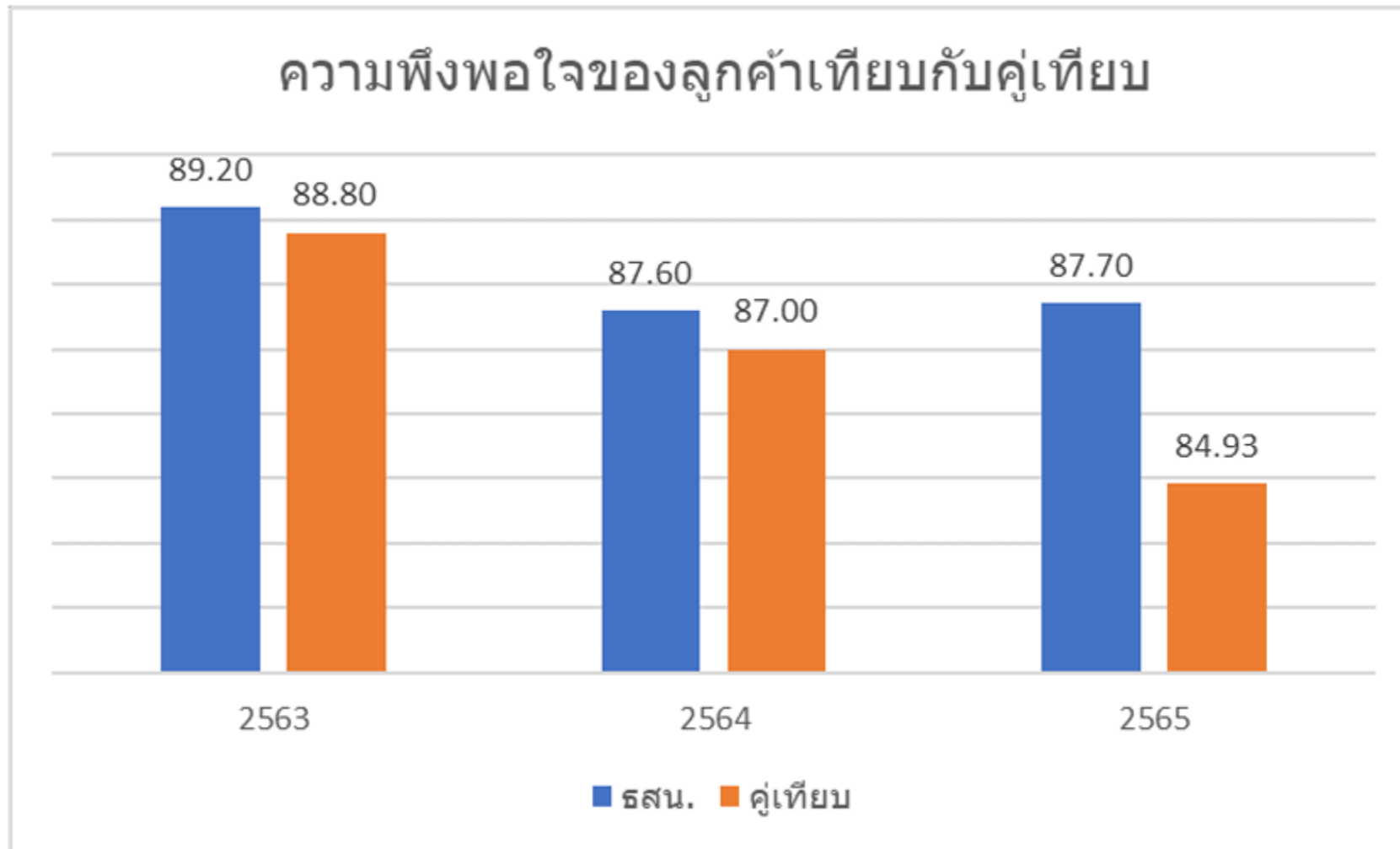


รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ประจำปี 2565



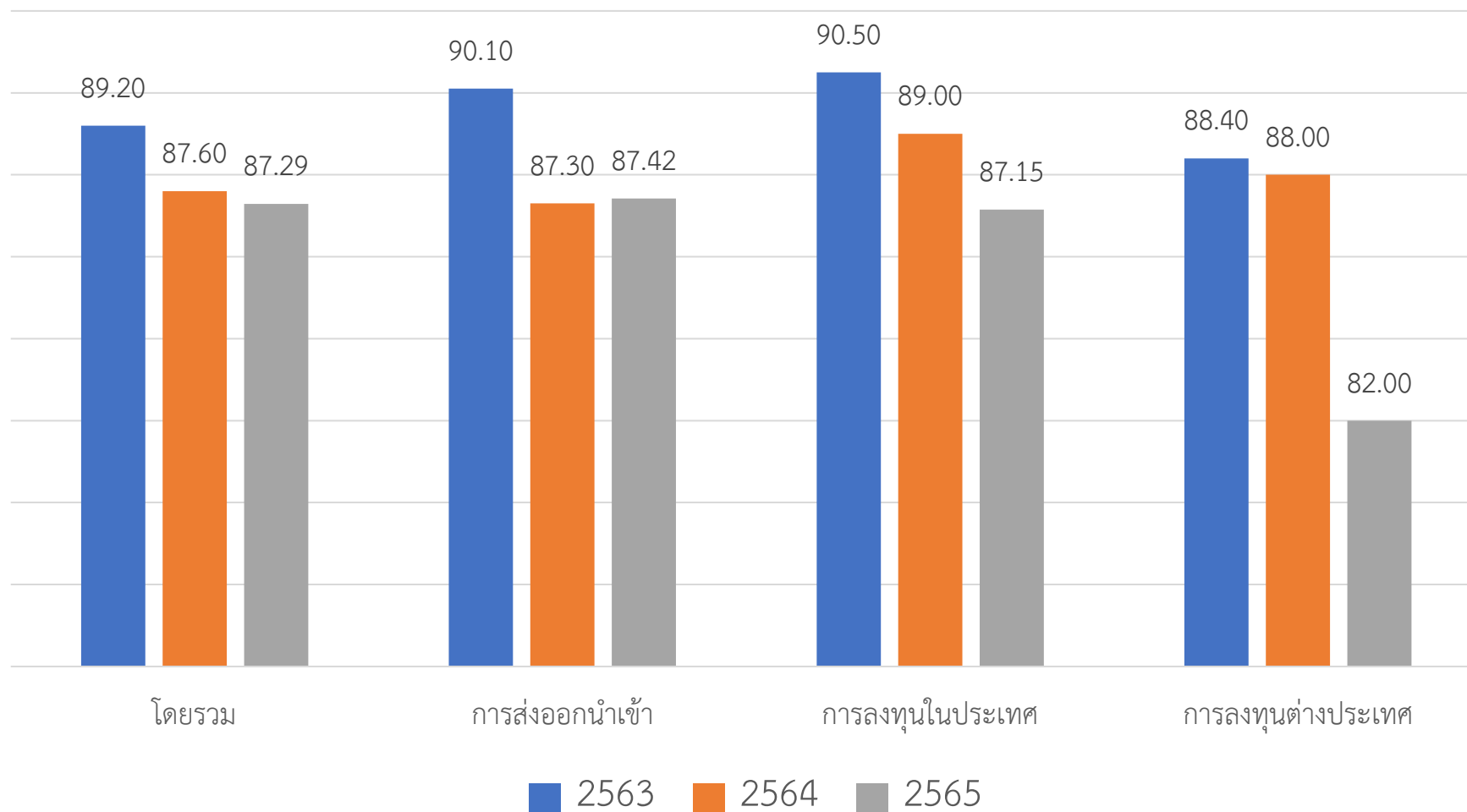
ส่วนบริการลูกค้า
ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า

ระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบคู่เทียบ



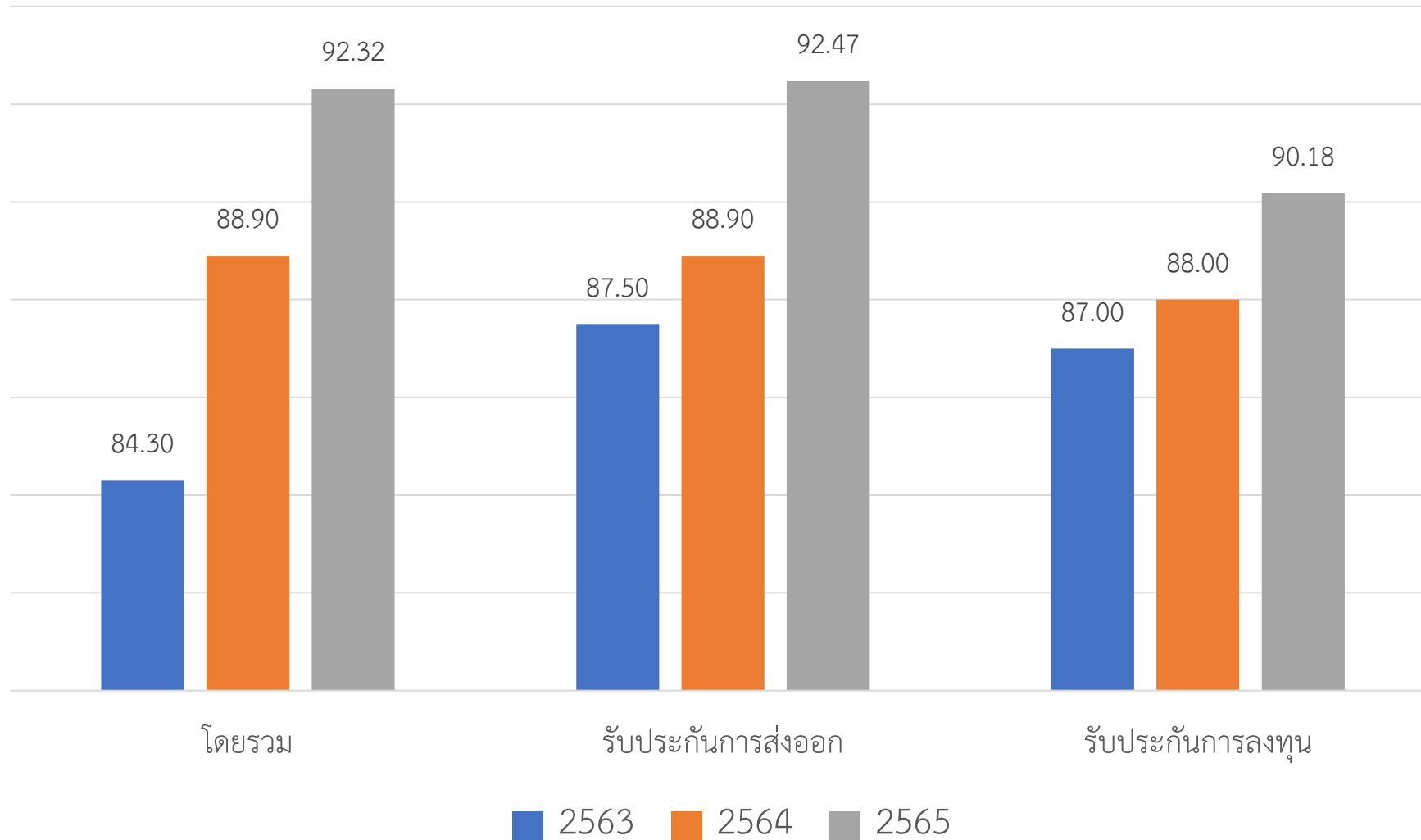
ระดับความพึงพอใจของ ธสน. จำแนกตามผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ความพึงพอใจจำแนกตามผลิตภัณฑ์สินเชื่อ



ระดับความพึงพอใจของ ธสน. จำแนกตามบริการรับประกัน

ความพึงพอใจจำแนกตามบริการรับประกัน

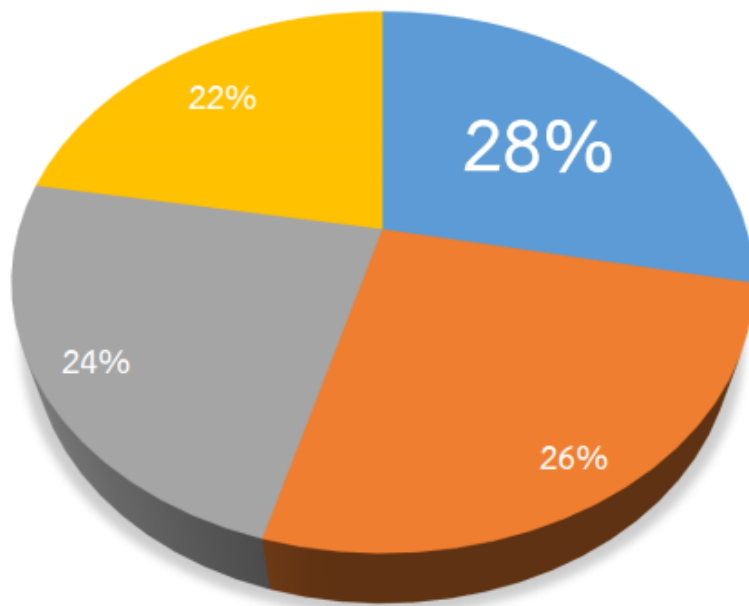


ความไม่พึงพอใจต่อ ธสน.

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง
• สาขาที่ให้บริการมีน้อย เดินทางไกล • การเตรียมเอกสารในการทบทวนวงเงิน ซ้ำซ้อน บางอย่างไม่จำเป็นและขั้นตอนยุ่งยาก • การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่ต่อเนื่อง และไม่ทั่วถึง • ข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารน้อย • หลักประกันประเมินต่ำกว่าความเป็นจริง • ช่วงเวลาของการชำระเงินสิ้นเกินไป • ระยะเวลาในการเคลมประกันที่ใช้ระยะเวลานาน • เบี้ยประกันสูงและความคุ้มครองมีเงื่อนไขจำกัด • ความยืดหยุ่นในการพิจารณาความคุ้มครองประเทศคู่ค้าของลูกค้ายังไม่ครอบคลุม	• ควรเพิ่มช่องทางการโปรโมทผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น • ควรเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ให้หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการมากขึ้น • ควรให้วงเงินสินเชื่อ 100 เปอร์เซ็นต์ และเพิ่มวงเงินการอนุมัติให้มากกว่า 80% • ควรให้คำแนะนำ การแก้ปัญหามากขึ้น และมีการพัฒนามาตรการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว • ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มากขึ้น • พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตอบโจทย์บริษัทเพื่อรองรับการเติบโตและเปลี่ยนแปลง how to expand business • อยากให้ทางธนาคารเข้าร่วมระบบ Direct Credit เพื่อรองรับการโอนเงินจากธนาคารอื่น • พนักงานควรให้ข้อมูลหลังการขายมากกว่านี้

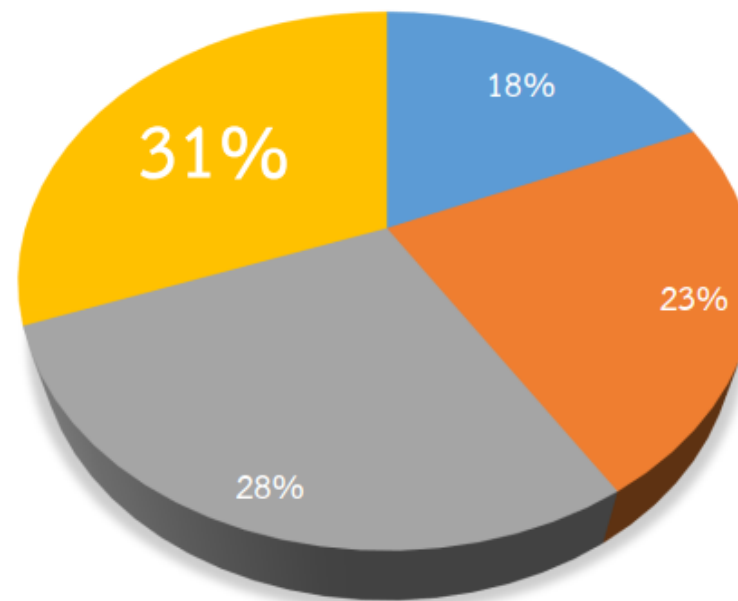
ความผูกพันโดยรวมต่อ ธสน.

พฤติกรรมที่ลูกค้าทำต่อ ธสน.



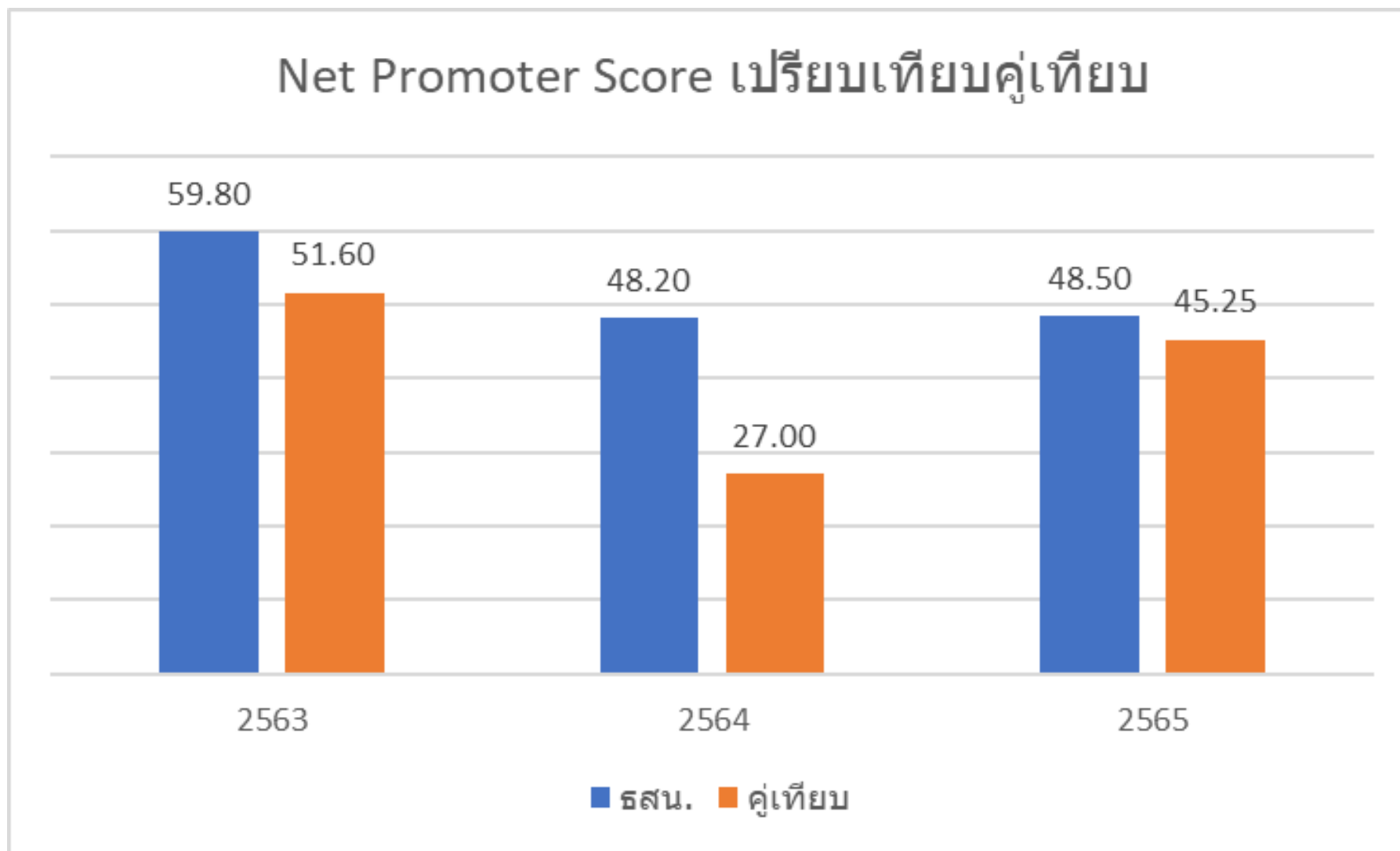
- แนะนำ ธสน. ให้กับคนอื่น ๆ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- เอ่ยถึง ธสน. ในทางที่ดีในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- ช่วยเหลือลูกค้าคนอื่น ๆ ของ ธสน. ในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- แนะนำ ธสน. ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

พฤติกรรมที่ลูกค้าไม่ทำต่อ ธสน.



- แนะนำ ธสน. ให้กับคนอื่น ๆ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- เอ่ยถึง ธสน. ในทางที่ดีในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- ช่วยเหลือลูกค้าคนอื่น ๆ ของ ธสน. ในช่วงเวลาที่ผ่านมา
- แนะนำ ธสน. ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

ความผูกพันของ ธสน. Net Promoter Score เปรียบเทียบคู่เทียบ



Net Promoter Score (NPS)

ปี	ค่า NPS	
2563	59.80 %	↓
2564	48.20 %	↓
2565	48.50%	↑



$$\text{NPS} = (\%) \text{ Promoters} - (\%) \text{ Detractors}$$



อาคารเอ็กซิม 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400