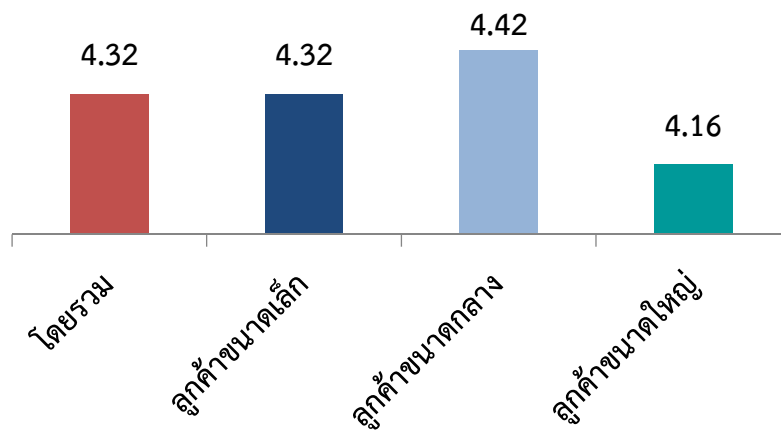


## ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2561

1

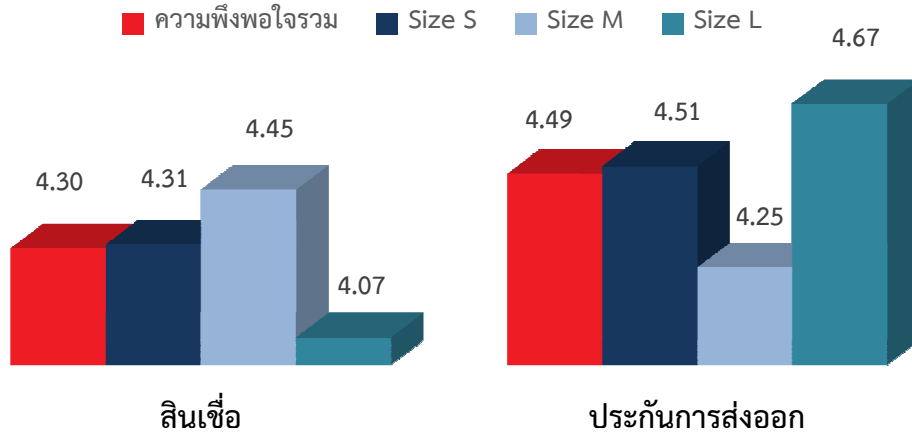
### สรุปคะแนนความพึงพอใจของ ธสน.

- ในภาพรวมปี 2561 กลุ่มตัวอย่างลูกค้า ธสน. มีความพึงพอใจที่ระดับ 4.32 คะแนน โดยกลุ่มลูกค้าขนาดกลาง (M) มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.42 คะแนน



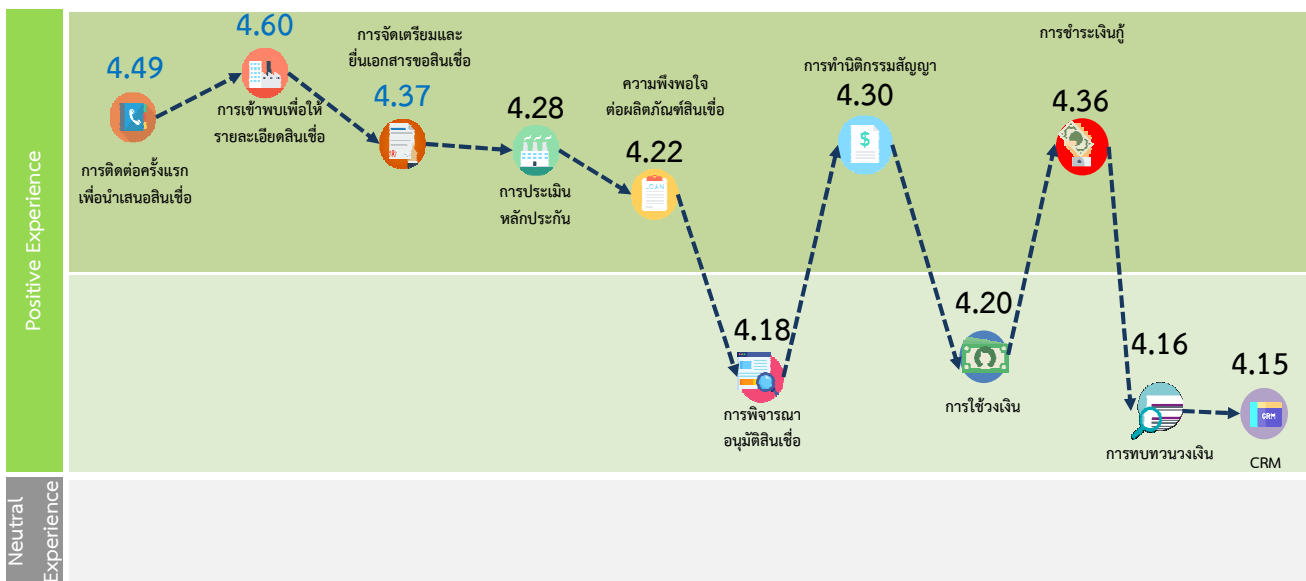
## สรุปคะแนนความพึงพอใจของ ธสน. จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ

- กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ระดับ 4.30 คะแนน โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าขนาดกลางมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 4.45 คะแนน
- กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการรับประกันการส่งออกที่ระดับ 4.49 คะแนน โดยกลุ่มตัวอย่างลูกค้าขนาดใหญ่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 4.67 คะแนน



## ความพึงพอใจของลูกค้า ธสน. ในรูปแบบ Customer Journey – กลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- เมื่อพิจารณาตาม Customer Journey กลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่า ขั้นตอนที่กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การเข้าพบเพื่อให้รายละเอียดสินเชื่อ (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ การติดต่อครั้งแรกเพื่อนำเสนอสินเชื่อ (4.49 คะแนน) และการจัดเตรียมและยื่นเอกสารขอสินเชื่อ (4.37 คะแนน)



# ความพึงพอใจของลูกค้า ธสน. ในรูปแบบ Customer Journey

## – บริการรับประกันการส่งออก

- เมื่อพิจารณาตาม Customer Journey บริการรับประกันการส่งออกพบว่า ขั้นตอนในกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การติดต่อครั้งแรกเพื่อนำเสนอบริการรับประกันการส่งออก (4.67 คะแนน) ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน (4.67 คะแนน) และการเข้าพบเพื่อให้รายละเอียดบริการ (4.64 คะแนน)



## ความไม่พึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนเอกสารที่ต้องจัดเตรียมและการต้องยื่นเอกสารหลายครั้ง รวมถึงการได้รับวงเงินสินเชื่อที่ต่ำ



จำนวนเอกสารที่ใช้ ขอยื่นสินเชื่อมากเกินไป



ต้องยื่นเอกสารประกอบ การขอสินเชื่อหลายครั้ง



ได้รับวงเงินไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของธุรกิจ

### ความต้องการของลูกค้า

อนุมัติวงเงินให้เพียงพอ  
กับความต้องการของธุรกิจ



อนุมัติสินเชื่อ  
ให้เร็วขึ้น



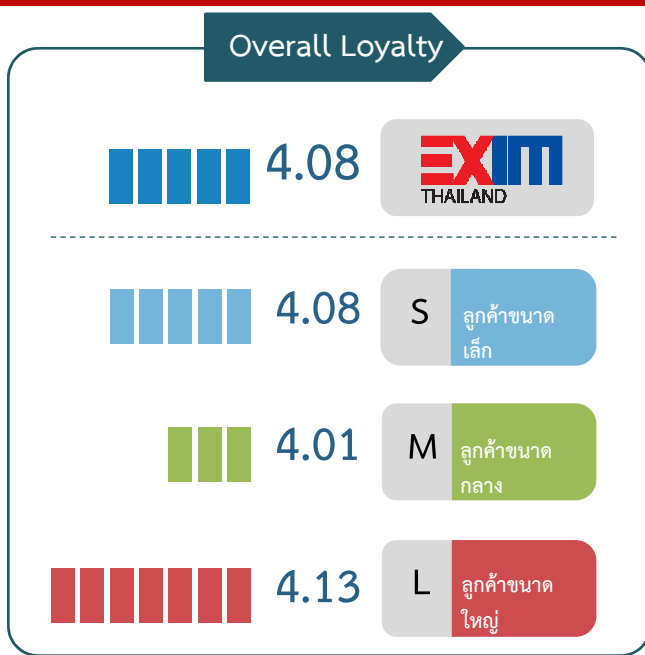
ปรับลดจำนวนเอกสาร  
ที่ใช้ยื่นขอสินเชื่อ



ยื่นเอกสารกู้  
รอบเดียวครบถ้วน



## ความภักดี (Loyalty)



ในภาพรวม กลุ่มลูกค้ำ ธสน. มีระดับคะแนนความภักดีที่ 4.08 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาตามกลุ่มลูกค้ำแล้วพบว่า ลูกค้ำขนาดใหญ่ของ ธสน. มีระดับความภักดีที่สูงกว่ากลุ่มอื่น