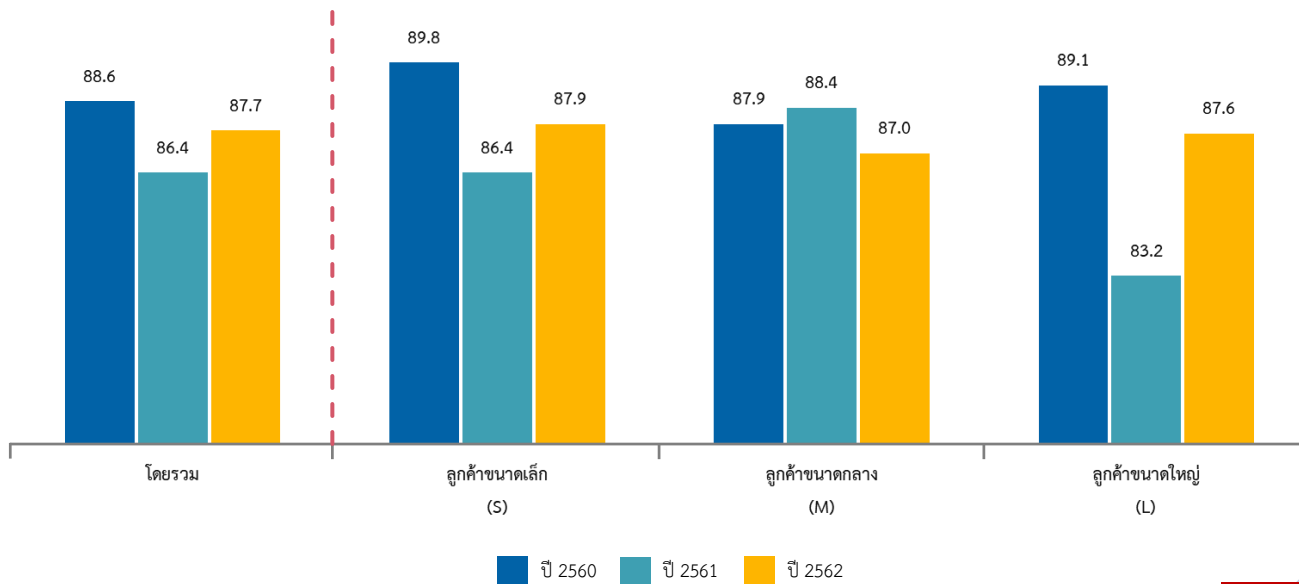


ผลสำรวจความพึงพอใจ ความภักดี และ
ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2562

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ทัศน.

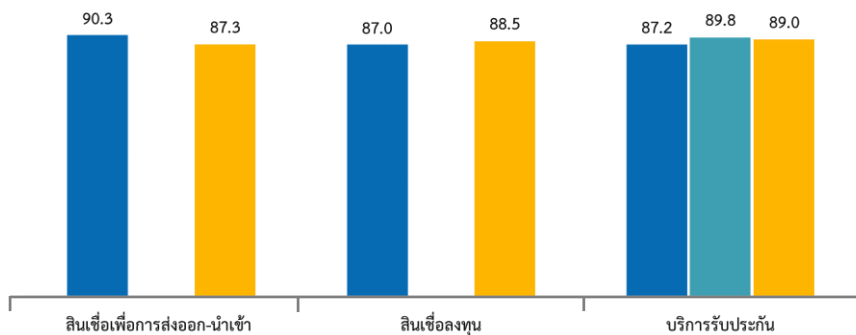
- ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อทัศน. ในปี 2562 มีระดับสูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561
- ลูกค้ากลุ่ม L มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ในอัตราสูงกว่าลูกค้ากลุ่มอื่น



ระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ธสน. จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์และส่วนตลาด

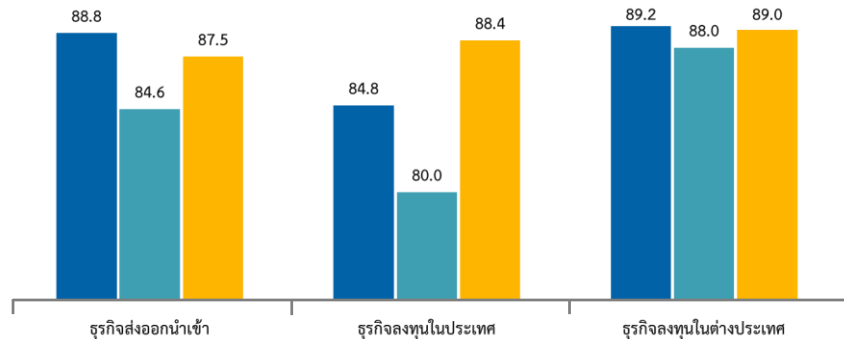
ผลิตภัณฑ์

- ลูกค้าผลิตภัณฑ์รับประกันมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น



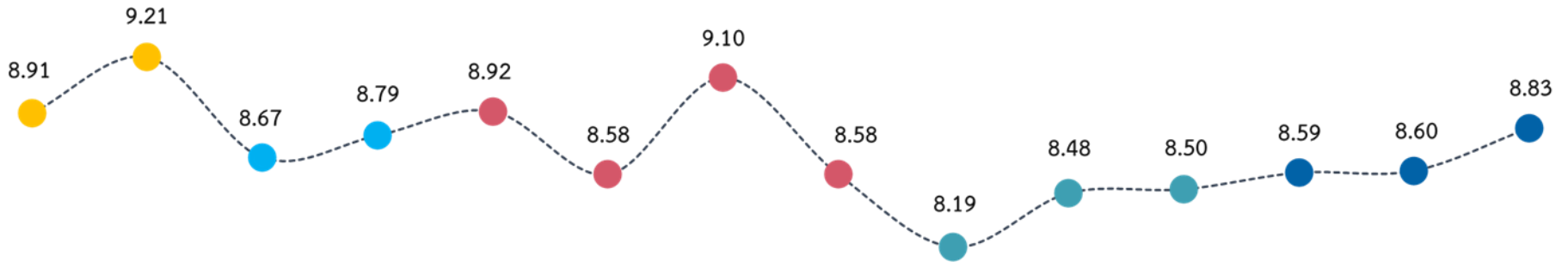
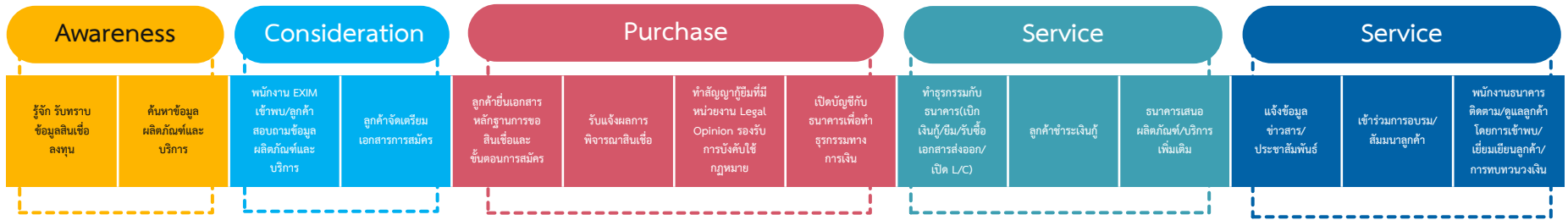
ส่วนตลาด

- ลูกค้าธุรกิจลงทุนในต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าธุรกิจประเภทอื่นๆ
- ลูกค้าธุรกิจลงทุนในประเทศมีอัตราเพิ่มของระดับความพึงพอใจจากปี 2561 สูงที่สุด



■ ปี 2560 ■ ปี 2561 ■ ปี 2562

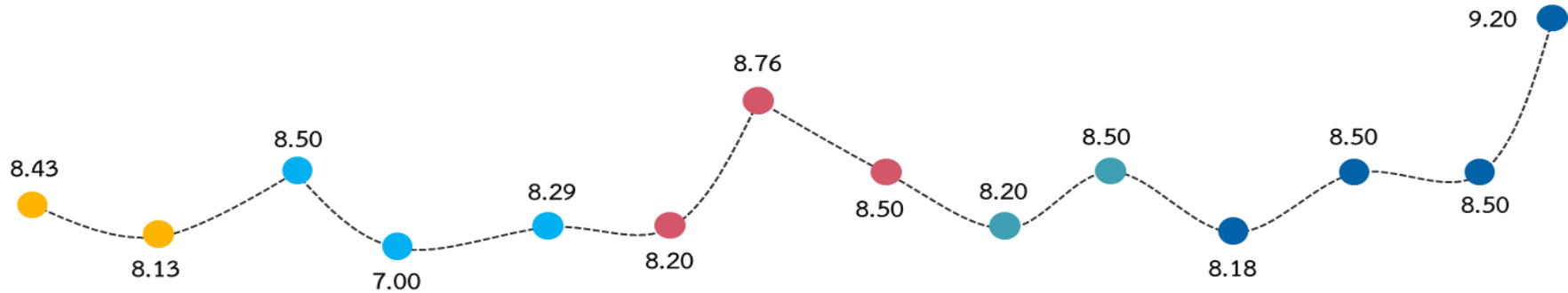
ความพึงพอใจของลูกค้า ธสน. ในรูปแบบ Customer Journey (กลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อ)



ลูกค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีระดับความพึงพอใจประสบการณ์ในช่วง ค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ช่วง การทำสัญญา/ยืม



ความพึงพอใจของลูกค้า ธสน. ในรูปแบบ Customer Journey (บริการรับประกันการส่งออก)



ลูกค้ากลุ่มบริการรับประกันการส่งออกมีระดับความพึงพอใจประสบการณ์ในช่วงการแก้ไขเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา กับธุรกิจ สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การทำกรรมธรรม์

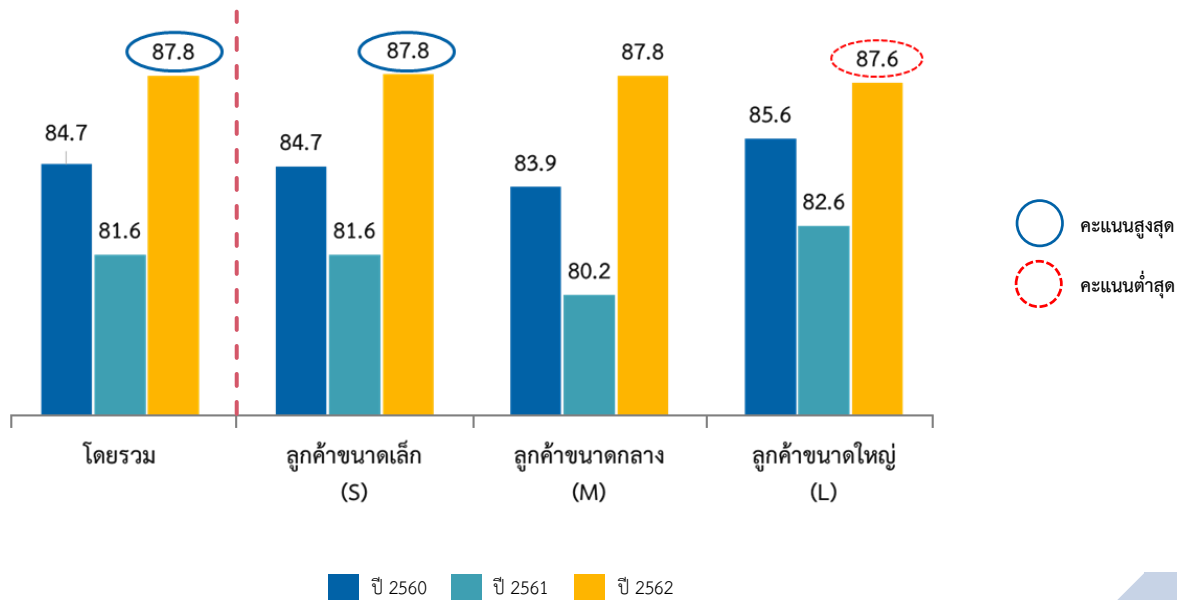
ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ฐน. เปรียบเทียบคะแนนย้อนหลัง 3 ปี

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	โดยรวม			สินเชื่อส่งออก-นำเข้า			สินเชื่อเพื่อการลงทุน			บริการรับประกันการส่งออก			S			M			L		
	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 60	ปี 61	ปี 62
โดยรวม	48.7	61.0	29.1	60.1	42.3	29.9	19.9	-	30.7	44.1	26.7	15.8	46.0	41.2	32.7	65.0	20.0	20.4	39.2	35.3	17.7
1 จำนวนเอกสารที่เพิ่มขึ้นขอสินเชื่อมากเกินไป	70.0*	65.0	38.3	N/A	65.0	39.2	70.0*	-	36.9	N/A	N/A	9.3	N/A	68.2	41.0	80.0*	N/A	31.8	60.0*	40.0	28.7
2 ขั้นตอนการขอสินเชื่อช้า ใช้เวลานาน	41.2	34.4	33.7	51.3	37.0	34.2	39.4	-	34.4	22.4	N/A	9.3	35.8	38.4	37.2	61.0	N/A	15.2	32.9	23.3	20.0
3 พนักงานไม่ค่อยช่วยแนะนำในการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอสินเชื่อ	-	-	33.6	-	-	33.8	-	-	28.0	-	-	N/A	-	-	33.6	-	-	N/A	-	-	N/A
4 ต้องยื่นเอกสารประกอบการขอสินเชื่อหลายครั้ง	90.0*	62.5	31.0	N/A	62.5	31.1	90.0*	-	38.5	N/A	N/A	10.7	N/A	62.5	34.2	N/A	N/A	23.6	90.0	N/A	15.3
ได้รับวงเงินไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจ	75.0*	52.1	29.7	75.0	49.0	30.7	N/A	-	26.5	N/A	N/A	9.3	75.0*	51.9	32.2	N/A	N/A	26.5	N/A	53.3	13.1
พนักงานคนเดิมไม่มีการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ที่เข้ามาดูแลลูกค้าแทน	-	32.7	27.6	N/A	33.3	26.4	N/A	-	38.0	N/A	N/A	26.7	N/A	25.6	31.5	N/A	N/A	21.0	N/A	53.3	20.1
รูปแบบบริการรับประกันการส่งออกไม่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ	-	-	26.7	-	-	31.2	-	-	N/A	-	-	16.1	-	-	29.9	-	-	12.4	-	-	N/A
อัตราดอกเบี้ยหรือราคาเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ	40.5	15.9	24.4	52.2	15.9	24.8	38.7	-	25.1	18.8	26.7	12.0	34.5	17.1	27.6	61.5	20.0	19.6	32.9	6.7	18.3
ไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการเข้าไปติดต่อกับธนาคาร	66.7*	-	24.2	N/A	-	22.5	66.7*	-	30.7	N/A	-	32.0	N/A	-	28.4	N/A	-	9.3	66.7*	-	19.0
ค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ซื้อ	-	-	23.4	-	-	25.9	-	-	25.3	-	-	15.4	-	-	29.1	-	-	11.2	-	-	15.6
ไม่มีการสื่อสารกับลูกค้าหลังจากการอนุมัติการขอสินเชื่อ/ข้อประกันความเสี่ยง	50.0*	25.0	21.8	N/A	33.3	23.1	50.0*	-	19.1	N/A	N/A	9.3	N/A	25.0	26.1	N/A	N/A	10.7	50.0*	N/A	9.3

○ คะแนนไม่พึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ○ คะแนนไม่พึงพอใจน้อยสุด

ความภักดี (Loyalty) ของลูกค้า ทัศน.โดยรวม

- ในปี 2562 ความภักดีของลูกค้าโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยลูกค้ากลุ่ม S และ M มีระดับความภักดีสูงกว่าลูกค้ากลุ่ม L



ความภักดี (Loyalty) จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์และส่วนตลาด

- ลูกค้าบริการรับประกันมีระดับความภักดีสูงกว่าลูกค้าผลิตภัณฑ์อื่น ในขณะที่ลูกค้าธุรกิจส่งออกนำเข้ามีความภักดีสูงกว่าลูกค้าผลิตภัณฑ์อื่น

