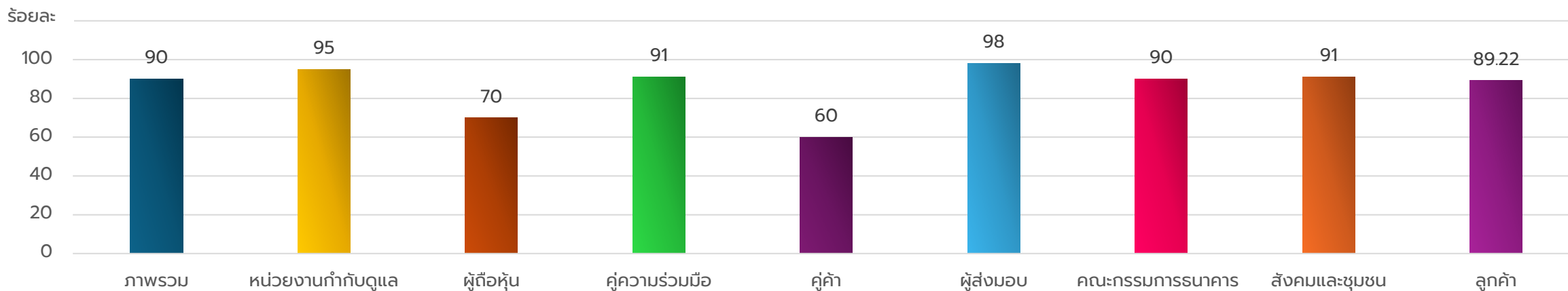


ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ EXIM Bank ปี 2567

- จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ EXIM Bank พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมอยู่ที่ ร้อยละ 90 โดยกลุ่มผู้ส่งมอบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ ตามลำดับ มีรายละเอียดระดับความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



กลุ่ม	ความพึงพอใจ
หน่วยงานกำกับดูแล 	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ EXIM สูงถึง ร้อยละ 95 โดยด้านที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด 3 เรื่อง ได้แก่ 1. การให้ความรู้ส่งเสริมผู้ประกอบการในเรื่องการค้าการลงทุนอย่างต่อเนื่อง 2. พื่อใจในการด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ได้รับการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและได้รับการประสานงานกันเป็นอย่างดี 3. มีผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ ครอบคลุมลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงผู้ประกอบการใหญ่ โดยคาดหวังให้ EXIM มุ่งเน้นที่การขยายสินเชื่อไปยังกลุ่ม SME ให้เป็นไปตามเป้าหมายเป็นสำคัญ
ผู้ถือหุ้น 	ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM ที่ ร้อยละ 70 โดยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ 3 เรื่อง ได้แก่ 1. ด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ได้รับการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและได้รับการประสานงานกันเป็นอย่างดี 2. มีมาตรการสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่มีผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่น่าสนใจที่ครอบคลุมลูกค้าผู้ประกอบการรายใหญ่ และรายย่อย 3. การทำงานของ EXIM BANK ตอบสนองวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งได้เป็นอย่างดี โดยต้องการให้ EXIM ส่งต่อข้อมูลที่ยังขาดความรวดเร็ว และเปิดเผยอย่างครบถ้วนตามที่ผู้ถือหุ้นต้องการ

กลุ่ม

ความพึงพอใจ

คู่ความร่วมมือ



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM อยู่ที่ **ร้อยละ 91** โดยมีความเห็นว่า สิ่งที่ EXIM ดำเนินการได้ดี ได้แก่

1. พนักงาน EXIM BANK ทำงานได้เป็นอย่างดี เป็นมืออาชีพ มีองค์ความรู้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. กระบวนการทำงานของ EXIM BANK ไม่ซับซ้อน ในเวลาที่พิจารณาเรื่องต่างๆ ทำได้รวดเร็ว
3. มีความโปร่งใส

ทั้งนี้ มีความมุ่งหวังให้ธนาคารลดข้อจำกัดในเชิงโครงสร้างขององค์กรกับนโยบายในการผลักดันของภาครัฐยังขาดความยืดหยุ่นในการดำเนินงานต่างๆ เพิ่มความร่วมมือระหว่างองค์กรต่างๆ มากขึ้น

คู่ค้า



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM อยู่ที่ **ร้อยละ 60** โดยมีความเห็นว่า สิ่งที่ EXIM ดำเนินการได้ดี ได้แก่

- การประสานงานที่รวดเร็ว
- ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีโดยหน่วยงานคู่ค้า ให้ความสำคัญเรื่องการลดข้อจำกัดด้านหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวดของธนาคารที่ควรลดลง

ผู้ส่งมอบ



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM สูงถึงระดับ **ร้อยละ 98** โดยมีความเห็นว่า EXIM เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส พนักงานมีธรรมาภิบาลที่ดี เป็นสำคัญ

คณะกรรมการ



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM อยู่ที่ระดับ **ร้อยละ 90** โดยปัจจัย EXIM ดำเนินการได้ดี ได้แก่

- EXIM BANK ทำได้ดีในด้านการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจของประเทศ บทบาทหน้าที่ของ EXIM BANK ตามพันธกิจ และการบริหารจัดการองค์กร (บุคลากร ระบบงาน กระบวนการ ทรัพยากร)

โดยมีความคาดหวังด้านการเพิ่มศักยภาพด้านการหารายได้ ที่ยังสามารถหารายได้จากช่องทางอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันได้อีก

สังคมและชุมชน



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM อยู่ที่ระดับ **ร้อยละ 91** โดยเล็งเห็นว่า EXIM ดำเนินการได้ดีในเรื่องช่วยเหลือผู้ประกอบการที่มากกว่าในเรื่องของการเงิน เช่น การให้องค์ความรู้ ทั้งนี้สังคมและชุมชนของ EXIM มีความต้องการให้ธนาคารเพิ่มการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มากขึ้น

ลูกค้า



ระดับความพึงพอใจต่อ EXIM ที่ **ร้อยละ 89.22** โดยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

- เอกสารที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรมน้อย ความสามารถให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์เช่นข้อมูลด้านการนำเข้าส่งออก การอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการโดยติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อรายงานผลการดำเนินงาน
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ EXIM Bank โดย Scan QR Code

