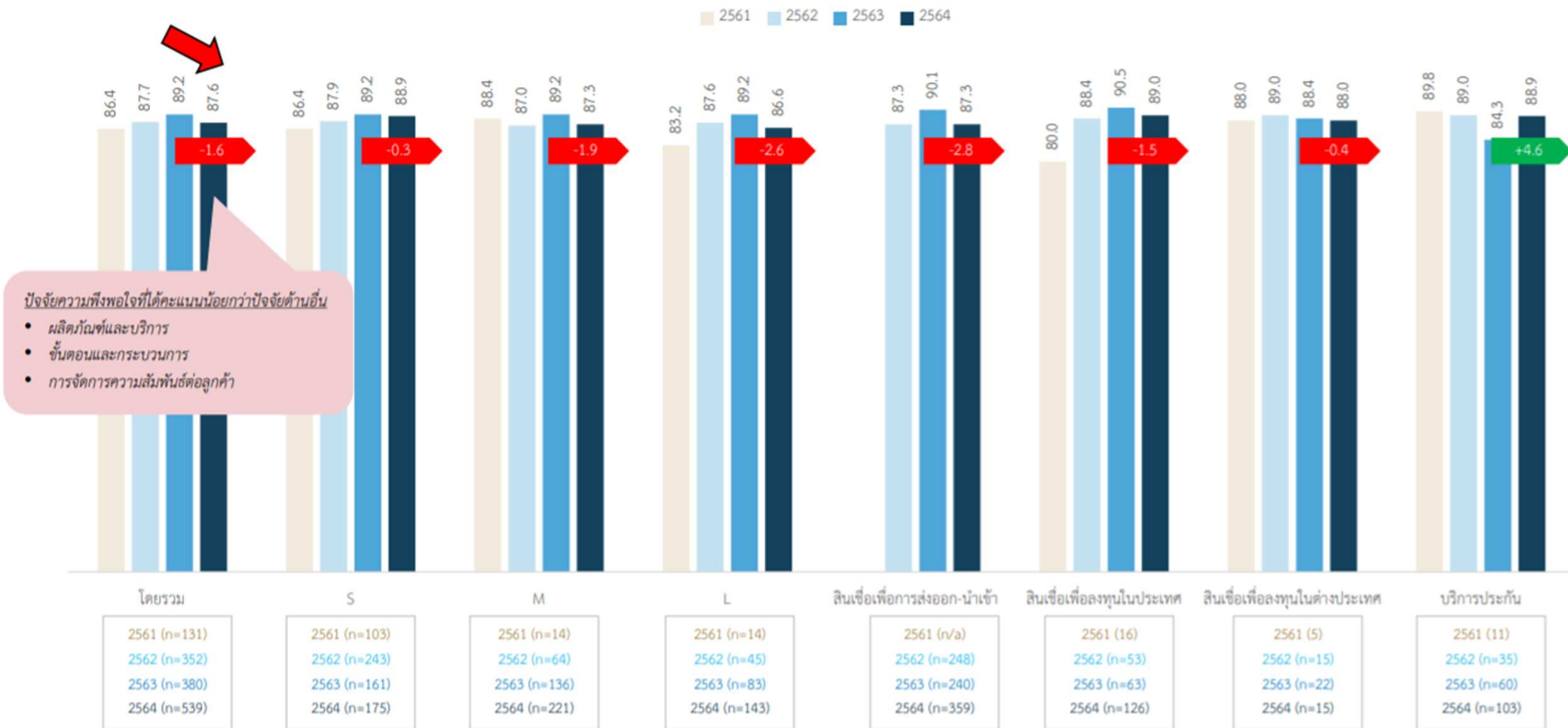




ผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า ประจำปี 2564

คะแนนความพึงพอใจโดยรวม / จำแนกตามขนาดธุรกิจ / กลุ่มผลิตภัณฑ์ ของ ธสน.



คะแนนความผูกพันโดยรวม / จำแนกตามขนาดธุรกิจ / กลุ่มผลิตภัณฑ์ ของ ธสน.

- คะแนนความผูกพัน ปี 2564 มีแนวโน้มลดลงจากปีที่ผ่านมา อยู่ที่ระดับ 81.1 อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับระดับความผูกพันในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันพบว่าระดับความผูกพันของ Exim ยังอยู่เหนือค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม
- ซึ่งผลความผูกพันขององค์กรอื่น ๆ ในปีนี้ มีแนวโน้มปรับตัวลดลงด้วยเช่นกัน

คะแนนความผูกพัน

2561 2562 2563 2564

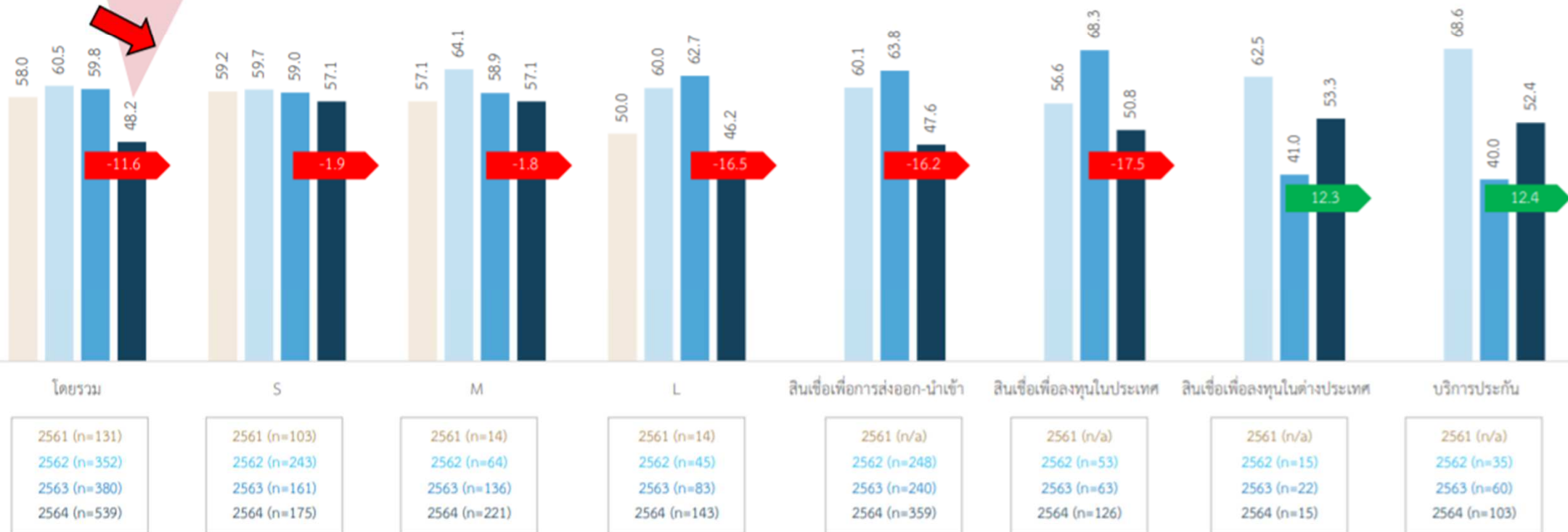


Net Promoter Score / จำแนกตามขนาดธุรกิจ / กลุ่มผลิตภัณฑ์ของ ธสน.

คะแนนความภักดีในการแนะนำและบอกต่อ ธสน. (NPS)

- ผลิตภัณฑ์และบริการ การให้การสนับสนุน และขั้นตอน/กระบวนการโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินคู่แข่งยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม

2561 2562 2563 2564





ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND

อาคารเอ็ม 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400