สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา
ประจำปีงบประมาณ 2561

.....

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

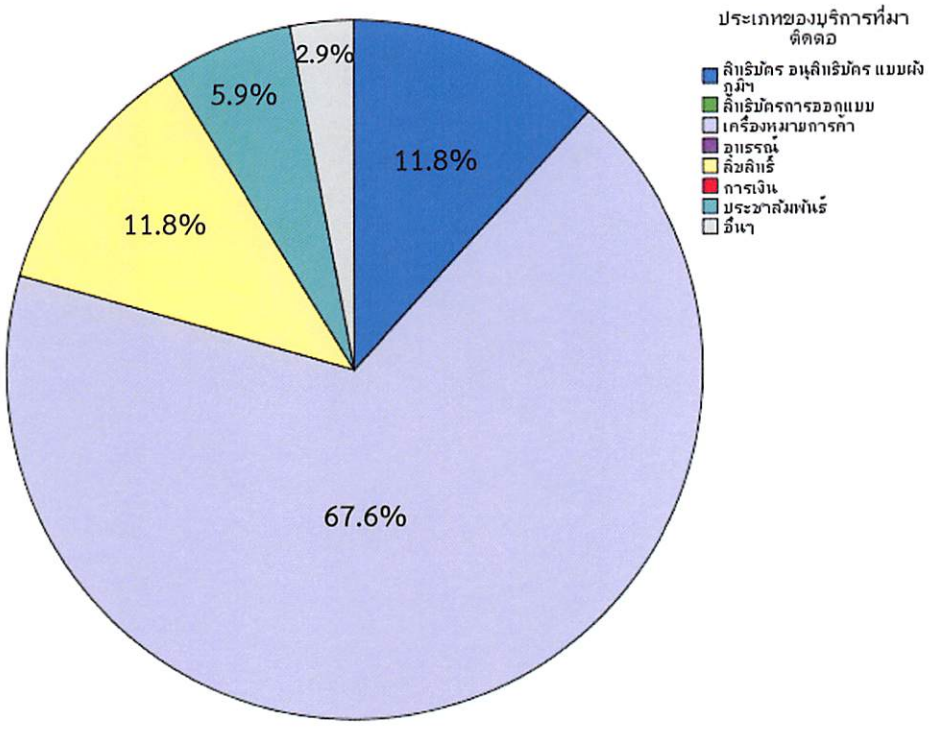
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.23
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการ ป้ายแสดงจุดบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 94.72

(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา

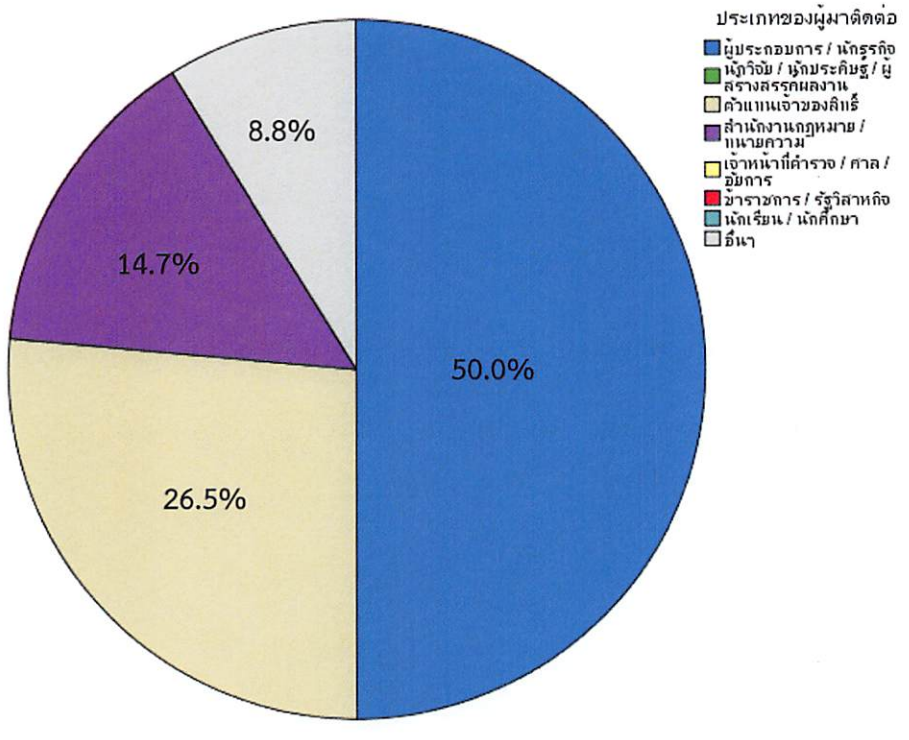
1.ประเภทของบริการที่มาติดต่อ

ประเภทของบริการที่มาติดต่อ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร แบบผังภูมิฯ	4	11.8
สิทธิบัตรการออกแบบ	0	0
เครื่องหมายการค้า	23	67.6
อุทธรณ์	0	0
ลิขสิทธิ์	4	11.8
การเงิน	0	0
ประชาสัมพันธ์	2	5.9
อื่นๆ	1	2.9
รวม	34	100.0



2.ประเภทของผู้มาติดต่อ

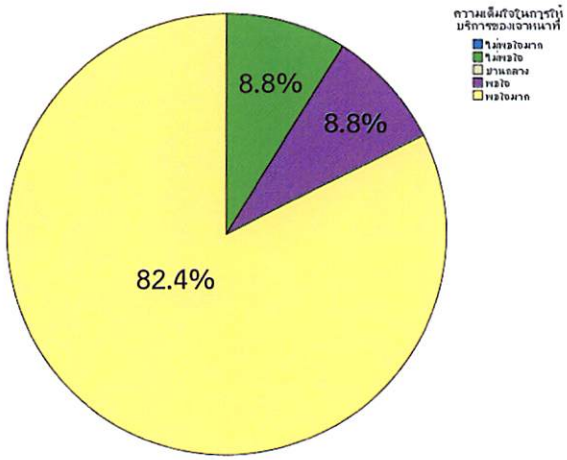
ประเภทของผู้มาติดต่อ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ / นักธุรกิจ	17	50.0
นักวิจัย / นักประดิษฐ์ / ผู้สร้างสรรค์ผลงาน	0	0
ตัวแทนเจ้าของสิทธิ์	9	26.5
สำนักงานกฎหมาย / ทนายความ	5	14.7
เจ้าหน้าที่ตำรวจ / ศาล / อัยการ	0	0
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	0	0
นักเรียน / นักศึกษา	0	0
อื่นๆ	3	8.8
รวม	**34**	**100.0**



3.ความพึงพอใจในการให้บริการ

- ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

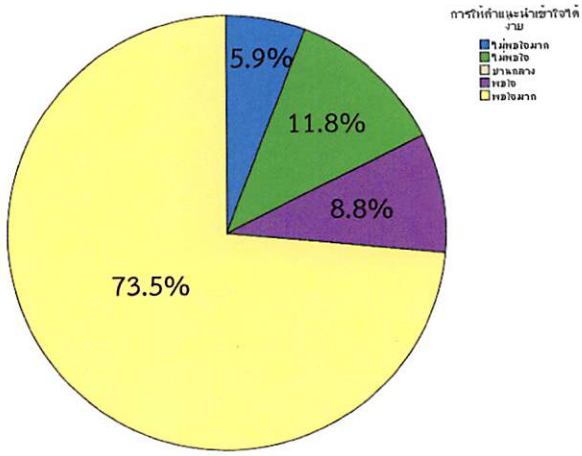
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	0	0
ไม่พอใจ	3	8.8
ปานกลาง	0	0
พอใจ	3	8.8
พอใจมาก	28	82.4
รวม	34	100.0



ค่าเฉลี่ยความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.2

- การให้คำแนะนำเข้าใจได้ง่าย

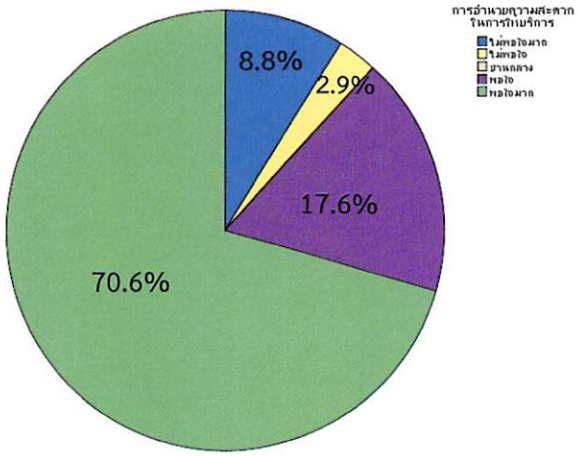
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	2	5.9
ไม่พอใจ	4	11.8
ปานกลาง	0	0
พอใจ	3	8.8
พอใจมาก	25	73.5
รวม	34	100.0



ค่าเฉลี่ยการให้คำแนะนำเข้าใจได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 82.3

➢ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

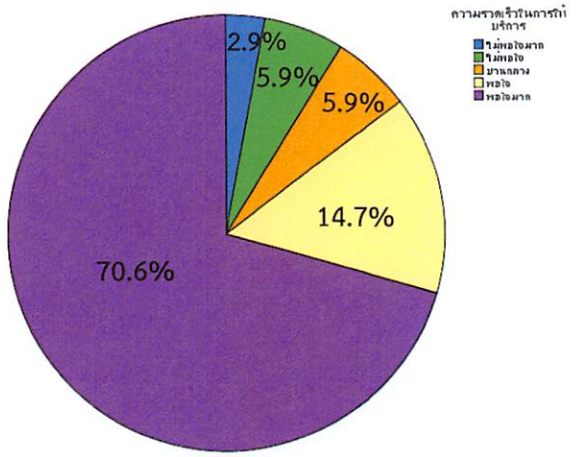
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	3	8.8
ไม่พอใจ	1	2.9
ปานกลาง	0	0
พอใจ	6	17.6
พอใจมาก	24	70.6
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.2

➢ ความรวดเร็วในการให้บริการ

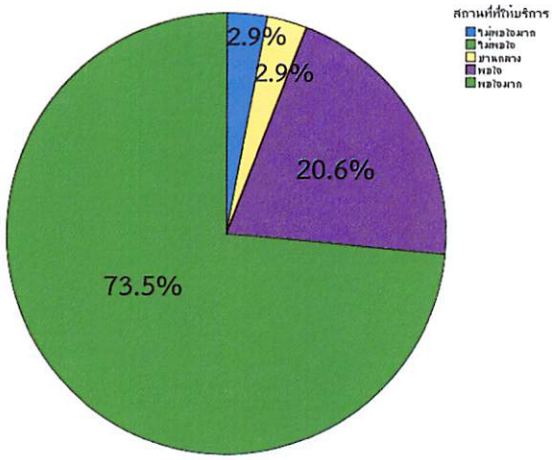
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	2	5.9
ปานกลาง	2	5.9
พอใจ	5	14.7
พอใจมาก	24	70.6
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.2

➢ สถานที่ที่ให้บริการ

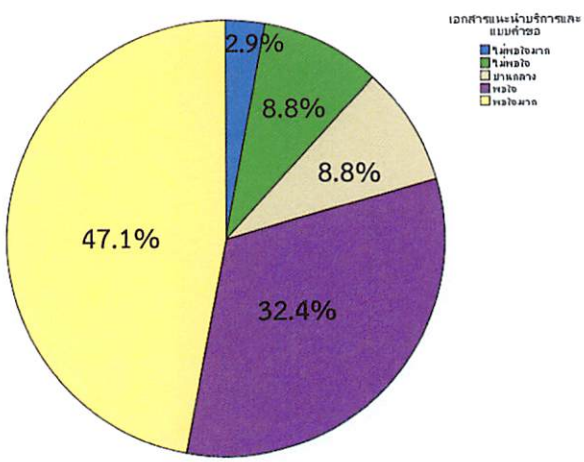
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	0	0
ปานกลาง	1	2.9
พอใจ	7	20.6
พอใจมาก	25	73.5
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยสถานที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97

➢ เอกสารแนะนำบริการ และแบบคำขอ

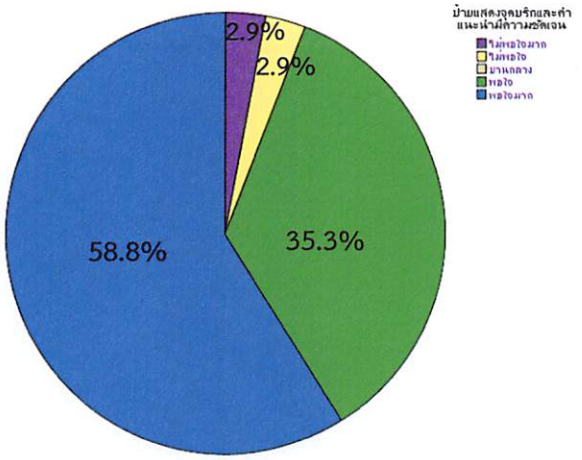
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	3	8.8
ปานกลาง	3	8.8
พอใจ	11	32.4
พอใจมาก	16	47.1
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยเอกสารแนะนำบริการ และแบบคำขอ คิดเป็นร้อยละ 88.3

➢ ป้ายแสดงจุดบริการและคำแนะนำมีความชัดเจน

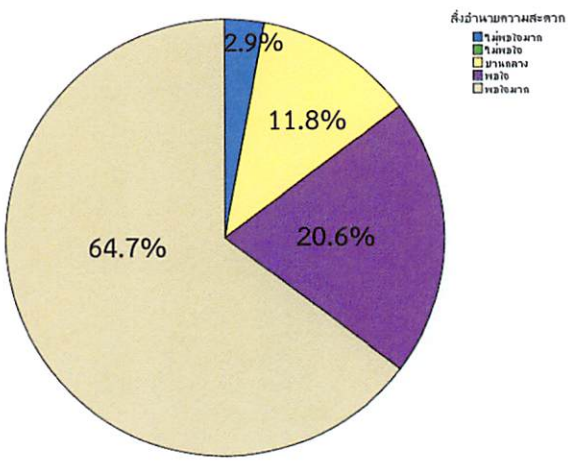
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	1	2.9
ปานกลาง	0	0
พอใจ	12	35.3
พอใจมาก	20	58.8
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยป้ายแสดงจุดบริการและคำแนะนำมีความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.1

➢ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ น้ำดื่ม ฯลฯ

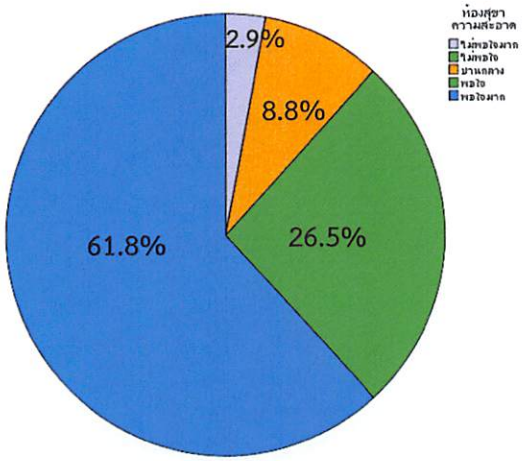
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	0	0
ปานกลาง	4	11.8
พอใจ	7	20.6
พอใจมาก	22	64.7
รวม	**34**	**100.0**



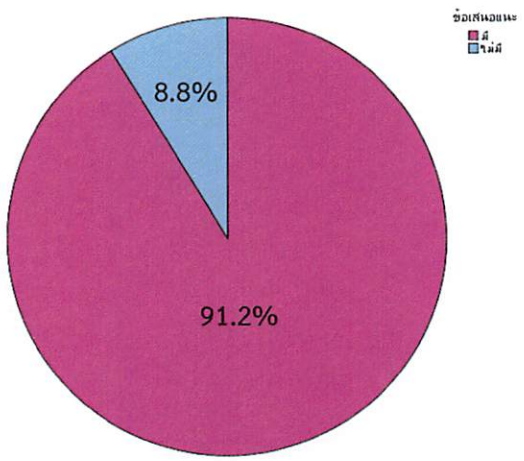
ค่าเฉลี่ยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 97.1

➢ ห้องสุขา ความสะอาด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
ไม่พอใจมาก	1	2.9
ไม่พอใจ	0	0
ปานกลาง	3	8.8
พอใจ	9	26.5
พอใจมาก	21	61.8
รวม	**34**	**100.0**



ค่าเฉลี่ยห้องสุขา ความสะอาดคิดเป็นร้อยละ 97.1

➢ ข้อเสนอแนะ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
มี	31	91.2
ไม่มี	3	8.8
รวม	**34**	**100.0**