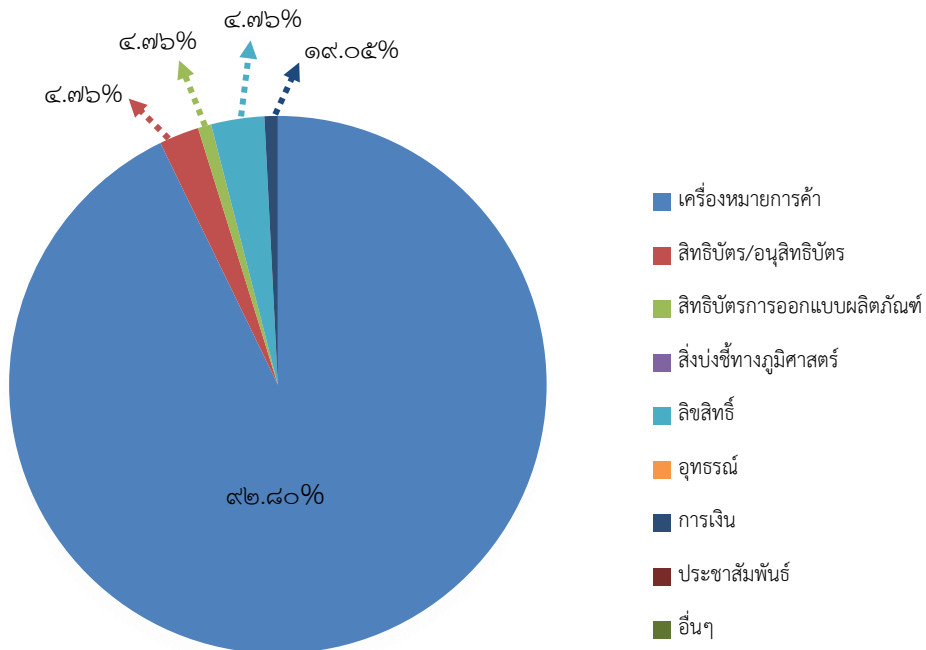


ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประเภทของบริการที่มาติดต่อ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
๑. เครื่องหมายการค้า	๑๑๖	๙๒.๘๐
๒. สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร	๓	๒.๔๐
๓. สิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์	๑	๐.๘๐
๔. สิ่งปดขี่ทางภูมิศาสตร์	-	-
๕. ลิขสิทธิ์	๔	๓.๒๐
๖. อุทธรณ์	-	-
๗. การเงิน	๑	๐.๘๐
๘. ประชาสัมพันธ์	-	-
๙. อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐

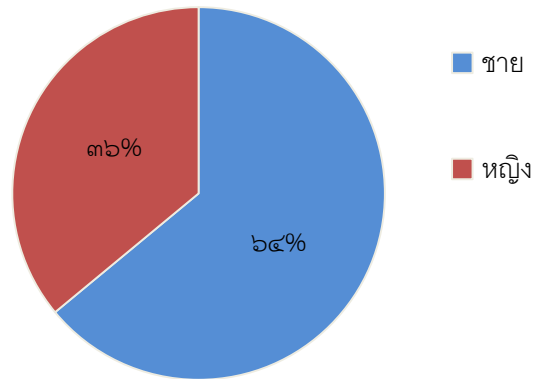
ประเภทของบริการที่มาติดต่อ



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

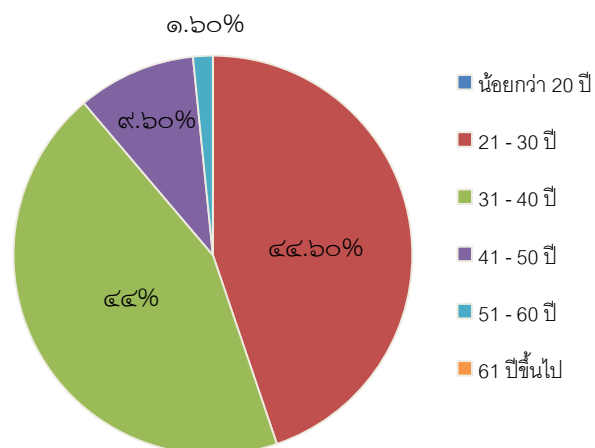
๑. เพศ

เพศ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๘๐	๖๔
หญิง	๔๕	๓๖
รวม	๑๒๕	๑๐๐



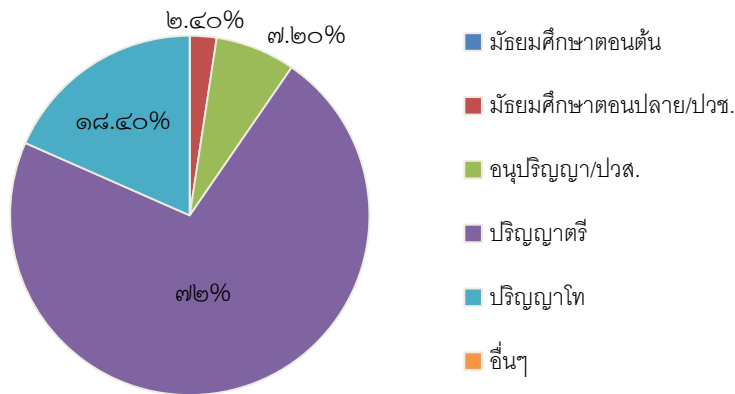
๒. อายุ

อายุ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๕๖	๔๔.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๕	๔๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๙.๖๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒	๑.๖๐
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



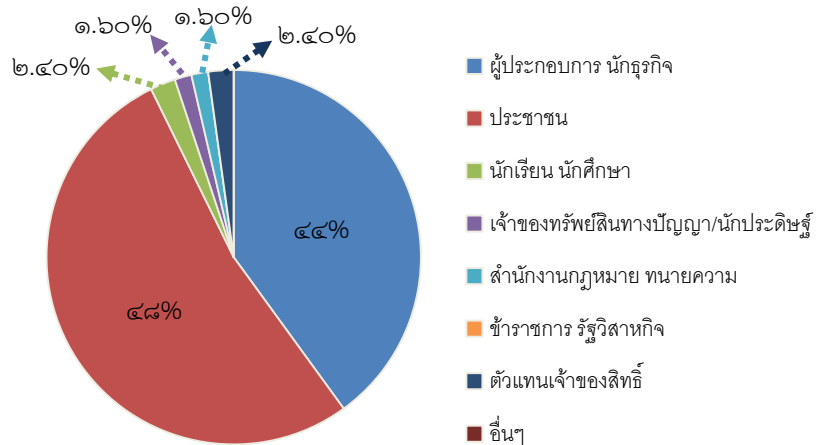
๓. การศึกษา

การศึกษา	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓	๒.๔๐
อนุปริญญา/ปวส.	๙	๗.๒๐
ปริญญาตรี	๙๐	๗๒
ปริญญาโท	๒๓	๑๘.๔๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



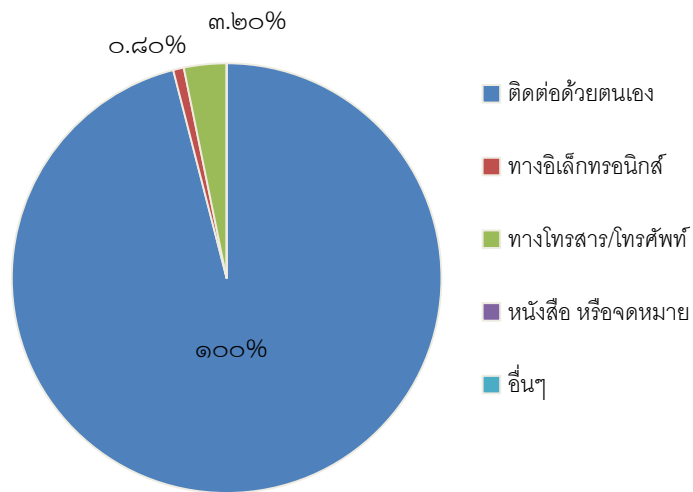
๔. สถานะ

สถานะ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ผู้ประกอบการ นักธุรกิจ	๕๕	๔๔
ประชาชน	๖๐	๔๘
นักเรียน นักศึกษา	๓	๒.๔๐
เจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา/นักประดิษฐ์	๒	๑.๖๐
สำนักงานกฎหมาย ทนายความ	๒	๑.๖๐
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	-	-
ตัวแทนเจ้าของสิทธิ์	๓	๒.๔๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



๕. ช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ

ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๑๒๐	๙๖
ทางอิเล็กทรอนิกส์	๑	๐.๘๐
ทางโทรสาร/โทรศัพท์	๔	๓.๒๐
หนังสือ หรือจดหมาย	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐

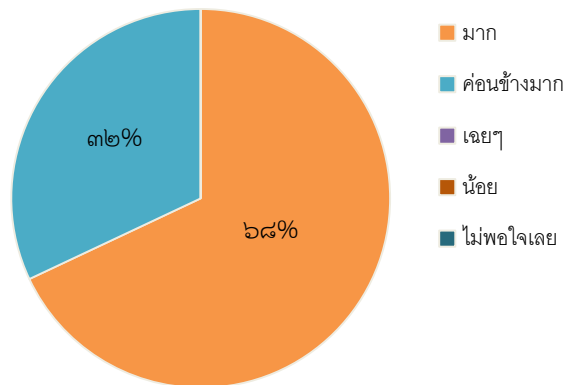


ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละประเด็นการประเมิน

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

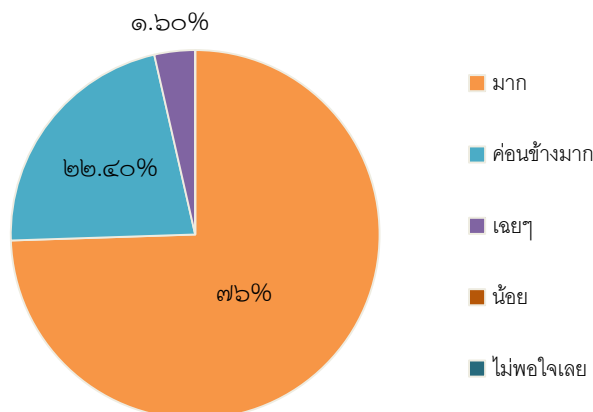
๑.๑ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๘๕	๖๘
ค่อนข้างมาก	๔๐	๓๒
เฉยๆ	-	-
น้อย	-	-
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



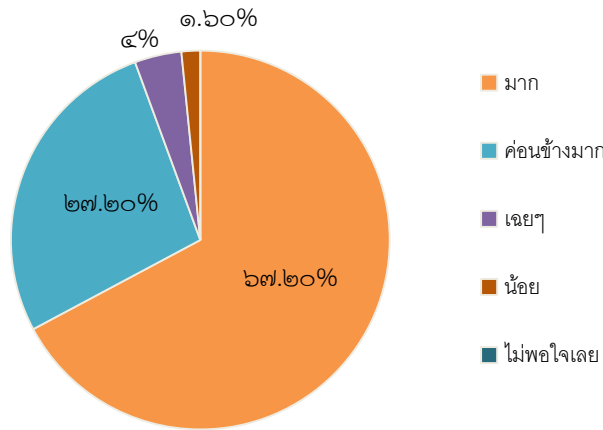
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ เป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๙๕	๗๖
ค่อนข้างมาก	๒๘	๒๒.๔๐
เฉยๆ	๒	๑.๖๐
น้อย	-	-
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



๑.๓ สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ดังนี้

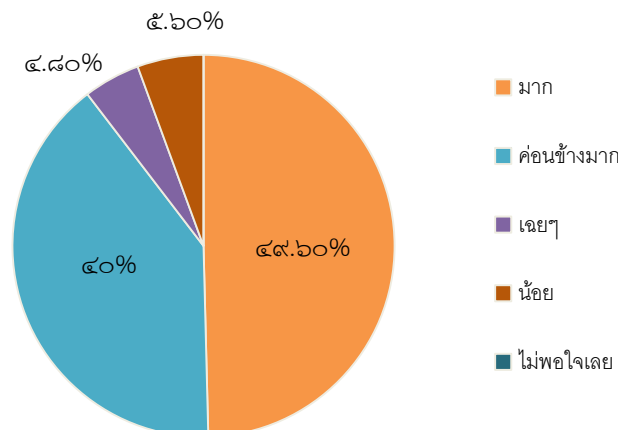
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๘๔	๖๗.๒๐
ค่อนข้างมาก	๓๔	๒๗.๒๐
เฉยๆ	๕	๔
น้อย	๒	๑.๖๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

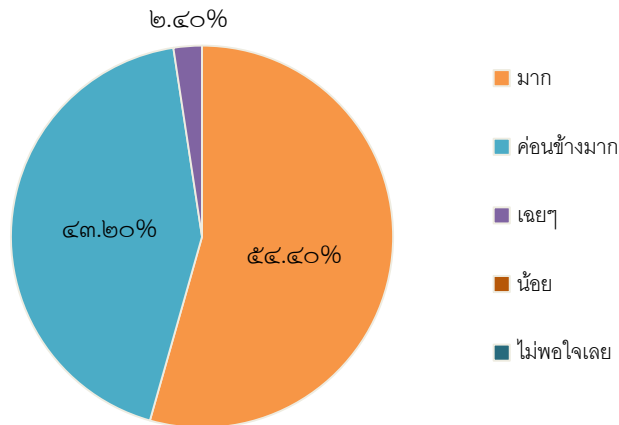
๒.๑ ติดประกาศขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๖๒	๔๙.๖๐
ค่อนข้างมาก	๕๐	๔๐
เฉยๆ	๖	๔.๘๐
น้อย	๗	๕.๖๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



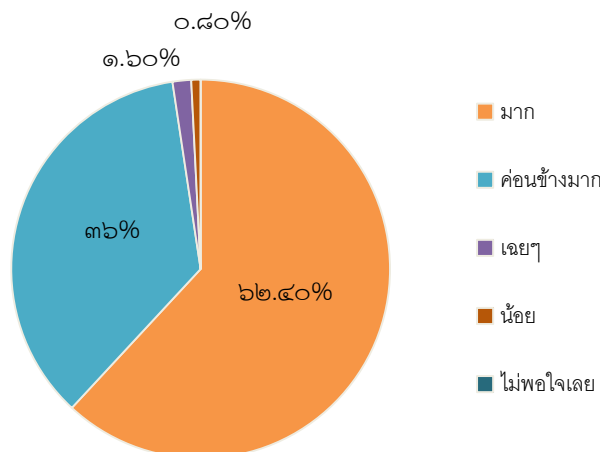
๒.๒ ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๖๘	๕๔.๔๐
ค่อนข้างมาก	๕๔	๔๓.๒๐
เฉยๆ	๓	๒.๔๐
น้อย	-	-
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



๒.๓ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ ดังนี้

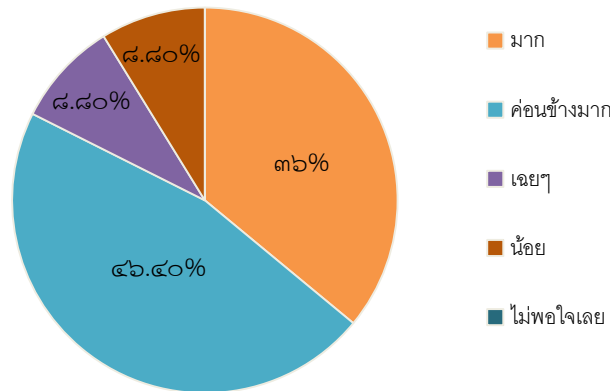
ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๗๘	๖๒.๔๐
ค่อนข้างมาก	๔๕	๓๖
เฉยๆ	๒	๑.๖๐
น้อย	๑	๐.๘๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

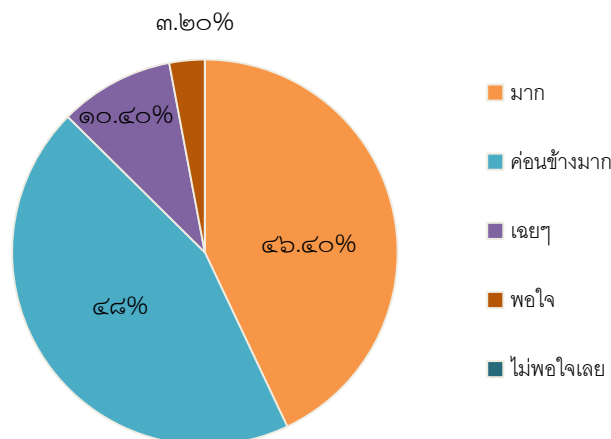
๓.๑ มีป้ายหรือสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๔๕	๓๖
ค่อนข้างมาก	๕๘	๔๖.๔๐
เฉยๆ	๑๑	๘.๘๐
น้อย	๑๑	๘.๘๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



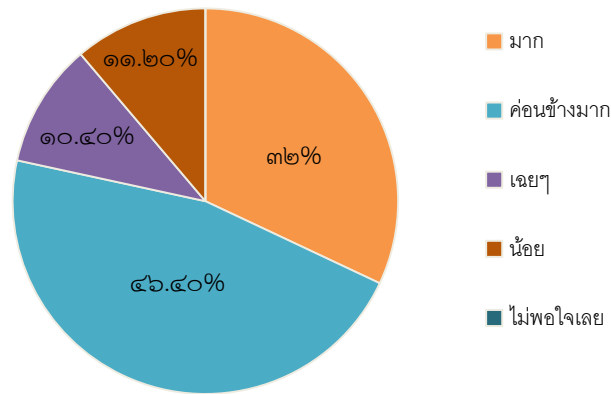
๓.๒ จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๕๘	๔๖.๔๐
ค่อนข้างมาก	๖๐	๔๘
เฉยๆ	๑๓	๑๐.๔๐
น้อย	๔	๓.๒๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



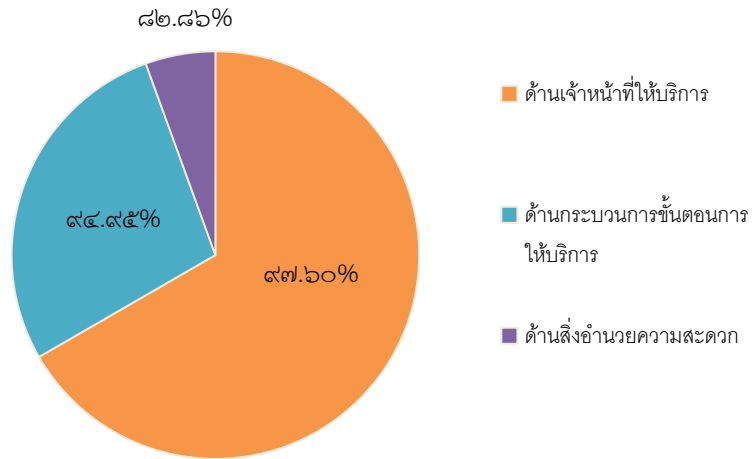
๓.๓ เครื่องมือ/อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวนแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
มาก	๔๐	๓๒
ค่อนข้างมาก	๕๘	๔๖.๔๐
เฉยๆ	๑๓	๑๐.๔๐
น้อย	๑๔	๑๑.๒๐
ไม่พอใจเลย	-	-
รวม	๑๒๕	๑๐๐



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในแต่ละประเด็นเป็นดังนี้

ประเด็นสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มาก (๕)	ค่อนข้างมาก (๔)	เฉยๆ (๓)	น้อย (๒)	ไม่พอใจเลย (๑)	
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๒๖๔ (๗๐.๔๐%)	๑๐๒ (๒๗.๒๐%)	๗ (๑.๘๗%)	๒ (๐.๕๓)	-	๓๗๕ (๑๐๐%)
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๘ (๕๕.๓๒%)	๑๔๙ (๓๙.๖๓%)	๑๑ (๒.๙๒%)	๘ (๒.๑๓)	-	๓๗๖ (๑๐๐%)
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๔๓ (๓๗.๑๔%)	๑๗๖ (๔๕.๗๒%)	๓๗ (๙.๖๑%)	๒๙ (๗.๕๓)	-	๓๘๕ (๑๐๐%)
รวม	๖๑๕ (๕๕.๑๔%)	๔๒๗ (๓๗.๕๙%)	๕๕ (๔.๘๔%)	๓๙ (๓.๔๓)	-	๑,๑๓๖ (๑๐๐%)



ภาพรวมระดับความพึงพอใจทั้งหมด ๓ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๓

- ข้อเสนอแนะ : ๑) ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน
 ๒) จุดให้บริการควรมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก