

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ล.ต. ปี 2562

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ SEC Help Center

SEC Help Center บริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตลาดทุนไทย รวมถึงรับข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน และการให้เบาะแสเกี่ยวกับการได้รับความไม่เป็นธรรม การกระทำไม่ถูกต้องของผู้ประกอบธุรกิจหรือกิจการในตลาดทุน ได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์หลังจากที่ได้รับบริการแล้วและให้ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในช่วงเดือนกันยายน - ธันวาคม 2562 ผู้ให้คะแนนจำนวน 156 คน มีความพึงพอใจมากในเรื่องการให้บริการ สอบถามข้อมูล การให้คำแนะนำและการรับเรื่องร้องเรียนที่คะแนนเฉลี่ย 4.70 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้าน	เฉลี่ย
1. สอบถามข้อมูล/แนะนำ/ชมเชย	4.70
2. ร้องเรียน/ชี้เบาะแส	4.70
รวม	4.70

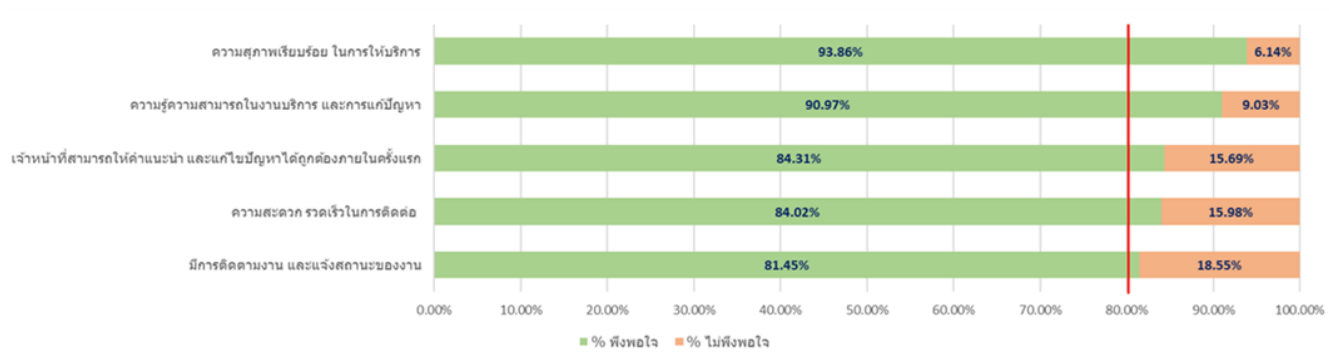
2. การสำรวจความคิดเห็นการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำรวจระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2562 จากผู้บริการเว็บไซต์จำนวน 1,197 คน พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.65 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยด้านการได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ ได้คะแนนสูงสุด

ด้าน	เฉลี่ย
1.การได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ	3.75
2. การแสดงรูปแบบ สี ภาพประกอบ	3.65
3. การจัดกลุ่มข้อมูล	3.59
4. การได้ข้อมูลภายในระยะเวลาที่พอใจ	3.58
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	3.65

3. การสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบออนไลน์

สำรวจในช่วงเดือนธันวาคม 2562 จากผู้บริการจำนวน 2,194 ราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 88.68 โดยพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 93.86



4. บริการอื่น ๆ จากสำนักงาน ก.ล.ต.

- การออกใบอนุญาต

- งาน SET in the City 2019 เดือนพฤศจิกายน 2562

จำนวนผู้เข้าชมบูธ 2,100 คน มีผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่ได้รับบริการภายในบูธจำนวน 1,579 คน ร้อยละ 62 ได้รับความพึงพอใจจากบริการในบูธมากที่สุด ร้อยละ 34 ได้รับความพึงพอใจมาก โดยผู้เข้าชมบูธเห็นว่ามีกิจกรรมให้มีส่วนร่วมที่หลากหลายและให้ความรู้ในบรรยากาศที่สนุกสนาน

- งาน Money Expo 2019 ระหว่างวันที่ 28 พฤศจิกายน – 1 ธันวาคม 2562

จำนวนผู้เข้าชมบูธ 918 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 66 คน พบว่าร้อยละ 80 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับอย่างเป็นมิตร และร้อยละ 68 ให้คำแนะนำดี นอกจากนี้ ร้อยละ 75 ของผู้เข้าชมบูธสัมผัสได้ถึงความรู้จริงของเจ้าหน้าที่ ก.ล.ต. และร้อยละ 68 เห็นว่าเจ้าหน้าที่เปิดใจ สะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงาน ก.ล.ต.

- การสำรวจความพึงพอใจกับบริการของสำนักงาน ก.ล.ต. จากผู้เข้าร่วมงานแถลงแผนยุทธศาสตร์เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 81 คน พบว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดทุนที่ร่วมงานมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการขอใบอนุญาตและการขอความเห็นชอบที่ 3.58 คะแนน

ด้าน	เฉลี่ย
การขอใบอนุญาต / การขอความเห็นชอบ	3.58
การขอคำปรึกษา / การขอความเห็น	3.54
การส่งแบบรายงาน / การเปิดเผยข้อมูลในระบบงาน	3.43
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	3.52