

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)



เดือนมกราคม - ธันวาคม 2561

เกณฑ์การให้คะแนน มี 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 (78%) - 3.00 (100%) หมายความว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในการใช้บริการ **พอใจมาก**

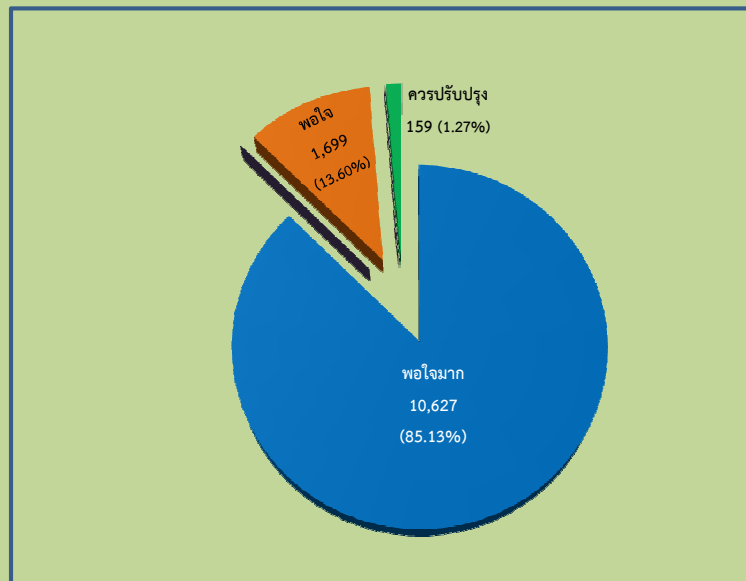
ค่าเฉลี่ย 1.68 (56%) - 2.33 (77.67%) หมายความว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในการใช้บริการ **พอใจ**

ค่าเฉลี่ย 1.00 (33.33%) - 1.67 (55.67%) หมายความว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในการใช้บริการ **ควรปรับปรุง**

ตารางแสดงภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามราย Agent 01- Agent 06

ลำดับ	ข้อความ	ความพึงพอใจ								คะแนน ความพึง พอใจ เฉลี่ย	% คะแนน ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
		พอใจมาก		พอใจ		ควรปรับปรุง		ไม่แสดง				
		ราย	%	ราย	%	ราย	%	ราย	%			
1	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 01	1,943	18.28%	251	14.77%	27	16.98%	359	18.58%	2.86	95.42%	พอใจมาก
2	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 02	1,651	15.54%	170	10.01%	13	8.18%	323	16.72%	2.89	96.44%	พอใจมาก
3	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 03	1,680	15.81%	365	21.48%	46	28.93%	323	16.72%	2.78	92.71%	พอใจมาก
4	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 04	1,889	17.78%	266	15.66%	27	16.98%	270	13.98%	2.85	95.11%	พอใจมาก
5	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 05	1,757	16.53%	175	10.30%	11	6.92%	343	17.75%	2.9	96.62%	พอใจมาก
6	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Agent 06	1,707	16.06%	472	27.78%	35	22.01%	314	16.25%	2.76	91.84%	พอใจมาก
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ		10,627	100.00%	1,699	100.00%	159	100.00%	1,932	100.00%	2.84	94.69%	พอใจมาก

กราฟแสดงภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย คือ ลูกค้าพอใจมาก คิดเป็น 85.13%