

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

قياس رضا العملاء

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

الربع الثاني من عام 2024م

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

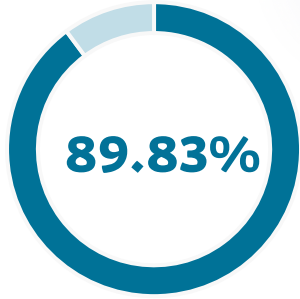
تقرير الشكاوي

3

مؤشرات قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

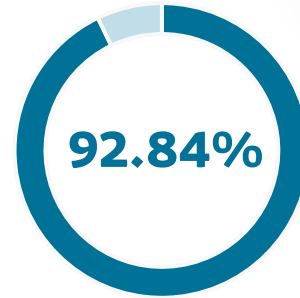
القنوات



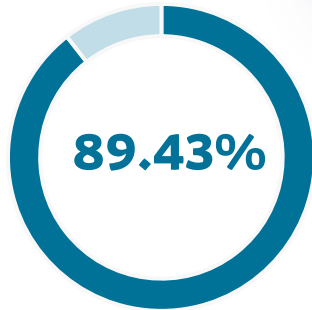
المكان



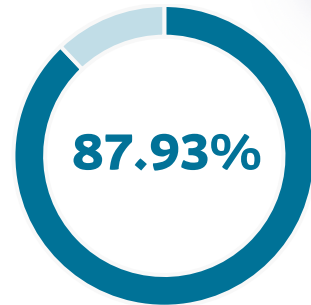
الاجراءات



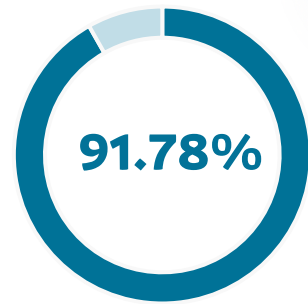
المخرجات



السرعة

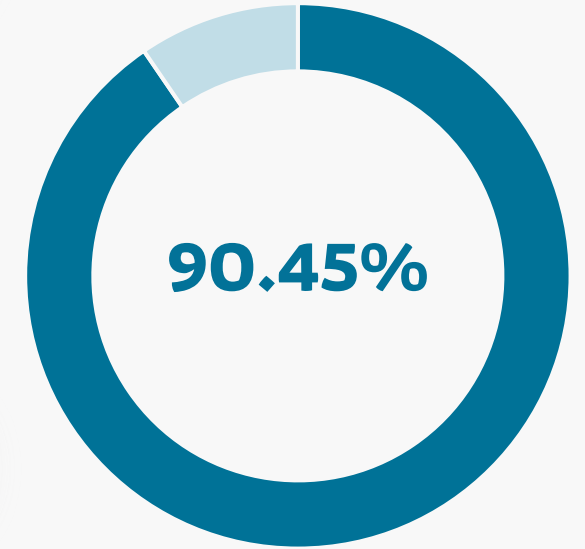


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 12,841



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



97.11%

الاجراءات



98.69%

المخرجات



96.30%

السرعة



96.30%

الموظف



96.30%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 594

96.80%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



97.11%

الاجراءات



98.71%

المخرجات



96.22%

السرعة



95.11%

الموظف



96.11%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

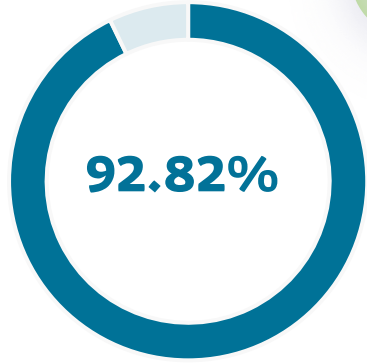
حجم العينة: 2,947

96.59%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

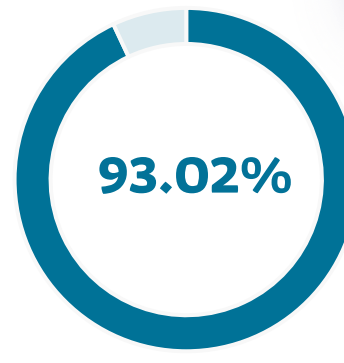
القنوات



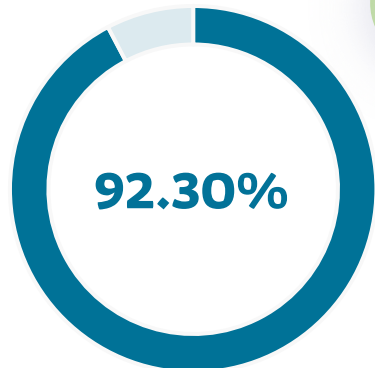
المكان



الاجراءات



المخرجات



السرعة

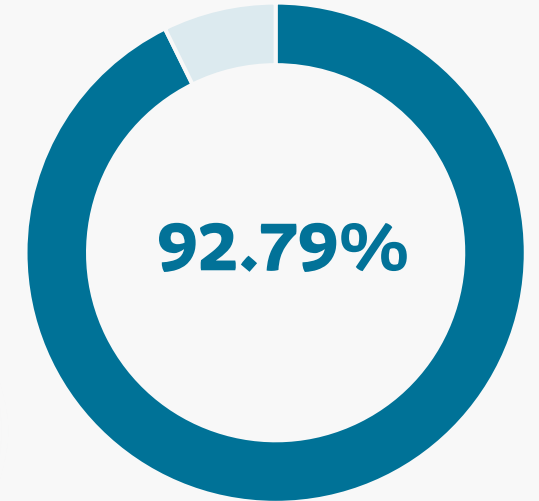


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 849



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



لا ينطبق

الاجراءات



لا ينطبق

المخرجات



83.62%

السرعة



85.72%

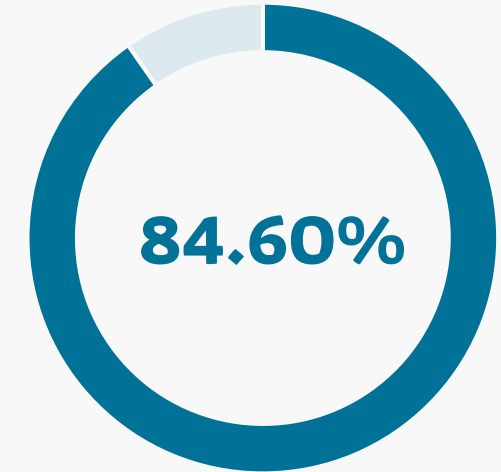
الموظف



85.52%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 462



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

القنوات



لا ينطبق

المكان



86.42%

الاجراءات



86.42%

المخرجات



86.11%

السرعة



79.32%

الموظف



89.20%

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 12,922

87.11%

* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملة

(المستوى الثاني) مؤشر المعايير

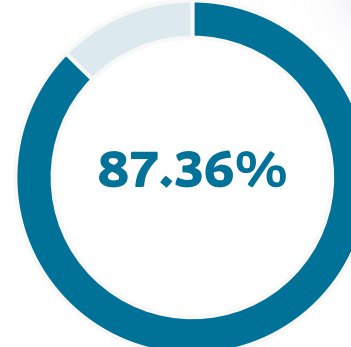
القنوات



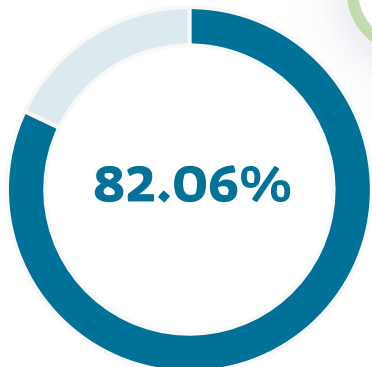
المكان



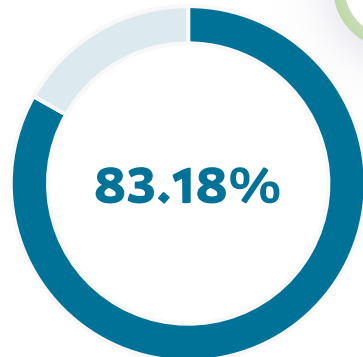
الاجراءات



المخرجات



السرعة

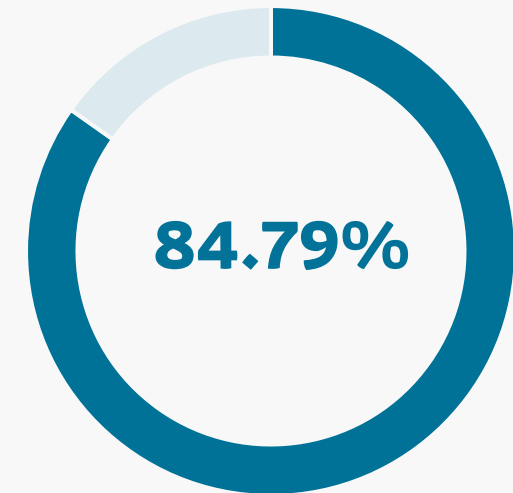


الموظف



(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام

حجم العينة: 401



* إجمالي مؤشر رضا العملاء هي حصيلة أسئلة الاستبيان كاملةً

قياس رضا العملاء على مستوى الهيئة

1

قياس رضا العملاء على مستوى خدمات منشآت

2

تقرير الشكاوي

3

تقرير الشكاوي - الربع الثاني من عام 2024 م

إجراءات تحسين نسبة الرضا	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي	الخدمة
حصر ودراسة المقترحات المقدمة من العملاء، والعمل على تحليلها لتحسين وزيادة نسبة الرضا	23	23	التدريب الإلكتروني
	2	2	الارشاد
	186	186	مزايا منشآت
	23	23	شهادة حجم المنشأة
	2	2	الاستشارات
	1	1	التدريب المحلي

منشآت

monsha'at

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

شكرًا لكم