



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2558

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ หญิง ..89.. คน ชาย ..23.. คน

อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ..29.. คน 20-30 ปี ..65.. คน 31-40 ปี ..12.. คน 41-50 ปี ..6.. คน

การศึกษา ต่ำกว่า ปริญญาตรี ..57.. คน ปริญญาตรี ..28.. คน สูงกว่าปริญญาตรี ..27.. คน

อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ ..43.. คน พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน ... คน

นักเรียน/นักศึกษา ..65.. คน อื่นๆ .. คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.29	85.73
1.1 การสื่อสาร	4.23	84.61
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามชัดเจน	4.15	83.09
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน	4.39	86.73
1.2 การให้บริการ	4.34	86.85
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอน	4.32	86.36
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.33	86.55
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.39	87.82
2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.47
2.1 บุคลิกภาพ	4.38	87.55
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยสวัสดี	4.28	85.64
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.60	92.00



ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.41	88.73
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	4.37	87.45
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	88.55
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.44	88.73
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	89.76
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน	4.55	90.41
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	4.49	89.82
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.47	89.45
3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์	4.43	89.01
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.44	88.73
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา	4.45	88.91
3.2.3 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	4.41	88.18
รวม	4.40	88.01

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการบริการเฉลี่ย 8.71 คะแนน
- สิ่งที่ท่าน ประทับใจ ที่ท่านได้รับการบริการ คือ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
 - สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย
- สิ่งที่ท่านคิดว่า ควรมีการปรับปรุง ที่เกี่ยวกับการบริการ คือ
 - ไม่มี
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลพื้นฐาน	ปี ประเมิน	จำนวน		
		วิทยาลัยการโรงแรม และการท่องเที่ยว	รวม	ร้อยละ
1.จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับดี (3.51) ขึ้นไป	2558	107 คน	107 คน	100
2.จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด	2558	112 คน	112 คน	100
3.ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับดี (3.51) ขึ้นไป	2558	ร้อยละ 95.54	ร้อยละ 95.54	95.54