



บันทึกข้อความ

หน่วยราชการ
 ชั้น 4๖4
 วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๒๕๕๙
 เวลา 14.00 น.

ส่วนราชการ งานบริหารและวางแผน หน่วยประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
 โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๑

ที่ ศธ.๐๕๘๔.๑๔/..... วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอส่งสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตามที่ หน่วยประชาสัมพันธ์ งานบริหารและวางแผน วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ นั้น

ในการนี้ หน่วยประชาสัมพันธ์ งานบริหารและวางแผน ขอส่งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ รายละเอียดดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Thao Lait

(นายทิวรราน เนียมชูชื่น)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เลขที่ NO.7

NO 1/ตททรม

ก้อย 15 มิ.ย. 59

เรียน พล.อักษมาด

เพื่อไปตรวจ

- นายทิวรราน เนียมชูชื่น รองคณบดีฝ่ายแผน

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา

ศึกษา ๒๕๕๘

เดชา

๑๕ มิ.ย. ๒๕๕๙

Decha

15 มิ.ย. 59

ทงว

Decha
15 มิ.ย. 59



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 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มเป็นมิตร/อริยาสัยดี	4.28	85.64
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.60	92.00



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

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	4.49	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

Table with 10 columns and rows numbered 40 to 79. Each cell contains a digit from 1 to 5.

Table with 10 columns and rows numbered 7 to 10. It contains numerical values and is marked with an 'X' at row 8, column 2.

Table with 10 columns and rows numbered 8 to 10. It contains numerical values and is marked with an 'X' at row 8, column 2.

