



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒

รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงานวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (ฝ่ายบริหารและวางแผน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๓.๗๒
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๐๒
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๐๐
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๓.๙๑
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๑๐
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๐๙
๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๑๓
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๗
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓.๙๕
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๑๓
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๐๘
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๓.๘๕
๔.๒ ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๑๓
๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๐๖
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๔.๐๑
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)	
๕.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๑๐
๕.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มีขอบ	๔.๑๓
๕.๓ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๕
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๐๖
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๒

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ..๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕..
...ผู้รายงาน...นางสาวเดือน แก้วกลาง...

รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงานวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (ฝ่ายพัฒนานักศึกษา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๓.๙๕
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๐๑
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๑๒
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๐๓
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๐๙
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๑๐
๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๑๒
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๐
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๐๘
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๓.๘๗
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๑๕
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๓
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๓.๗๖
๔.๒ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๑๕
๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๑๐
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๔.๐๐
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)	
๕.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๑๐
๕.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๔.๑๒
๕.๓ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๕
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๐๖
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๔

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....
.....

รายงาน ณ วันที่ ...๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕..
ผู้รายงาน...นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง..



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ
หน่วยงานวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (ฝ่ายวิชาการและวิจัย)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๑๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓.๙๘
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๑๒
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๐๗
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓.๘๙
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๐๙
๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๓.๘๗
ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๕
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๑๒
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๑๐
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๐๙
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๙
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๔.๐๘
๔.๒ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๑๐
๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๑๕
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	๔.๑๑
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)	
๕.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๐๘
๕.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มีขอบ	๔.๑๐
๕.๓ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๙๗
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๐๕
สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๕

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่...๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕..
ผู้รายงาน...นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง.