



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ  
หน่วยงานวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
ประจำปีไตรมาสที่ ๓ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕- เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕)

| สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | ระดับคะแนน |
|--|------------|
| <b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                       |            |
| ๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี  | ๔.๑๓       |
| ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | ๔.๑๔       |
| ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น  | ๔.๑๒       |
| <b>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>   | ๔.๑๐       |
| <b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>  |            |
| ๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                      | ๔.๒๑       |
| ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย   | ๓.๑๒       |
| ๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน  | ๔.๑๕       |
| <b>ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>  | ๓.๘๒       |
| <b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |            |
| ๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ                       | ๔.๑๕       |
| ๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ  | ๔.๑๓       |
| ๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ  | ๔.๑๒       |
| <b>ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | ๔.๐๘       |
| <b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>   |            |
| ๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)                               | ๔.๑๕       |
| ๔.๒ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์   | ๔.๑๒       |
| ๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ  | ๔.๑๐       |
| <b>ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>   | ๔.๑๒       |
| <b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)</b>  |            |
| ๕.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน   | ๔.๑๒       |
| ๕.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ | ๔.๒๑       |
| ๕.๓ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ  | ๓.๙๗       |
| <b>ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>  | ๔.๑๐       |
| <b>สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>  | ๔.๐๐       |

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

รายงาน ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕..  
ผู้รายงาน...นางสาวแสงเดือน แก้วกลาง.