



รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
ประจำไตรมาสที่ ๔

รายงานสรุปความพึงพอใจการให้บริการ  
หน่วยงานวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
ประจำไตรมาสที่ ๔ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕- เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับคะแนน
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	
๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๑๐
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๓.๙๕
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๒๑
<b>ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	๔.๐๐
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	
๒.๑ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๕๙
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๕๒
๒.๓ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๓๒
<b>ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๔.๔๐
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
๓.๑ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๒๙
๓.๒ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๑๒
๓.๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๒๑
<b>ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๔.๒๐
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>	
๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๔.๖๒
๔.๒ ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๓๕
๔.๓ ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๓๑
<b>ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>	๔.๔๐
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)</b>	
๕.๑ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๒๕
๕.๒ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มีชอบ	๔.๒๑
๕.๓ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๕๒
<b>ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>	๔.๓๐
<b>สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	๔.๒๐

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

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

รายงาน ณ วันที่ ...๒๕ กันยายน ๒๕๖๕...  
ผู้รายงาน...นางสาวเดือน แก้วกลาง.....