



รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ 2566



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการ จัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2566 (รอบ 12 เดือน)

วิทยาลัยการจัดการ ได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของวิทยาลัยการจัดการ ประจำปีงบประมาณ 2566 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 82 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

วิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยพะเยา (กรุงเทพฯ)
College of Management Bangkok
University of Phayao

แบบประเมินออนไลน์
ความพึงพอใจ
การให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ

★★★★★

ขอความร่วมมือทำแบบประเมินออนไลน์
โดยสแกน QR Code นี้
หรือผ่านลิงค์

<https://forms.office.com/r/xEG5mbJe6S>

www.upcm.up.ac.th [f cmbkk.up](https://www.facebook.com/cmbkk.up)

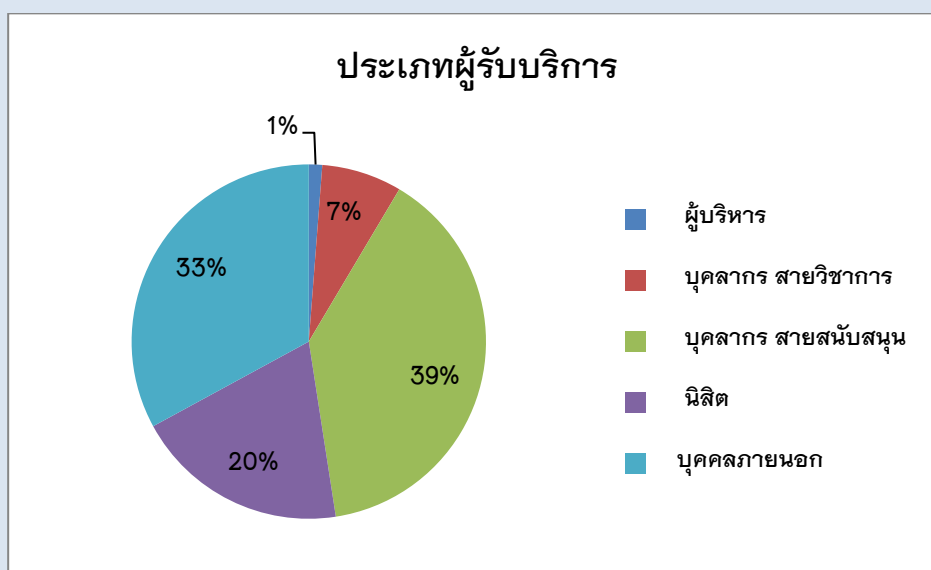
☎ 02 655 1100, 02 655 3700

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 82 คน พบว่าสถานะของบุคลากรสายสนับสนุน มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน, บุคคลภายนอก จำนวน 27 คน, นิสิต จำนวน 16 คน, บุคลากร สายวิชาการ จำนวน 6 คน และผู้บริหาร จำนวน 1 คน

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	1	1
บุคลากร สายวิชาการ	6	6
บุคลากร สายสนับสนุน	32	32
นิสิต	16	16
บุคคลภายนอก	27	27
รวม	82	82



ภาพที่ 1 ประเภทผู้รับบริการ

2. ประเภท ผู้รับบริการ

ผู้บริหาร
บุคลากร สายวิชาการ
บุคลากร สายสนับสนุน
นิสิต
บุคคลภายนอก

3. สังกัด

หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินฯ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ประเมิน
ผู้บริหารวิทยาลัยการศึกษา	1
นิสิต ศิษย์เก่าวิทยาลัยการจัดการ	13
วิทยาลัยการศึกษา	6
วิทยาเขตเชียงราย	2
คณะวิศวกรรมศาสตร์	5
คณะเภสัชศาสตร์	2
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	2
กองกิจการนิสิต	1
คณะพยาบาลศาสตร์	1
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา	5
กองบริการการศึกษา	3
สำนักงานอธิการบดี	2
กองกลาง	2
กองคลัง	2
กองการเจ้าหน้าที่	2
กองบริหารงานวิจัย	3
กองกฎหมาย	1
กองทรัพย์สิน	1
กองแผนงาน	1
บุคคลทั่วไป (มาใช้บริการ)	27
รวม	82 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการวิทยาลัยการจัดการ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลงานการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการประเมินมีความหมายดังนี้

5.00 – 4.50 หมายถึง มากที่สุด

4.49 – 3.50 หมายถึง มาก

3.49 – 2.50 หมายถึง ปานกลาง

2.49 – 1.50 หมายถึง น้อย

1.49 – 0.00 หมายถึง น้อยที่สุด

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	0.27	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	0.35	มากที่สุด
4. การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	4.84	0.37	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.75	0.15	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 82 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.84
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.52
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ค่าเฉลี่ย 4.80
- การบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.84

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น)	4.83	0.36	มากที่สุด
2. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. การอำนวยความสะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.84	0.01	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 82 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น) ค่าเฉลี่ย 4.83
- การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.84
- มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84
- การอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.84

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ	4.38	0.27	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.77	0.33	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.57	0.28	มาก

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 82 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความพร้อมของอุปกรณ์/เอกสารที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.38
- ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.77

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มาก”

7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน (tangibility)	4.89	0.39	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (reliability)	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (responsiveness)	4.88	0.38	มากที่สุด
4. ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (assurance)	4.87	0.38	มากที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ (empathy)	4.87	0.38	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.87	0.01	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 82 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.89
 - การให้บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม สม่่าเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.85
 - ความเต็มใจที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.88
 - ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.87
 - การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.87
- สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบ 12 เดือน)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)	4.75	0.15	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)	4.84	0.01	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)	4.57	0.28	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)	4.84	0.01	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.74	0.11	มากที่สุด



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการจัดการ
ประจำปี 2565 ทั้ง 4 ด้านดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.75
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.84
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.57
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service quality)
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.66
- ผลรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นค่าร้อยละ 4.75**

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

8. ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการอย่างไร

- ข้อมูลชัดเจน ความสะดวก ความรวดเร็ว
- การบริการที่ดีเยี่ยม
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ข้อมูลหลักสูตร
- การให้บริการแบบ one stop service
- บริการดี แต่อุปกรณ์เครื่องใช้ค่อนข้างเก่า ควรบริจาคให้นักเรียนต่างจังหวัดที่ห่างไกล

9. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน
- อยากให้บริการแบบ one stop service เพราะเป็นหน่วยงานไม่ใหญ่ และอยากให้ตกแต่งห้องเรียนใหม่ขึ้น เพื่อที่จะเรียกลูกค้า นศ.มาเรียนได้

10. คำชมเชยการให้บริการ

- บุคลากรมีการบริการที่ดี มีอัธยาศัย อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีมาก การใส่ใจผู้รับบริการ ติดตาม ยิ้มแย้มแจ่มใส
- บุคลากรดูแลนิสิตแต่ละหลักสูตรอย่างเท่าเทียมและให้บริการนิสิตด้วยความเต็มใจ
- ชื่นชมการทำงานด้วยความช่วยเหลือเต็มใจทุกท่าน ดีเยี่ยม

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2566 (รวม 12 เดือน)

คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่ได้ดำเนินการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
- เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป
- แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำขออื่นๆ

30 นาที

นี่คือฟอร์มแบบสอบถามเวลา

เมื่อคุณเริ่มต้น คุณจะไม่สามารถหยุดชั่วคราวชั่วคราวได้ ไม่คั่นวงเล็บ Forms จะให้ตัวเลือกเวลาที่สุดท้ายก่อนส่ง คำตอบของคุณจะถูกส่งโดยอัตโนมัติเมื่อหมดเวลา โปรดเตรียมก่อนที่คุณจะเริ่มต้นเพื่อช่วยจัดการเวลาของคุณ

[คลิกเพื่อเริ่ม](#)

← ย้อนกลับ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์

29:53

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2566 (รวม 12 เดือน)

คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ไม่ได้ดำเนินการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
- เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป
- แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำขออื่นๆ

* จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ *

เลือกค่าของคุณ

[คลิก](#)

29:17

* จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทผู้รับบริการ *

เลือกสถานะแยก

2. ประเภท ผู้รับบริการอื่นๆ *

ใส่คำตอบ

3. สังกัด/หน่วยงาน *

ใส่คำตอบ

[คลิก](#)

Microsoft 365



แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

* จำนวน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

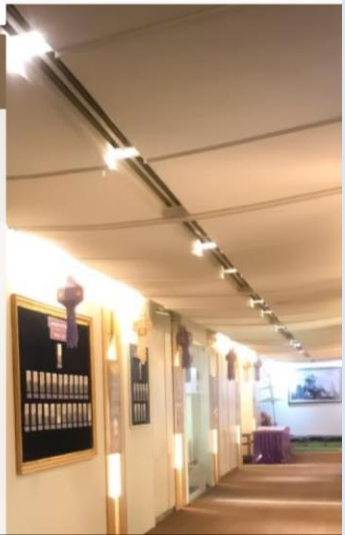
จากภาพบนนี้แล้วความถี่ของเรื่องอยู่ที่ใดมากที่สุด (โปรดเลือกคำตอบเดียว) บริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

5 = มากที่สุด
4 = มาก
3 = ปานกลาง
2 = น้อย
1 = น้อยที่สุด

4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Processes) *

	5	4	3	2	1
การประชาสัมพันธ์บริการแก่บุคลากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การรักษาคำมั่นต่อลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (People) *



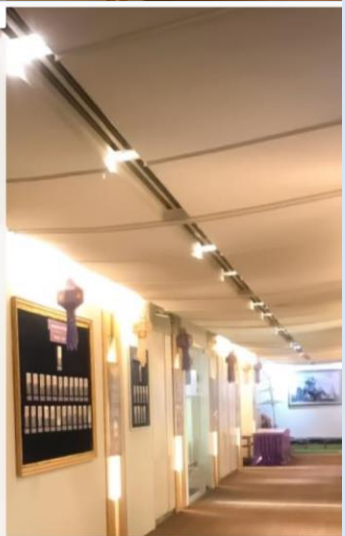
5. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (People) *

	5	4	3	2	1
ความเหมาะสมของบริการของเจ้าหน้าที่บริการ (รวมข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมีทักษะ/บุคลิกภาพที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การผ่านมาตรฐานสากล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence) *

	5	4	3	2	1
ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

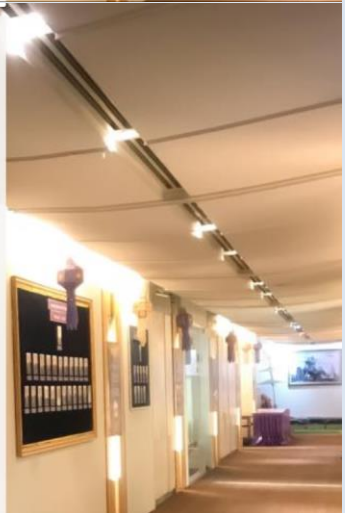
7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) *



7. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) *

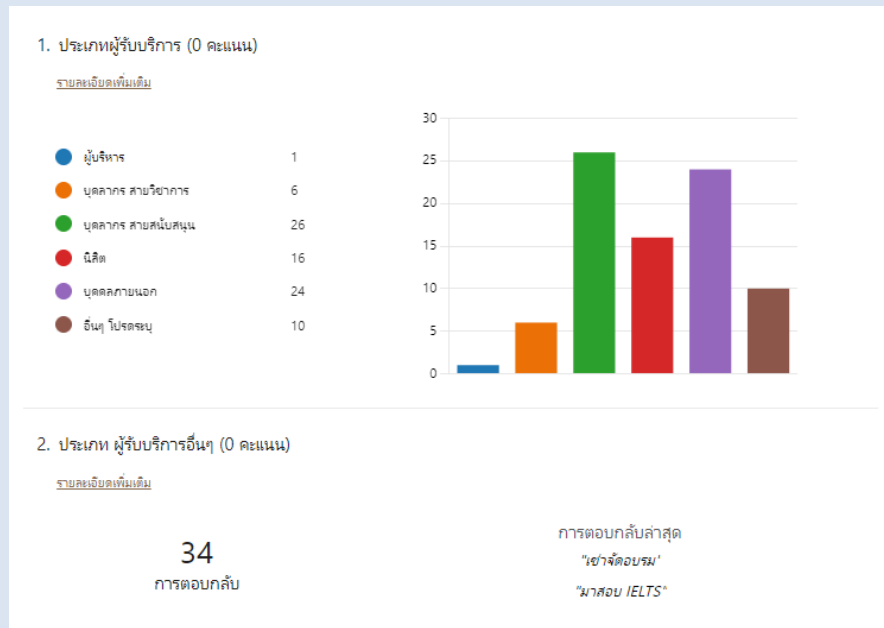
	5	4	3	2	1
ความถี่ในการให้บริการ (คุณลักษณะของบริการที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด) บริการที่ (ภาคี) บริการที่มี (ข้อ 5.1) (satisfaction)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการมีความคงที่ (ความสม่ำเสมอ) การให้บริการที่ (ภาคี) บริการที่มี (ข้อ 5.1) (reliability)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความถี่ในการตอบสนอง (การตอบสนอง) การให้บริการที่ (ภาคี) บริการที่มี (ข้อ 5.1) (responsiveness)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความถี่ในการให้บริการ (การตอบสนอง) การให้บริการที่ (ภาคี) บริการที่มี (ข้อ 5.1) (assurance)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การดูแลเอาใจใส่ในการบริการ (การตอบสนอง) การให้บริการที่ (ภาคี) บริการที่มี (ข้อ 5.1) (empathy)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ฉันพอใจ

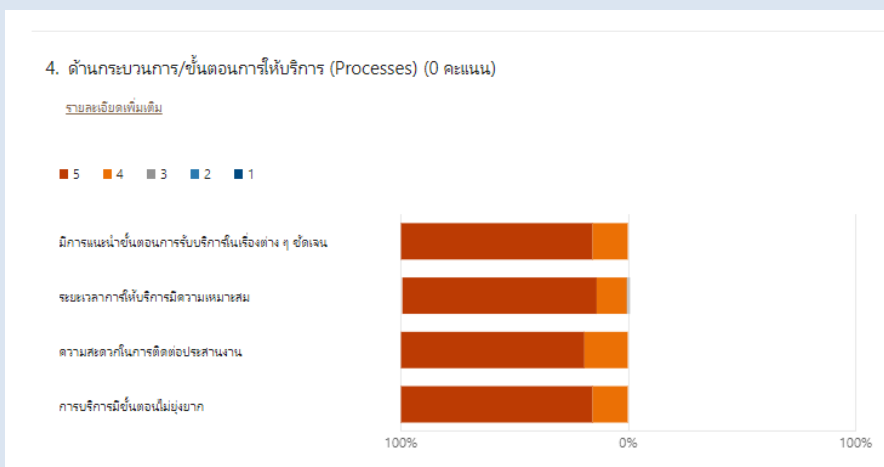


แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



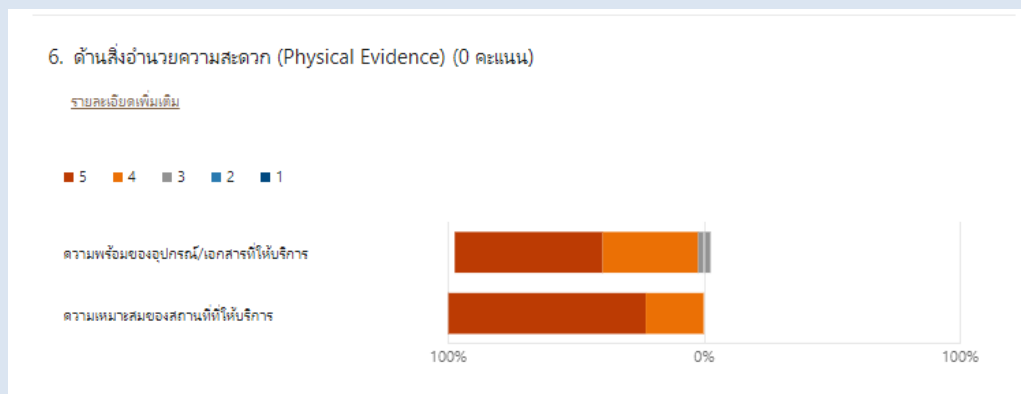
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Processes)



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (People)



4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Evidence)



5. ด้านคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

