



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว**

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

- 1) เพศ  ชาย  หญิง
- 2) อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  50 ปีขึ้นไป
- 3) การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  
 ปริญญาตรี / เทียบเท่า  สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ  เกษตรกรรม  
 พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน  กู้ขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ).....
- 5) รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,001 - 10,000 บาท  
 10,001 - 20,000 บาท  สูงกว่า 20,000 บาท

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>1.1 การสื่อสาร</b>					
1.1.1 ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
1.1.2 มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
1.1.3 มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยงาน/บุคคลชัดเจน					
<b>1.2 การให้บริการ</b>					
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/ รวดเร็ว					
<b>2. ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
<b>2.1 บุคลิกภาพ</b>					
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้มเป็นมิตร/อริยาบดียดี					
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
<b>2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
2.2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย					
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					



ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
<b>3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน</b>					
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน					
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
<b>3.2 งานสวัสดิการ/การประชาสัมพันธ์</b>					
3.2.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
3.2.2 ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา					
3.2.3 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

1) คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ.....คะแนน

2) สิ่งที่ท่าน **ประทับใจ** ที่ท่านได้รับการบริการ คือ

.....

.....

.....

3) สิ่งที่ท่านคิดว่า **ควรมีการปรับปรุง** ที่เกี่ยวกับการบริการ คือ

.....

.....

.....

4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....