



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยและการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 3 หน้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () เพื่อเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สังกัดคณะ

() คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ () คณะครุศาสตร์

() คณะวิทยาการจัดการ () คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

() คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม () คณะเทคโนโลยีการเกษตร

3. ชั้นปี

() ชั้นปี 1 () ชั้นปี 2

() ชั้นปี 3 () ชั้นปี 4

() ชั้นปี 5

4. ท่านเข้าใช้บริการในสถาบันภาษาบ่อยแค่ไหน (ระหว่างวันที่ 17 มิถุนายน – 15 สิงหาคม 2556)

- () ทุกวัน () 1-2 ครั้ง / สัปดาห์
() 3-4 ครั้ง / สัปดาห์ () นาน ๆ ครั้ง
() เข้าเรียนเฉพาะในรายวิชาที่ผู้สอนจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการของสถาบันภาษา
() เข้าร่วมเฉพาะกิจกรรมทางวิชาการที่จัดโดยสถาบันภาษา

5. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการสถาบันภาษาในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () 08.00 – 09.30 น. () 09.30 – 12.00 น.
() 12.00 – 13.00 น. () 13.00 – 15.30 น.
() 15.30 – 17.30 น. () ไม่แน่นอน

6. ประเภทของบริการที่ท่านใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- () บริการทำบัตรสมาชิก
() บริการแปลงาน
() บริการแนะนำและช่วยเหลือทางด้านวิชาการ
() บริการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง Tell me more

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความอย่างละเอียด และกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความแต่ละข้อที่ตรงตามความระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของสถาบันภาษา โดยมีระดับความหมายดังนี้

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

ข้อ	บริการของสถาบันภาษา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403)					
	1.1 สถานที่ตั้งของสำนักงาน					
	1.2 ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม					
	1.3 มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ					
	1.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ					
	1.5 ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ (08.00 – 17.00 น.)					
2	ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206) ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันภาษาเกี่ยวกับครุภัณฑ์และสถานที่มากเพียงใด					
	2.1 สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการทางภาษา					
	2.2 เนื้อที่บริเวณภายในห้องปฏิบัติการ					
	2.3 ความสะอาดของห้องปฏิบัติการฯ					
	2.4 การถ่ายเทของอากาศภายในห้องปฏิบัติการฯ					
	2.5 แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการฯ					
	2.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์					
	2.7 จำนวนหุฟัง					
	2.8 คุณภาพของหุฟัง					
	2.9 จำนวนเครื่องปรับอากาศ					
	2.10 คู่มือการใช้งานโปรแกรม Tell Me More					

ข้อ	บริการของสถาบันภาษา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3	ด้านการให้บริการของบุคลากร					
	ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของสถาบันภาษาเพียงใด					
	3.1 จำนวนบุคลากรของสถาบันภาษา (ผู้ปฏิบัติงานหลักเป็นอาจารย์ 1 ท่านและเจ้าหน้าที่ 1 ท่าน)					
	3.2 การแนะนำเกี่ยวกับบริการต่างๆของสถาบันภาษา					
	3.3 ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
	3.4 ความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงาน					
	3.5 ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีท่าทางเป็นมิตร ติดต่อได้ง่าย สะดวกของบุคลากร					
	3.6 กิริยามารยาทของบุคลากร					

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา

ข้อ	สภาพปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
1	ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา					
	1.1 จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่พอกับความต้องการ					
	1.2 จำนวนโปรแกรมเรียนภาษามีให้เลือกน้อยเกินไป					
	1.3 ไม่มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น พจนานุกรม					
	1.4 การจัดระบบการใช้ห้องปฏิบัติการยังไม่มีดี					

ข้อเสนอแนะ ปัญหา และ ความต้องการอื่น ๆ

1. ด้านบุคลากร

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

2. ด้านห้องปฏิบัติการ

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

3. การบริการหรือกิจกรรมที่ต้องการให้มี

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

4. อื่น ๆ

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

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

