

รายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปี 2561

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในปี 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 2,654 คน เพื่อวัดผลความพึงพอใจและนำไปปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ภาษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และอายุ ข้อมูลที่ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	1,086	40.92
หญิง	1,568	59.08
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	2,475	93.26
25-30 ปี	102	3.84
31-35 ปี	20	0.75
36-40 ปี	15	0.57
41-45 ปี	14	0.53
46-50 ปี	25	0.94
51-55 ปี	3	0.11
มากกว่า 55 ปี	-	0.00
3. ประเภทของผู้รับบริการ		
บุคลากรสายบริหาร	-	0.00
บุคลากรสายวิชาการ	13	0.49
บุคลากรสายสนับสนุน	10	0.38
นักศึกษา	2,617	98.61
ประชาชนทั่วไป	14	0.53
รวม	2,654	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,568 คน คิดเป็นร้อยละ 59.08 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 1,086 คน คิดเป็นร้อยละ 40.92 และมีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2,475 คน อายุ 25-30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 อายุ 31-35 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 อายุ 36-

40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 อายุ 41-45 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 อายุ 49-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94 และอายุ 51-55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ภาษา

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ภาษา ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าประเมิน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลตามเกณฑ์ โดยการกำหนดความหมายคะแนนตัวเลือกในแบบประเมินแต่ละข้อ มีเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

รายการ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.46	0.67	มาก
1.2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.67	0.43	มากที่สุด
1.3. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.23	0.56	มาก
1.4. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.59	0.46	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.49	0.53	มาก

รายการ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
2.1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	0.60	มากที่สุด
2.2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.23	0.59	มาก
2.3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.65	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.47	0.66	มาก
3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้			
3.1. จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.33	0.48	มาก
3.2. สื่ออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.65	0.67	มากที่สุด
3.3. จำนวนหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.56	มากที่สุด
3.4. หนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.75	0.65	มากที่สุด
3.5. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเหมาะสมกับการเรียนรู้	4.75	0.60	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.67	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สามารถสรุประดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.53	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.66	มาก
3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.67	0.57	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ยทุกด้าน	4.54	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (\bar{x} = 4.54, SD = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.67, SD = 0.57, \bar{x} = 4.49, SD = 0.53, \bar{x} = 4.47, SD = 0.66 ตามลำดับ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านระยะเวลาและสถานที่ (\bar{x} = 4.54, SD = 0.60)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ภาษานั้น พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษด้วยตนเอง
2. ควรจัดให้มีการอบรมติว DRU Test บ่อยๆ และควรจัดให้มีการติวในวันอาทิตย์เพื่อที่นักศึกษาที่ติดทำงานวันจันทร์ถึงเสาร์ได้มีโอกาสเข้าร่วมอบรม
3. ควรแบ่งพื้นที่การสอบ DRU Test ออกจากโซนอื่นๆ เพราะเสียงตีกัน