

รายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ประจำปี 2562

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในปี 2562 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 2,453 คน เพื่อวัดผลความพึงพอใจและนำไปปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ภาษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และอายุ ข้อมูลที่ปรากฏดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	1,278	52.10
หญิง	1,175	47.90
<b>2. อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	2,200	89.68
25-30 ปี	115	4.68
31-35 ปี	30	1.22
36-40 ปี	25	1.00
41-45 ปี	24	1.00
46-50 ปี	35	1.42
51-55 ปี	24	1.00
<b>3. ประเภทของผู้รับบริการ</b>		
บุคลากรสายวิชาการ	17	0.70
บุคลากรสายสนับสนุน	20	0.82
นักศึกษา	2,382	97.10
ประชาชนทั่วไป	34	1.38
<b>รวม</b>	<b>2,453</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 1,278 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 1,175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2,200 คน คิดเป็นร้อยละ 89.68 อายุ 25-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 อายุ 31-35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 อายุ 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 1 อายุ 41-45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1 อายุ 46-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 และอายุ 51-55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 0.70 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 0.82 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.10 และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.38

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ภาษา

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ภาษา ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 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	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1.1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	4.55	มากที่สุด
1.2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.69	มากที่สุด
1.3. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.25	มาก
1.4. การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม	4.62	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการ	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>		
2.1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.55	มากที่สุด
2.2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.27	มาก
2.3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้</b>		
3.1. จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.35	มาก
3.2. สื่ออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.67	มากที่สุด
3.3. จำนวนหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	มากที่สุด
3.4. หนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการในมุมเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมีความทันสมัย	4.76	มากที่สุด
3.5. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเหมาะสมกับการเรียนรู้	4.76	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 สามารถสรุประดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 3

### ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.52	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.68	มากที่สุด
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.57</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (4.68) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.52) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษด้วยตนเอง และการสอบ DRU Test ให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
2. อยากให้มีการจัดอบรม DRU Test เป็นประจำทุกเดือน
3. อยากให้มีการจัดสอบ DRU Test แบบออนไลน์