



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดอบรมของ  
ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี

## คำนำ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่จัดและดำเนินโดยศูนย์พัฒนาภาษา

ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่พัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถด้านภาษาให้แก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การให้ดำเนินงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่จัดโดยศูนย์พัฒนาภาษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้เนื้อหาวิชาที่สอน ด้านวิธีและเทคนิคการสอน และด้านบุคลิกภาพของวิทยากร เพื่อนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนักศึกษาที่เข้ามาอบรมกับทางศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ครั้งต่อไป

ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
- ความเป็นมา	4
- วัตถุประสงค์	4
- ปณิธาน	4
- วิสัยทัศน์	5
- พันธกิจ	5
- โครงสร้างหน่วยงาน	5
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน</b>	
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	6
- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	6
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
- การวิเคราะห์ข้อมูล	7
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ	10
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	12

### ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) โดยจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพอใจที่ได้รับจากการอบรมที่จัดและดำเนินงานโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

ในการประเมินผลครั้งนี้ ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ต่อไป

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบการประเมินไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านความรู้เนื้อหาวิชาที่สอน ด้านวิธีและเทคนิคการสอน และด้านบุคลิกภาพของวิทยากร ที่ครอบคลุมการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่จัดโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดอบรม

### ปณิธาน

มุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะและความสามารถด้านภาษาของนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

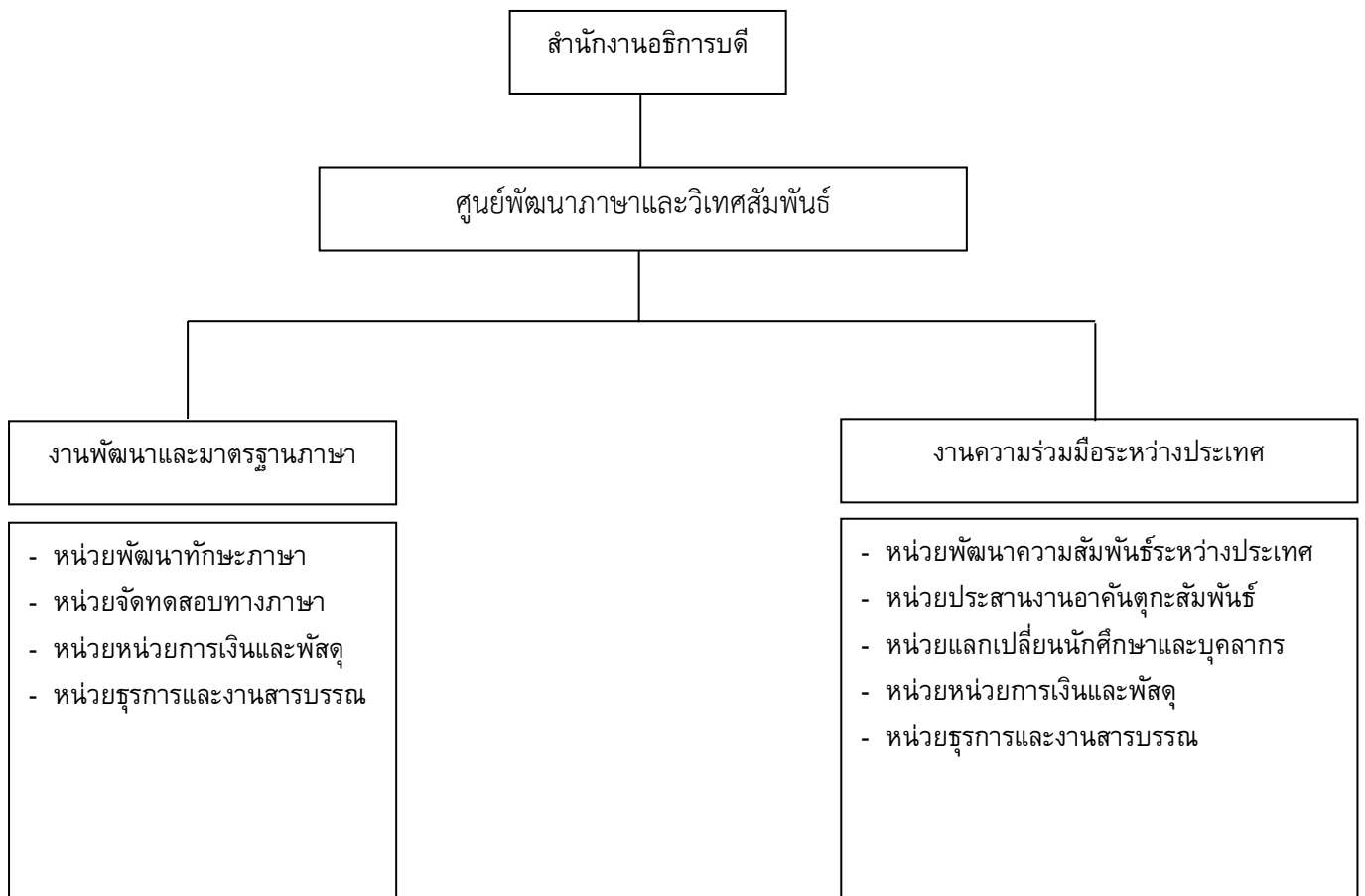
### วิสัยทัศน์

ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ เป็นแหล่งการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาการเรียนรู้ทางภาษาที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทรัพยากร

## พันธกิจ

1. บริการด้านวิชาการ การจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาภาษาต่างๆ ให้แก่ นักศึกษาคณาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย
2. บริการชุมชน ประชาชน ในองค์กรต่างๆ ด้านการให้ความรู้และพัฒนาทางภาษา
3. จัดอบรมและการเรียนภาษาหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ
4. วิจัยศึกษา ค้นคว้า เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านภาษาไทย ภาษาท้องถิ่น และภาษานานาชาติตามศักยภาพศูนย์ภาษา

## โครงสร้างหน่วยงาน



## บทที่ 2

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดอบรมที่จัดและดำเนินงานโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2560 (ปีงบประมาณ 2561) ดังนี้

เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับสอบถามความพึงพอใจ นักศึกษาที่มีต่อวิทยากรในการอบรมซึ่งจัดและดำเนินโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ จำนวน 5 ด้าน 14 ข้อ

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เข้ารับการอบรมซึ่งจัดโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) กำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครือข่ายและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 0.5 ดังตารางต่อไปนี้

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ค.บ.	2,000	1,489
รวม	2,000	1,489

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามให้นักศึกษา ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### บทที่ 3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าอบรมซึ่งจัดและดำเนินโดยศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562) แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านเวลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครอบคลุมการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ โดยดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

#### ความพึงพอใจต่อการจัดอบรม

ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>4.64</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.73	0.79	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.66	มากที่สุด
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.71</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.68	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.68	0.83	มากที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.77</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.78	0.69	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.75	0.84	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.68	0.72	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.83	0.65	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.69	มากที่สุด
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.79</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความ	4.82	0.72	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต้องการใช้บริการได้			
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.75	0.8	มากที่สุด
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.77</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.66	มากที่สุด
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.73	0.76	มากที่สุด
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.79	0.74	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.74</b>	<b>มากที่สุด</b>



แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดอบรมของศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปีการศึกษา 2561 (ปีงบประมาณ 2562)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. ชั้นปี  (1) ชั้นปีที่ 1  (2) ชั้นปีที่ 2  
 (3) ชั้นปีที่ 3  (4) ชั้นปีที่ 4  
 (5) ชั้นปีที่ 5
3. สังกัด  
 1) คณะครุศาสตร์  2) คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  4) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
 5) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  6) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 7) คณะวิทยาการจัดการ  8) คณะพยาบาลศาสตร์  
 9) สำนักงานอธิการบดี  10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
 11) สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม  12) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 13) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน/ ไม่รับสินบน/ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
4.1 มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ใช้บริการได้					
4.2 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.1 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ					
5.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์