

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา และด้านการให้บริการของบุคลากร

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการการให้บริการของสถาบันภาษา

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สังกัดคณะ ชั้นปี จำนวน ครั้งในการเข้าใช้บริการสถาบันภาษา เวลาที่เข้าใช้บริการสถาบันภาษา และประเภทของบริการที่ใช้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	180	74.07
1.2 หญิง	63	25.93
รวม	243	100
2. สังกัดคณะ		
2.1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	83	34.16
2.2 คณะครุศาสตร์	132	54.32
2.3 คณะวิทยาการจัดการ	7	2.88
2.4 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	1.64
2.5 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	2.06
2.6 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	12	4.94
รวม	243	100
3. ชั้นปี		
3.1 ชั้นปีที่ 1	105	43.21
3.2 ชั้นปีที่ 2	129	53.09
3.3 ชั้นปีที่ 3	8	3.29
3.4 ชั้นปีที่ 4	1	0.41
รวม	243	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการสถาบันภาษา		
4.1 ทุกวัน	8	3.29
4.2 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	113	46.50
4.3 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	11.52
4.4 นาน ๆ ครั้ง	76	31.28
4.5 เข้าเรียนเฉพาะในรายวิชาที่ผู้สอนจัดการเรียนการสอน ในห้องปฏิบัติการของสถาบันภาษา	17	7.00
4.6 เข้าร่วมเฉพาะกิจกรรมทางวิชาการที่จัดทำโดย สถาบันภาษา	1	0.41
รวม	243	100
5. เวลาที่เข้าใช้บริการสถาบันภาษา		
5.1 08.00 น. – 09.30 น.	11	4.53
5.2 09.30 น. – 12.00 น.	56	23.05
5.3 12.00 น. – 13.00 น.	10	4.11
5.4 13.00 น. – 15.30 น.	32	13.17
5.5 15.30 น. – 17.30 น.	33	13.58
5.6 ไม่แน่นอน	101	41.56
รวม	243	100
6. ประเภทของบริการที่ใช้		
6.1 ทำบัตรสมาชิก	15	6.17
6.2 บริการแปลงาน	3	1.24
6.3 บริการแนะนำและช่วยเหลือทางด้านวิชาการ	13	5.35
6.4 บริการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง Tell Me More	212	87.24
รวม		100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน (ร้อยละ 74.07) สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 132 คน (ร้อยละ 54.32) รองลงมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 83 คน (ร้อยละ 34.16) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 129 คน (ร้อยละ 53.09) รองลงมาชั้นปีที่ 1 จำนวน 105 คน (ร้อยละ 43.21) จำนวนครั้งในการเข้าใช้ บริการสถาบันภาษา 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 46.50) รองลงมา นาน ๆ ครั้ง จำนวน 76 คน (ร้อยละ 31.28) เวลาที่เข้าใช้บริการสถาบันภาษาไม่แน่นอน จำนวน 101 คน (ร้อยละ 41.56) รองลงมา เวลา 09.30 น. – 12.00 น. จำนวน 56 คน (ร้อยละ 23.05) และประเภท ของบริการที่ใช้บริการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง Tell me more จำนวน 212 คน (ร้อยละ 87.24) รองลงมาทำบัตรสมาชิก จำนวน 15 คน (ร้อยละ 6.17)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ดังตาราง 2 – 5

ตาราง 2 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403)	4.46	0.53	มาก
2. ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206)	4.53	0.51	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.60	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.42	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากร ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.46) ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206) ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.51) และด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403) ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.53)

ตาราง 3 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403)

ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักงาน	4.47	0.63	มาก
2. ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	4.21	0.73	มาก
3. มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	4.17	0.78	มาก
4. สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ	4.51	0.65	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ (08.00 น. – 17.00 น.)	4.46	0.64	มาก
โดยรวม	4.46	0.53	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา (ห้อง 17403) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.65) สถานที่ตั้งของสำนักงาน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.63) และระยะเวลาในการเปิดให้บริการ (08.00 น. – 17.00 น.) ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.64)

ตาราง 4 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206)

ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.47	0.61	มาก
2. เนื้อที่บริเวณภายในห้องปฏิบัติการ	4.37	0.69	มาก
3. ความสะอาดของห้องปฏิบัติการ ฯ	4.53	0.56	มากที่สุด
4. การถ่ายเทของอากาศภายในห้องปฏิบัติการ ฯ	4.42	0.63	มาก
5. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ ฯ	4.56	0.59	มากที่สุด
6. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	4.14	0.91	มาก
7. จำนวนหุฟัง	4.03	0.98	มาก
8. คุณภาพของหุฟัง	4.00	0.93	มาก
9. จำนวนเครื่องปรับอากาศ	4.47	0.66	มาก
10. คู่มือการใช้งานโปรแกรม Tell Me More	4.58	0.59	มาก
โดยรวม	4.53	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา (ห้อง 17205 และ 17206) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ ๗ ( $\bar{X} = 4.56$  , S.D. = 0.59) ความสะอาดของห้องปฏิบัติการ ๗ ( $\bar{X} = 4.53$  , S.D. = 0.56) และสถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการทางภาษาและจำนวนเครื่องปรับอากาศอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.47$  , S.D. = 0.61 และ 0.66)

ตาราง 5 ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของบุคลากร

ความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จำนวนบุคลากรของสถาบันภาษา	4.44	0.64	มาก
2. การแนะนำเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของสถาบันภาษา	4.59	0.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.54	0.58	มากที่สุด
4. ความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.64	0.55	มากที่สุด
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีท่าทางเป็นมิตร ติดต่อดี ง่ายสะดวกของบุคลากร	4.66	0.53	มากที่สุด
6. กิริยามารยาทของบุคลากร	4.77	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	0.46	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$  , S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิริยามารยาทของบุคลากร ( $\bar{X} = 4.77$  , S.D. = 0.45) ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีท่าทางเป็นมิตร ติดต่อดีง่ายสะดวกของบุคลากร ( $\bar{X} = 4.66$  ,

S.D. = 0.53) และความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.64 , S.D. = 0.55)

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ดังตาราง 6

ตาราง 6 ปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา

ปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ กับความต้องการ	3.75	1.07	มาก
2. จำนวนโปรแกรมเรียนภาษามีให้เลือกน้อยเกินไป	3.40	0.89	ปานกลาง
3. ไม่มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น พจนานุกรม	3.40	0.95	ปานกลาง
4. การจัดระบบการใช้ห้องปฏิบัติการยังไม่ได้	3.42	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	3.49	0.88	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาและความต้องการการใช้บริการของสถาบันภาษา ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.49 , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X}$  = 3.75 , S.D. = 1.07) การจัดระบบการใช้ห้องปฏิบัติการยังไม่ได้ ( $\bar{X}$  = 3.42 , S.D. = 1.01) และจำนวนโปรแกรมเรียนภาษามีให้เลือกน้อยเกินไปและไม่มีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น พจนานุกรมอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 3.40 , S.D. = 0.89 และ 0.95)



