

รายงานความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service

กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ คณะ/วิทยาลัย(ที่ศึกษา) และ ภูมิลำเนา นำเสนอโดยแจกแจงเป็นความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	31.5
หญิง	61	68.5
รวม	89	100.0
2. สาขาวิชา (ที่ศึกษา)	8	9.0
สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ		
สาขาวิชาการโรงแรม(การโรงแรม)	8	9.0
สาขาวิชาการโรงแรม(ธุรกิจภัตตาคาร)	7	7.9
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว	11	12.4
สาขาวิชาธุรกิจการบิน	55	61.7
รวม	89	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 89 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 และเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

สาขาวิชา (ที่ศึกษา) พบว่า เป็นนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาได้แก่ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 8 คน คิด เป็นร้อยละ 9.0 สาขาวิชาการโรงแรม(การโรงแรม) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 สาขาวิชาการโรงแรม(ธุรกิจภัตตาคาร) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ ชั้นปีที่ 3 ได้แก่ ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยนำเสนอภาพรวมในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นและลำดับแสดงใน ตารางดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เป็นระดับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ความพึงพอใจต่อระบบการลงทะเบียน	ระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อ			
	X	S.D.	แปลผล	ระดับ
ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอน				
1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความละเอียดและชัดเจน	4.43	.620	มากที่สุด	3
2. ขั้นตอนการเขียนคำร้อง เข้าใจง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.40	.598	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการบริการข้อมูลและบริการติดต่อสื่อสารทั่วถึง	4.48	.693	มากที่สุด	2
4. กระบวนการดำเนินการในภาพรวมมีความเหมาะสม	4.49	.567	มากที่สุด	1
รวม	4.45	.524	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ที่มีค่าเฉลี่ยรายข้ออันดับที่ 1 คือ กระบวนการดำเนินการในภาพรวมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ ช่องทางการบริการข้อมูลและบริการติดต่อสื่อสารทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เท่ากับ 4.22 และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความละเอียดและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เป็นระดับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อระบบการลงทะเบียน	ระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อ			
	X	S.D.	แปลผล	ระดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครผ่านช่องทางต่างๆ	4.43	.620	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความพร้อม ความคล่องตัวและรวดเร็ว	4.40	.598	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์	4.48	.693	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	.567	มากที่สุด	1
รวม	4.45	.524	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยรายข้ออันดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.48 และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจนและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เป็นระดับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อระบบการลงทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลผล	ระดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความพร้อมของคำร้องขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทางเว็บไซต์	4.38	.586	มากที่สุด	1
12. ความเร็วของการจัดทำเอกสาร	4.34	.602	มากที่สุด	4
13. ความสะดวกในการรับข่าวสารข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น Email Line)	4.36	.641	มากที่สุด	2
14. ความสะดวกในการเดินทางและติดต่อประสานงาน	4.35	.693	มากที่สุด	3
รวม	4.35		มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยรายข้ออันดับที่ 1 ความพร้อมของคำร้องขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ความสะดวกในการรับข่าวสารข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.36 และความสะดวกในการเดินทางและติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เป็นระดับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service ทัศนศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อระบบการลงทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	X	S.D.	แปลผล	ระดับ
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
16. ความสะดวกสบายในการส่งเอกสารของนักศึกษา	4.27	.635	มากที่สุด	3
17. ระบบรองรับกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.34	.563	มากที่สุด	2
18. นักศึกษาสามารถเขียนคำร้องได้ด้วยตนเองอย่างง่ายดาย	4.24	.640	มากที่สุด	4
19. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อขั้นตอนการขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม	4.39	.650	มากที่สุด	1
รวม	4.31	.483	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service ทัศนศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยรายข้ออันดับที่ 1 คือ . ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อขั้นตอนการขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.39 รองลงมา ระบบรองรับกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับ มากที่สุดเท่ากับ 4.34 และความสะดวกสบายในการส่งเอกสารของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เป็นระดับความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อระบบการลงทะเบียน	ระดับความคิดเห็น			
	—	X	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.23	.477	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.44	.524	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	.478	มากที่สุด	3
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.33	.452	มากที่สุด	2
รวม	4.33		มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มี ค่าเฉลี่ยรายด้านอันดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.33 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.30 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

วัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

หน่วยงานที่เก็บข้อมูล/สังกัดคณะ/วิทยาลัย

เพศ

ชาย หญิง

สาขาวิชา (ที่ศึกษา)

บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ การโรงแรม(การโรงแรม)
 การโรงแรม(ธุรกิจภัตตาคาร) การจัดการท่องเที่ยว
 ธุรกิจการบิน

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติที่มีต่อการใช้บริการ One-Stop Service กรณีศึกษา การขอหนังสือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับของนักศึกษาที่มีต่อระบบการลงทะเบียนเรียนเพิ่ม – ถอนรายวิชา (Free Enrollment System) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความละเอียด และชัดเจน					
2	ขั้นตอนการเขียนคำร้องเข้าใจง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
3	ช่องทางการบริการข้อมูลและการบริการต่อสื่อสารทั่วถึง					
4	กระบวนการดำเนินการในภาพรวมมีความเหมาะสม					

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ					
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					

