

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการ
ที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ลักษณะแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| 5 หมายถึง | ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล กำหนดเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง ความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง ความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว กลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 42 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ในประเด็นเจ้าหน้าที่บริการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.20), ด้านการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.18), ด้านสถานที่และสิ่ง

อำนวยความสะดวก ในระดับที่เท่ากันกับด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.09) และด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ ดังตาราง 1

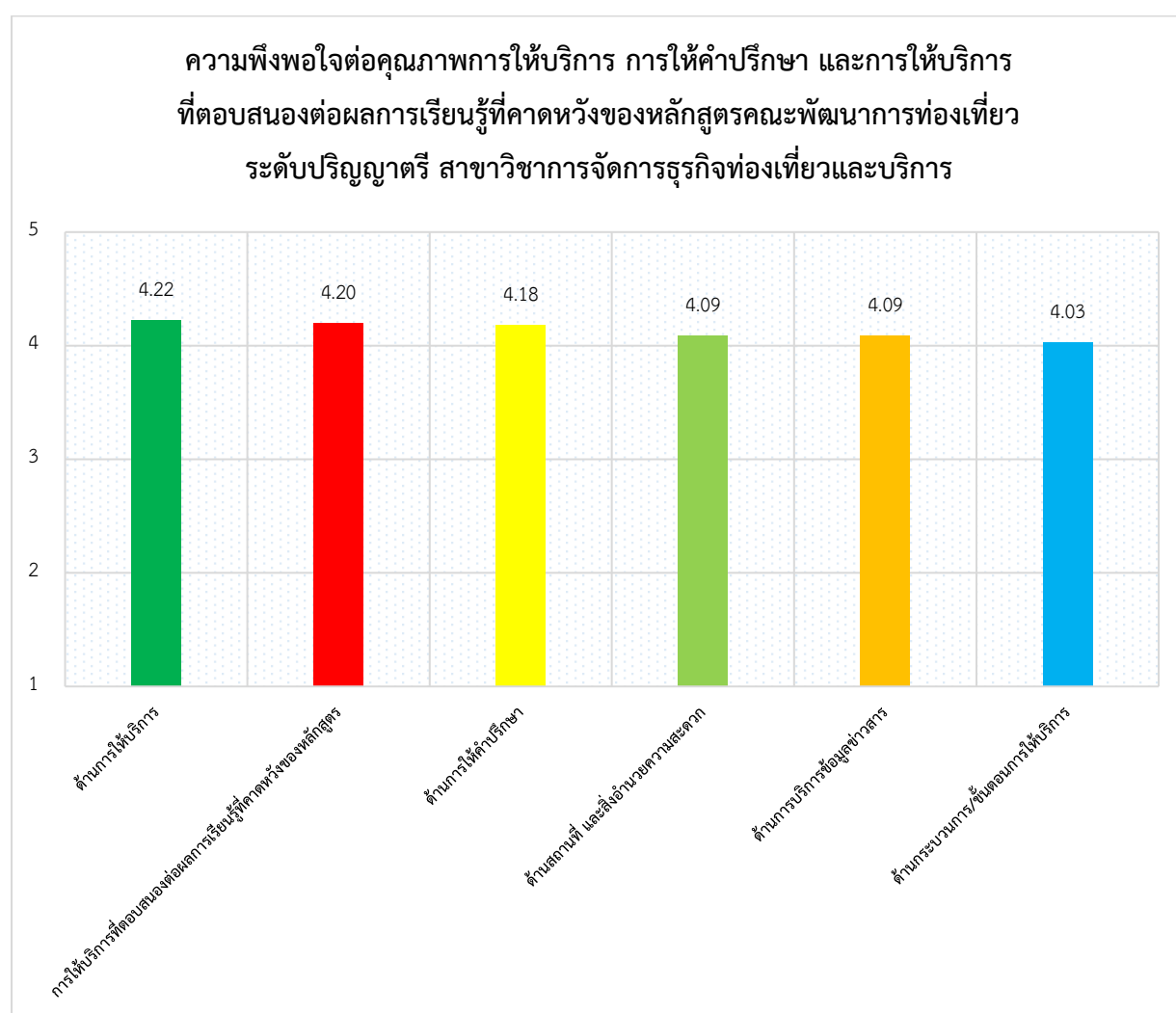
**ตาราง 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการ
เรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ
ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							4.03	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	12	20	10	0	0	42	4.05	มาก
	28.57	47.62	23.81	0.00	0.00	100.00		
1.2 มีความสะดวก และรวดเร็วของการ ให้บริการ	13	16	13	0	0	42	4.00	มาก
	30.95	38.10	30.95	0.00	0.00	100.00		
2. ด้านการให้บริการ							4.22	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็น มิตรและอัธยาศัยดี	14	24	4	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	33.33	57.14	9.52	0.00	0.00	100.00		
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	15	21	6	0	0	42	4.21	มากที่สุด
	35.71	50.00	14.29	0.00	0.00	100.00		
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม	15	22	5	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	35.71	52.38	11.90	0.00	0.00	100.00		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทัน ตามกำหนด	16	20	6	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	38.10	47.62	14.29	0.00	0.00	100.00		
2.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	14	21	6	1	0	42	4.14	มากที่สุด
	33.33	50.00	14.29	2.38	0.00	100.00		
2.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	15	22	5	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	35.71	52.38	11.90	0.00	0.00	100.00		
2.7 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับและข้อมูล ส่วนตัวของนักศึกษา	15	22	5	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	35.71	52.38	11.90	0.00	0.00	100.00		
2.8 เจ้าหน้าที่บริการประสานงานกับหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมี	16	22	3	1	0	42	4.26	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กอง กิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่าย บัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น	38.10	52.38	7.14	2.38	0.00		
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	16	17	9	0	0	42	4.17	มาก
	38.10	40.48	21.43	0.00	0.00	100.00		
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก							4.09	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับ ให้บริการ	12	23	7	0	0	42	4.12	มาก
	28.57	54.76	16.67	0.00	0.00	100.00		
3.2 ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/ งาน	14	19	7	2	0	42	4.07	มาก
	33.33	45.24	16.67	4.76	0.00	100.00		
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อ การให้บริการ	13	17	11	1	0	42	4.00	มาก
	30.95	40.48	26.19	2.38	0.00	100.00		
3.4 จัดสถานที่เหมาะสมตามหลักสาธารณสุข และสุขอนามัย	14	22	5	1	0	42	4.17	มาก
	33.00	52.38	11.90	2.38	0.00	100.00		
ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสาร								
4. ด้านการให้คำปรึกษา							4.18	มาก
4.1 การบริการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ หลักสูตร	15	19	8	0	0	42	4.17	มาก
	35.71	45.24	19.05	0.00	0.00	100.00		
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยช่องทางที่ หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อ ระหว่างบุคคลโดยตรง	14	23	4	1	0	42	4.19	มาก
	33.33	54.76	9.52	2.38	0.00	100.00		
4.3 นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิต	15	18	9	0	0	42	4.14	มาก
	35.71	42.86	21.43	0.00	0.00	100.00		
4.4 นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	13	23	6	0	0	42	4.17	มาก
	30.95	54.76	14.29	0.00	0.00	100.00		
4.5 นักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาโท และคู่มือนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ทางเว็บไซต์ของคณะ	16	20	6	0	0	42	4.24	มากที่สุด
	38.10	47.62	14.29	0.00	0.00	100.00		

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร							4.09	มาก
5.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ของ หลักสูตร ตรงกับความต้องการ เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และ ต่อเนื่อง	13	20	8	1	0	42	4.07	มาก
	30.95	47.62	19.05	2.38	0.00	100.00		
5.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ของ คณะ ตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์ ต่อนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	13	20	8	1	0	42	4.07	มาก
	30.95	47.62	19.05	2.38	0.00	100.00		
5.3 ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของคณะ ตรงกับความต้องการ เป็นประโยชน์ต่อ นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	14	20	8	0	0	42	4.14	มาก
	33.33	47.62	19.05	0.00	0.00	100.00		
6. การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร							4.20	มาก
6.1 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เข้าใจศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและบริการ หลักการจัดการ และจริยธรรมทางธุรกิจ ท่องเที่ยวและบริการ	15	19	7	1	0	42	4.14	มาก
	35.71	45.24	16.67	2.38	0.00	100.00		
6.2 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา ประยุกต์ใช้องค์ความรู้และทักษะด้านการ จัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสร้าง สินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	17	19	5	1	0	42	4.24	มากที่สุด
	40.48	45.24	11.90	2.38	0.00	100.00		
6.3 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางธุรกิจท่องเที่ยว และบริการเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจได้	17	20	5	0	0	42	4.29	มากที่สุด
	40.48	47.62	11.90	0.00	0.00	100.00		
6.4 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา สามารถประเมินแนวโน้มของธุรกิจ ท่องเที่ยวและบริการในอนาคต	15	20	7	0	0	42	4.19	มาก
	35.71	47.62	16.67	0.00	0.00	100.00		

กราฟแสดงผลประเมินผลคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ



ข้อเสนอแนะ

- อยากให้ปรับปรุงการดำเนินเอกสาร
- อยากได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และใช้ได้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน
- การส่งเล่มรายงานควรให้ส่งออนไลน์แล้วปิ่นท์ทีเดียว เพราะว่ามีนักศึกษาบางคนไม่ค่อยมีเงิน การที่ปิ่นท์แล้วต้องแก้หลายครั้ง ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเยอะ
- อยากให้แนะนำการทำงานในต่างประเทศเยอะ ๆ
- อยากให้คณะมีกิจกรรมให้นักศึกษาทำมากขึ้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องฝึกสหกิจ
- การให้บริการดี สนับสนุนนักศึกษา อาจารย์ดูแลนักศึกษาดีมาก