

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการ
ที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว 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 สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 117 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ซึ่งผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และสามารถช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของ

นักศึกษา ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ด้านการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.12), ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.11), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ผู้ตอบแบบประเมินพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

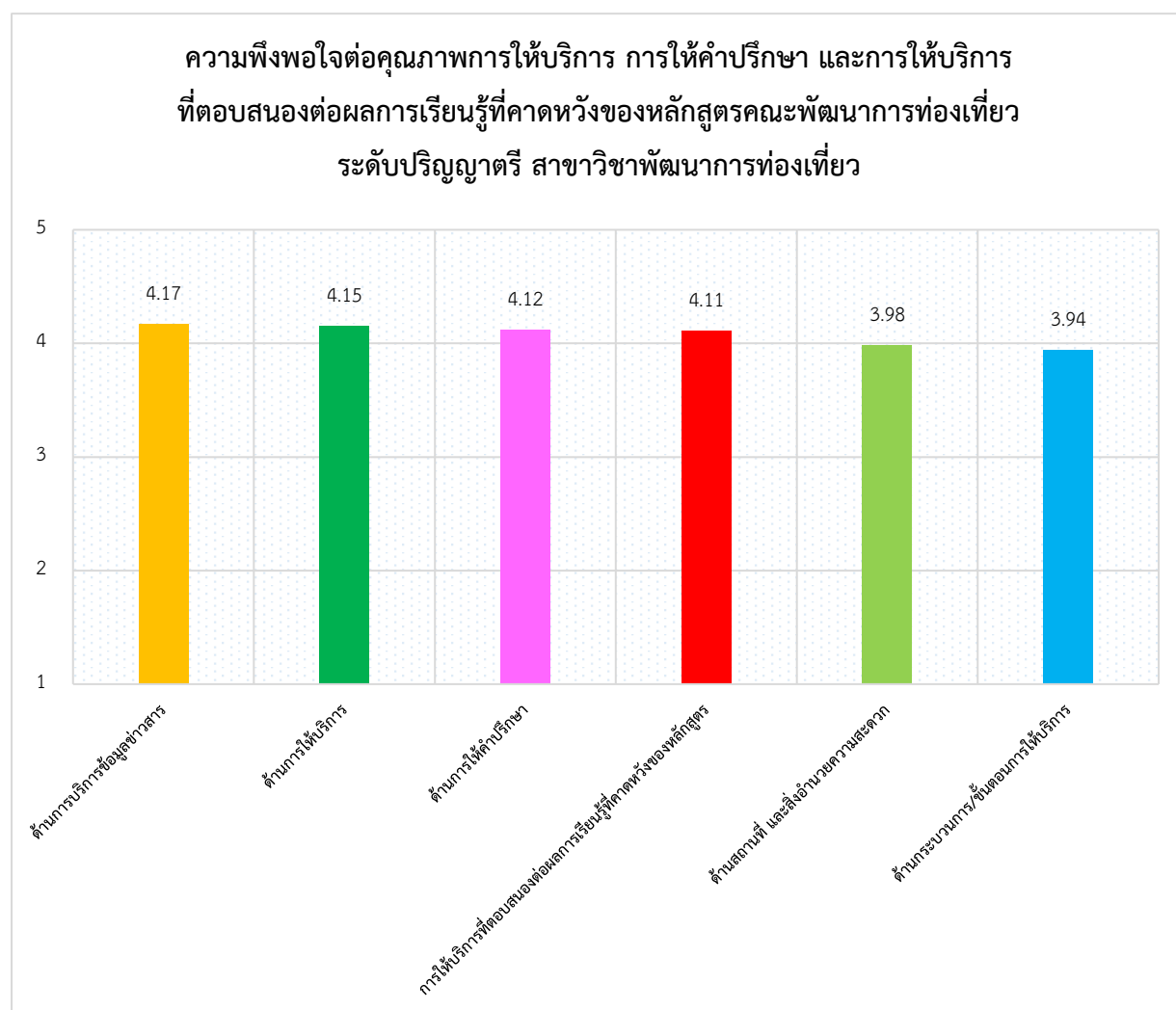
คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							3.94	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	26	59	28	3	1	117	3.91	มาก
	22.22	50.43	23.93	2.56	0.85	100.00		
1.2 มีความสะดวก และรวดเร็วของการ ให้บริการ	27	63	23	3	1	117	3.96	มาก
	23.08	53.85	19.66	2.56	0.85	100.00		
2. ด้านการให้บริการ							4.15	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็น มิตรและอัธยาศัยดี	41	61	12	3	0	117	4.20	มาก
	35.04	52.14	10.26	2.56	0.00	100.00		
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	36	61	16	4	0	117	4.10	มาก
	30.77	52.14	13.68	3.42	0.00	100.00		
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม	43	59	11	4	0	117	4.21	มากที่สุด
	36.75	50.43	9.40	3.42	0.00	100.00		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทัน ตามกำหนด	33	64	17	3	0	117	4.09	มาก
	28.21	54.70	14.53	2.56	0.00	100.00		
2.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	35	60	19	3	0	117	4.09	มาก
	29.91	51.28	16.24	2.56	0.00	100.00		
2.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	41	59	15	2	0	117	4.19	มาก
	35.04	50.43	12.82	1.71	0.00	100.00		
	39	65	11	2	0	117	4.21	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.7 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับและข้อมูล ส่วนตัวของนักศึกษา	33.33	55.56	9.40	1.71	0.00	100.00		
2.8 เจ้าหน้าที่บริการประสานงานกับหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กอง กิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่าย บัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น	39	58	17	3	0	117	4.14	มาก
	33.33	49.57	14.53	2.56	0.00	100.00		
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	28	61	24	3	1	117	4.09	มาก
	23.93	52.14	20.51	2.56	0.85	100.00		
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก							3.98	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับ ให้บริการ	28	61	24	3	1	117	3.96	มาก
	23.93	52.14	20.51	2.56	0.85	100.00		
3.2 ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/ งาน	27	58	28	4	0	117	3.92	มาก
	23.08	49.57	23.93	3.42	0.00	100.00		
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อ การให้บริการ	29	63	19	5	1	117	3.97	มาก
	24.79	53.85	16.24	4.27	0.85	100.00		
3.4 จัดสถานที่เหมาะสมตามหลักสาธารณสุข และสุขอนามัย	35	60	18	3	1	117	4.07	มาก
	29.91	51.28	15.38	2.56	0.85	100.00		
ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสาร								
4. ด้านการให้คำปรึกษา							4.12	มาก
4.1 การบริการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ หลักสูตร	36	61	16	3	1	117	4.09	มาก
	30.77	52.14	13.68	2.56	0.85	100.00		
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยช่องทางที่ หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อ ระหว่างบุคคลโดยตรง	38	59	17	2	1	117	4.12	มาก
	32.48	50.43	14.53	1.71	0.85	100.00		
4.3 นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิต	37	60	16	3	1	117	4.10	มาก
	31.62	51.28	13.68	2.56	0.85	100.00		
4.4 นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	40	60	14	2	1	117	4.16	มาก
	34.19	51.28	11.97	1.71	0.85	100.00		

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.5 นักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาโท และคู่มือนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ทางเว็บไซต์ของคณะ	42	54	17	2	2	117	4.13	มาก
	35.90	46.15	14.53	1.71	1.71	100.00		
5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร							4.17	มาก
5.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อ นักศึกษา อาทิ ทุนการศึกษา อาชีพและ การจัดหางาน การประชุมวิชาการ ระดับชาติและระดับนานาชาติ เป็นต้น	44	52	16	3	2	117	4.14	มาก
	37.61	44.44	13.68	2.56	1.71	100.00		
5.2 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ภายในคณะฯ ผ่านช่องทาง Facebook ของคณะ	44	53	18	1	1	117	4.18	มาก
	37.61	45.30	15.38	0.85	0.85	100.00		
5.3 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทาง Facebook หลักสูตร และ Line อย่าง สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	46	49	20	1	1	117	4.18	มาก
	39.32	41.88	17.09	0.85	0.85	100.00		
6. การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร							4.11	มาก
6.1 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา มีความรู้ในเชิงหลักการ แนวคิด และ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของหลักการ แนวคิด และทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการ พัฒนาการท่องเที่ยว	44	46	24	2	1	117	4.11	มาก
	37.61	39.32	20.51	1.71	0.85	100.00		
6.2 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในวิชาชีพ	39	56	18	3	1	117	4.10	มาก
	33.33	47.86	15.38	2.56	0.85	100.00		
6.3 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจหลักการ แนวคิด และ ทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการ ท่องเที่ยวและนำไปประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	38	56	20	2	1	117	4.09	มาก
	32.48	47.86	17.09	1.71	0.85	100.00		

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.4 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจ หลักการวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	39	56	19	2	1	117	4.11	มาก
	33.33	47.86	16.24	1.71	0.85	100.00		
6.5 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจ หลักการติดตามและประเมินผลการบริหารเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	42	52	19	3	1	117	4.12	มาก
	35.90	44.44	16.24	2.56	0.85	100.00		
6.6 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใจแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	34	63	16	3	1	117	4.08	มาก
	29.06	53.85	13.68	2.56	0.85	100.00		
6.7 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใจแนวทางการนำความรู้ไปพัฒนา และประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ	39	58	17	2	1	117	4.13	มาก
	33.33	49.57	14.53	1.71	0.85	100.00		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม							4.08	มาก

กราฟแสดงผลประเมินผลคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว



ข้อเสนอแนะ

- บริการและให้คำปรึกษาได้ดี แก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้รวดเร็ว
- อาจารย์ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
- ทางคณะควรชี้แจงรายละเอียดการฝึกสหกิจแล้วก็กำหนดการสหกิจรวมไปถึงการทำเล่มจบ ให้ชัดเจนกว่านี้ รวมไปถึงการให้ระยะเวลาในการทำ
- สถานการณ์ตอนนี้ อาจทำให้การประสานงานลำบาก
- อยากให้แนะนำประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการประยุกต์ใช้
- ปรับหลักสูตรให้เข้ากับข่าวสารปัจจุบัน เพื่อที่นักศึกษาจะได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
- อยากให้อาจารย์บางท่านสอนช้า ๆ เพราะเรียนออนไลน์ด้วยเลยไม่ค่อยเข้าใจ
- ควรให้ความสำคัญด้านการเรียนมาก ๆ พยายามใจเย็น ๆ กับการสอน การให้ข่าว ตามสมควรตามสถานการณ์
- อยากให้มีการออกทัวร์
- หากเป็นไปได้ ไม่อยากให้แบ่งแยกสาขาการจัดการการท่องเที่ยวกับพัฒนาการท่องเที่ยวเลย ไปไหนก็ไม่ได้ไปมันเป็นการแบ่งแยกเกินไปมาเรียนท่องเที่ยวก็อยากที่จะเข้าใจงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แต่นี่อะไรคุณให้แต่พัฒนาการท่องเที่ยวเอาแค่ข้อมูลแต่ไม่ได้ที่จะออกไปศึกษานอกสถานที่เลย คือมันแบ่งแยกเกินไปแบ่งแยกจนเห็นได้ชัด คุณให้แค่ความรู้ แต่การปฏิบัติคือน้อยมาก สิ่งงานได้ไม่ว่าแต่บางทีก็สั่งตอนใกล้สอบ แค่วิทยาก็เครียดจะแย่แล้วอะ เรียนไม่ใช่ไม่เข้าใจนะแต่คือเหมือนคุณรับสอนเกินไปทำให้ข้อมูลที่รับได้คือน้อยมาก ทุกวันนี้คือหดหู่กับการเรียนแบบนี้มากเลย กดดันตัวเองไปหมด นี่มันยุคไหนแล้วจะไม่คิดว่าการแบ่งแยกแบบนี้ยังมีอยู่อีก ยิ่งเห็นว่าสาขาการจัดการเค้าจะได้รับสิทธิพิเศษมากขนาดนี้ ไม่คิดว่ามันจะแบ่งแยกกันขนาดนี้