

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการ
ที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาเอก
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาเอก 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 นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 7 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.97) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการ ในระดับที่เท่ากันกับ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.90) นอกจากนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.86), ด้านการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.83)

และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 4.76) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ ดังตาราง 1

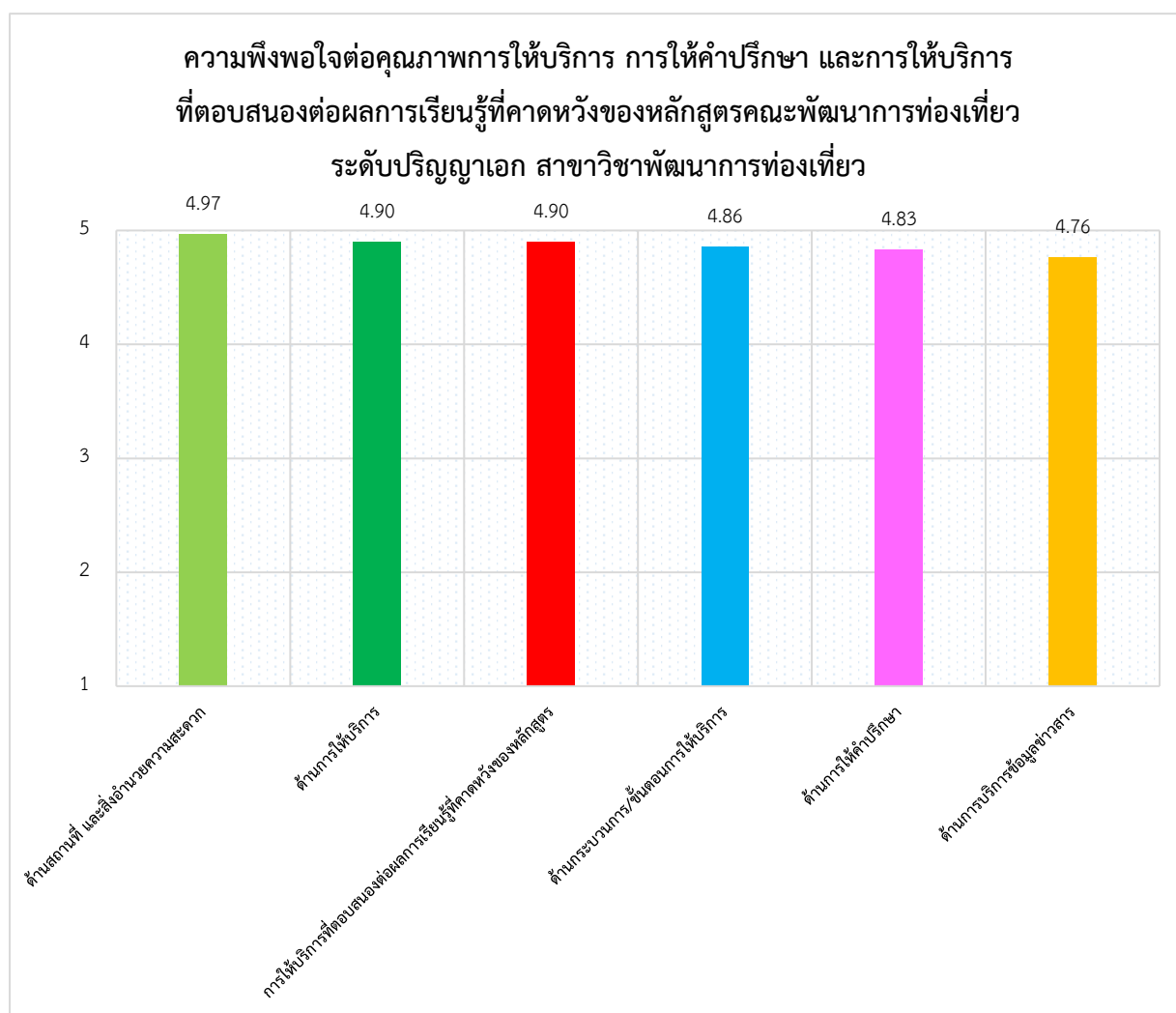
ตาราง 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							4.86	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
1.2 มีความสะดวก และรวดเร็วของการให้บริการ	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
2. ด้านการให้บริการ							4.90	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและอัธยาศัยดี	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และสามารถช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนด	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.7 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.8 เจ้าหน้าที่บริการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่าง	5	2	0	0	0	7	4.71	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กอง กิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่ายบัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์ เป็น ต้น	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	100.00		
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	5	2	0	0	0	7	4.71	มากที่สุด
	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	100.00		
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก							4.97	มากที่สุด
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับ ให้บริการ	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
3.2 ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/ งาน	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อ การให้บริการ	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
3.4 จัดสถานที่เหมาะสมตามหลักสาธารณสุข และสุขอนามัย	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสาร								
4. ด้านการให้คำปรึกษา							4.83	มากที่สุด
4.1 การบริการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ หลักสูตร	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยช่องทางที่ หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อ ระหว่างบุคคลโดยตรง	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
4.3 นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนิน ชีวิต	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
4.4 นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
	6	0	1	0	0	7	4.71	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.5 นักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาโท และคู่มือนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ทางเว็บไซต์ของคณะ	85.71	0.00	14.29	0.00	0.00	100.00		
5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร							4.76	มากที่สุด
5.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ของ หลักสูตร ตรงกับความต้องการ เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	5	2	0	0	0	7	4.71	มากที่สุด
	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	100.00		
5.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ของ คณะฯ ตรงกับความต้องการ เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	5	2	0	0	0	7	4.71	มากที่สุด
	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	100.00		
5.3 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ผ่านเว็บไซต์ของ คณะฯ ตรงกับความต้องการ เป็น ประโยชน์ต่อนักศึกษา อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
6. การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร							4.90	มากที่สุด
6.1 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา มีความรู้ในเชิงหลักการ แนวคิด และ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของหลักการ แนวคิด และทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการ พัฒนาการท่องเที่ยว	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		
6.2 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจด้านคุณธรรมและ จริยธรรมในวิชาชีพ	7	0	0	0	0	7	5.00	มากที่สุด
	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00		
6.3 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจหลักการ แนวคิด และ ทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการ	6	1	0	0	0	7	4.86	มากที่สุด
	85.71	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00		

กราฟแสดงผลประเมินผลคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว



ข้อเสนอแนะ

- ไม่ใช้การตอบแบบสอบถามแบบดิ่ง แต่เป็นการยืนยันจากผู้เรียนจริง รู้สึกรอบอุ้นและเป็นกันเองอย่างมาก อาจารย์และทีมงานของคณะ ดูแลเอาใจใส่อย่างดี ตลอดปีการศึกษา 2564 ทั้ง 2 เทอม