

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการ
ที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่
ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว บัณฑิตใหม่ 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 และการให้บริการที่ตอบสนอง
ต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว กลุ่มเป้าหมายคือ บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญา
ตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 126 คน ผลการประเมิน
พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความ
พึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย
4.08) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06), ด้านการให้คำปรึกษาและด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ในระดับที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03), ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ ดังตาราง 1

**ตาราง 1 ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการ
เรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชา
พัฒนาการท่องเที่ยว**

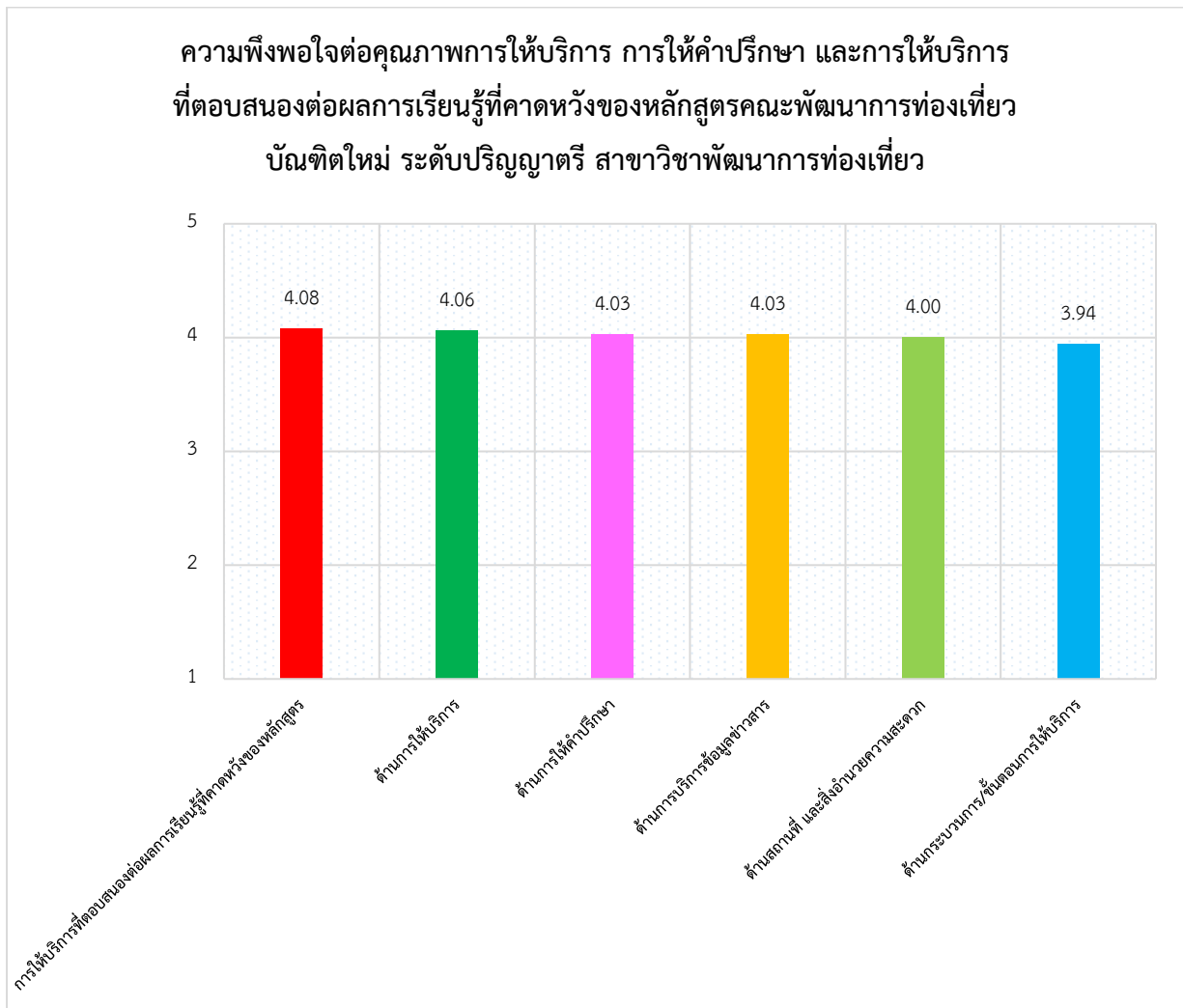
คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ								
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							3.94	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	34	55	35	2	0	126	3.96	มาก
	26.98	43.65	27.78	1.59	0.00	100.00		
1.2 มีความสะดวก และรวดเร็วของการ ให้บริการ	31	56	36	3	0	126	3.91	มาก
	24.60	44.44	28.57	2.38	0.00	100.00		
2. ด้านการให้บริการ							4.06	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็น มิตรและอัธยาศัยดี	45	57	21	3	0	126	4.14	มาก
	35.71	45.24	16.67	2.38	0.00	100.00		
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42	56	25	3	0	126	4.09	มาก
	33.33	44.44	19.84	2.38	0.00	100.00		
2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม	40	58	25	3	0	126	4.07	มาก
	31.75	46.03	19.84	2.38	0.00	100.00		
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทัน ตามกำหนด	41	54	28	2	1	126	4.05	มาก
	32.54	42.86	22.22	1.59	0.79	100.00		
2.5 เจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	38	59	25	3	1	126	4.03	มาก
	30.16	46.83	19.84	2.38	0.79	100.00		
2.6 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	40	60	24	2	0	126	4.10	มาก
	31.75	47.62	19.05	1.59	0.00	100.00		
2.7 เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับและข้อมูล ส่วนตัวของนักศึกษา	42	53	29	2	0	126	4.07	มาก
	33.33	42.06	23.02	1.59	0.00	100.00		

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.8 เจ้าหน้าที่บริการประสานงานกับหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กอง กิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่าย บัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น	38	61	25	2	0	126	4.07	มาก
	30.16	48.41	19.84	1.59	0.00	100.00		
2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	32	58	34	2	0	126	3.95	มาก
	25.40	46.03	26.98	1.59	0.00	100.00		
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก							4.00	มาก
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับ ให้บริการ	36	58	30	2	0	126	4.02	มาก
	28.57	46.03	23.81	1.59	0.00	100.00		
3.2 ความชัดเจนของป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/ งาน	35	58	30	3	0	126	3.99	มาก
	27.78	46.03	23.81	2.38	0.00	100.00		
3.3 เครื่องมือ/อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อ การให้บริการ	33	64	27	2	0	126	4.02	มาก
	26.19	50.79	21.43	1.59	0.00	100.00		
3.4 จัดสถานที่เหมาะสมตามหลักสาธารณสุข และสุขอนามัย	35	58	29	3	1	126	3.98	มาก
	27.78	46.03	23.02	2.38	0.79	100.00		
ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสาร								
4. ด้านการให้คำปรึกษา							4.03	มาก
4.1 การบริการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ หลักสูตร	36	59	27	4	0	126	4.01	มาก
	28.57	46.83	21.43	3.17	0.00	100.00		
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยช่องทางที่ หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อ ระหว่างบุคคลโดยตรง	35	59	30	2	0	126	4.01	มาก
	27.78	46.83	23.81	1.59	0.00	100.00		
4.3 นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิต	40	53	30	3	0	126	4.03	มาก
	31.75	42.06	23.81	2.38	0.00	100.00		
4.4 นักศึกษาได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	38	58	28	2	0	126	4.05	มาก
	30.16	46.03	22.22	1.59	0.00	100.00		
	38	58	27	3	0	126	4.04	มาก

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.5 นักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลจากคู่มือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คู่มือนักศึกษา ระดับปริญญาโท และคู่มือนักศึกษาระดับ ปริญญาเอก ทางเว็บไซต์ของคุณะ	30.16	46.03	21.43	2.38	0.00	100.00		
5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร							4.03	มาก
5.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อ นักศึกษา อาทิ ทุนการศึกษา อาชีพและ การจัดหางาน การประชุมวิชาการ ระดับชาติและระดับนานาชาติ เป็นต้น	39	55	28	4	0	126	4.02	มาก
	30.95	43.65	22.22	3.17	0.00	100.00		
5.2 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ภายในคณะฯ ผ่านช่องทาง Facebook ของคุณะ	39	57	26	4	0	126	4.04	มาก
	30.95	45.24	20.63	3.17	0.00	100.00		
5.3 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทาง Facebook หลักสูตร และ Line อย่าง สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	36	60	27	3	0	126	4.02	มาก
	28.57	47.62	21.43	2.38	0.00	100.00		
6. การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร							4.08	มาก
6.1 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา มีความรู้ในเชิงหลักการ แนวคิด และ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของหลักการ แนวคิด และทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการ พัฒนาการท่องเที่ยว	39	59	25	2	1	126	4.06	มาก
	30.95	46.83	19.84	1.59	0.79	100.00		
6.2 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในวิชาชีพ	39	59	26	1	1	126	4.06	มาก
	30.95	46.83	20.63	0.79	0.79	100.00		
6.3 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจหลักการ แนวคิด และ ทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการ ท่องเที่ยวและนำไปประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	38	62	24	1	1	126	4.07	มาก
	30.16	49.21	19.05	0.79	0.79	100.00		

คุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ ที่คาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.4 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจ หลักการวิเคราะห์และ แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน กระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว	40	56	28	1	1	126	4.06	มาก
	31.75	44.44	22.22	0.79	0.79	100.00		
6.5 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เกิดความเข้าใจ หลักการติดตามและ ประเมินผลการบริหารเพื่อพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว	37	64	23	1	1	126	4.07	มาก
	29.37	50.79	18.25	0.79	0.79	100.00		
6.6 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เข้าใจแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	42	61	21	1	1	126	4.13	มาก
	33.33	48.41	16.67	0.79	0.79	100.00		
6.7 การให้บริการและการให้คำปรึกษาของ คณะฯ และคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษา เข้าใจแนวทางการนำความรู้ไปพัฒนา และ ประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ	41	57	26	1	1	126	4.08	มาก
	32.54	45.24	20.63	0.79	0.79	100.00		
ค่าเฉลี่ยโดยรวม							4.02	มาก

กราฟแสดงผลประเมินผลคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว



ข้อเสนอแนะ

- มีการแนะแนวให้นักศึกษาได้รู้จักการคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรให้คำแนะนำด้านสถานปฏิบัติงานแก่ผู้สำเร็จการศึกษาเป็นแนวทาง
- อยากให้เพิ่มทักษะด้านภาษา
- อาจมีการเพิ่มเนื้อหาให้ได้ปฏิบัติจริงมากขึ้น
- อยากให้ทางคณะเพิ่มวิชาใหม่ ๆ เพราะส่วนใหญ่เป็นวิชาที่มีเนื้อหาค่อนข้างเหมือนกัน
- บางวิชาไม่จำเป็นกับการประกอบอาชีพ
- อยากให้ออกทัวร์ภาคใต้
- ควรอัปเดตข่าวให้เร็วกว่านี้ บอกข้อมูลต่าง ๆ ให้ละเอียด
- จัดสถานที่ซ้อมให้เสมือนจริง
- อยากให้มีพื้นที่ร่วมสำหรับญาติบัณฑิต และพัฒนาบริการ