**ความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว**

**มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 - 4**

แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของคณะพัฒนาการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 - 4 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**

**1. ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4 มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตาราง 1

**ตาราง 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 - 4**

| **ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน**  **ด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด** | **ไม่เคยใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง** | | | | | | | | **3.67** | **มาก** |
| 1.1 หนังสือและวารสารเพียงพอและตรงกับความต้องการ | 1 | 17 | 3 | 7 | 4 | 2 | 1 | 3.53 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 17.65 | 41.18 | 23.53 | 11.76 | 5.88 |
| 1.2 มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา | 1 | 17 | 3 | 8 | 5 | 1 | 0 | 3.76 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 17.65 | 47.06 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| 1.3 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด | 2 | 16 | 3 | 5 | 6 | 1 | 1 | 3.50 | มาก |
| 11.11 | 88.89 | 18.75 | 31.25 | 37.50 | 6.25 | 6.25 |
| 1.4 บริการการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการเข้าถึงและทันสมัย | 1 | 17 | 5 | 5 | 7 | 0 | 0 | 3.88 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 29.41 | 29.41 | 41.18 | 0.00 | 0.00 |
| **2. ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ** | | | | | | | | **3.82** | **มาก** |
| 2.1 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม แนะนำ อธิบายได้อย่างชัดเจน | 1 | 17 | 4 | 5 | 7 | 1 | 0 | 3.71 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 23.53 | 29.41 | 41.18 | 5.88 | 0.00 |
| 2.2 มีความกระตือรือร้น และให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | 1 | 17 | 6 | 5 | 5 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 29.41 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| **3. ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด** | | | | | | | | **3.86** | **มาก** |
| 3.1 ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม | 1 | 17 | 4 | 7 | 6 | 0 | 0 | 3.88 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 23.53 | 41.18 | 35.29 | 0.00 | 0.00 |
| 3.2 ห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน | 2 | 16 | 5 | 7 | 4 | 0 | 0 | 4.06 | มาก |
| 11.11 | 88.89 | 31.25 | 43.75 | 25.00 | 0.00 | 0.00 |
| 3.3 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสม | 2 | 16 | 4 | 5 | 7 | 0 | 0 | 3.81 | มาก |
| 11.11 | 88.89 | 25.00 | 31.25 | 43.75 | 0.00 | 0.00 |
| 3.4 ที่นั่งอ่านเพียงพอ และเหมาะสม | 2 | 16 | 4 | 4 | 6 | 2 | 0 | 3.63 | มาก |
| 11.11 | 88.89 | 25.00 | 25.00 | 37.50 | 12.50 | 0.00 |
| 3.5 ห้องสมุดมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 2 | 16 | 5 | 6 | 4 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 11.11 | 88.89 | 31.25 | 37.50 | 25.00 | 6.25 | 0.00 |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | | | | | | | | **3.79** | **มาก** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 - 4**

**2. ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4 มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ พื้นที่เรียนรู้ร่วมภายนอกมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.00), ห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.97), ด้านสังคมและจิตวิทยา (ค่าเฉลี่ย 3.89), อาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.82), พื้นที่ทำงานร่วม (Co working Space) (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ระบบเครือข่าย Network – LAN & Wireless (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตาราง 2

**ตาราง 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

| **ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน**  **สำหรับการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติของคณะฯ** | **ไม่เคยใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. ห้องเรียน** | | | | | | | | **3.97** | **มาก** |
| 1.1 ขนาดและสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิของห้อง และเสียงรบกวน เป็นต้น | 1 | 17 | 4 | 8 | 5 | 0 | 0 | 3.94 |  |
| 5.56 | 94.44 | 23.53 | 47.06 | 29.41 | 0.00 | 0.00 |
| 1.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีขนาดเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน | 1 | 17 | 5 | 8 | 4 | 0 | 0 | 4.06 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 29.41 | 47.06 | 23.53 | 0.00 | 0.00 |
| 1.3 อุปกรณ์การเรียนการสอนอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน | 1 | 17 | 5 | 6 | 5 | 1 | 0 | 3.88 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 29.41 | 35.29 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| 1.4 อุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย | 1 | 17 | 6 | 5 | 5 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 29.41 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| 1.5 จำนวนอุปกรณ์การเรียนการสอนมีเพียงพอต่อการใช้งาน | 1 | 17 | 5 | 5 | 6 | 1 | 0 | 3.82 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 29.41 | 29.41 | 35.29 | 5.88 | 0.00 |
| 1.6 ความสะอาด เป็นระเบียบ สภาพพร้อมใช้งาน | 1 | 17 | 7 | 6 | 4 | 0 | 0 | 4.18 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 41.18 | 35.29 | 23.53 | 0.00 | 0.00 |
| 1.7 ห้องเรียนมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 1 | 17 | 6 | 4 | 6 | 1 | 0 | 3.88 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 23.53 | 35.29 | 5.88 | 0.00 |
| 1.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในห้องเรียนด้วยรวดเร็ว | 1 | 17 | 6 | 7 | 3 | 1 | 0 | 4.06 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 41.18 | 17.65 | 5.88 | 0.00 |
| **2. พื้นที่ทำงานร่วม (Co working Space)** | | | | | | | | **3.79** | **มาก** |
| 2.1 อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสมและพร้อมใช้งาน | 1 | 17 | 4 | 7 | 5 | 1 | 0 | 3.82 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 23.53 | 41.18 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| 2.2 ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 1 | 17 | 3 | 8 | 5 | 1 | 0 | 3.76 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 17.65 | 47.06 | 29.41 | 5.88 | 0.00 |
| **3. พื้นที่เรียนรู้ร่วมภายนอกมหาวิทยาลัย** | | | | | | | | **4.28** | **มากที่สุด** |
| 3.1 การออกทัวร์เปิดโลกทัศน์ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และทักษะด้านการจัดการ | 1 | 17 | 7 | 8 | 2 | 0 | 0 | 4.29 | มากที่สุด |
| 5.56 | 94.44 | 41.18 | 47.06 | 11.76 | 0.00 | 0.00 |
| 3.2 การศึกษาดูงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เช่น โรงแรม สายการบิน บริษัททัวร์ หรือแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะ และสร้างแรงบันดาลใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการทำธุรกิจ | 1 | 17 | 6 | 8 | 3 | 0 | 0 | 4.18 | มากที่สุด |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 47.06 | 17.65 | 0.00 | 0.00 |
| 3.3 ห้องปฏิบัติการอบรม IT1 IT2 IT3 ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ทักษะด้าน IT และสามารถนำไปพัฒนาต่อได้ด้วยตัวเอง | 1 | 17 | 7 | 8 | 2 | 0 | 0 | 4.29 | มากที่สุด |
| 5.56 | 94.44 | 41.18 | 47.06 | 11.76 | 0.00 | 0.00 |
| 3.4 กิจกรรม ToBiz Volunteer (กิจกรรมจิตอาสา) ในพื้นที่ชุมชน เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดจิตสำนึกที่มีต่อส่วนรวม | 1 | 17 | 8 | 7 | 2 | 0 | 0 | 4.35 | มากที่สุด |
| 5.56 | 94.44 | 47.06 | 41.18 | 11.76 | 0.00 | 0.00 |
| 4. **อาคารสถานที่** | | | | | | | | **3.82** | **มาก** |
| 4.1 สถานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 0 | 18 | 4 | 10 | 4 | 0 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 22.22 | 55.56 | 22.22 | 0.00 | 0.00 |
| 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในอาคารเพียงพอ พร้อมใช้ อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟ เป็นต้น | 0 | 18 | 4 | 7 | 6 | 1 | 0 | 3.78 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 22.22 | 38.89 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| 4.3 ความเพียงพอของห้องน้ำในการบริการ | 0 | 18 | 5 | 6 | 4 | 1 | 2 | 3.61 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 27.78 | 33.33 | 22.22 | 5.56 | 11.11 |
| 4.4 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 0 | 18 | 5 | 8 | 3 | 2 | 0 | 3.89 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 27.78 | 44.44 | 16.67 | 11.11 | 0.00 |
| **5. ด้านสิ่งแวดล้อม** | | | | | | | | **4.00** | **มาก** |
| 5.1 สิ่งแวดล้อมโดยรอบอาคารมีความสะอาด และได้รับการบำรุง ดูแลอย่างสม่ำเสมอ | 0 | 18 | 6 | 8 | 4 | 0 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 33.33 | 44.44 | 22.22 | 0.00 | 0.00 |
| 5.2 มีจำนวนถังขยะเพียงพอ เหมาะสมต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 6 | 5 | 6 | 1 | 0 | 3.89 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 33.33 | 27.78 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| **6.** **ด้านสังคมและจิตวิทยา** | | | | | | | | **3.89** | **มาก** |
| 6.1 พื้นที่ลานอเนกประสงค์เอื้อต่อการทำกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมนันทนาการ | 0 | 18 | 4 | 8 | 6 | 0 | 0 | 3.89 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 22.22 | 44.44 | 33.33 | 0.00 | 0.00 |
| 6.2 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ | 0 | 18 | 5 | 7 | 5 | 1 | 0 | 3.89 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 27.78 | 38.89 | 27.78 | 5.56 | 0.00 |
| **7.** **ระบบเครือข่าย Network – LAN & Wireless** | | | | | | | | **3.58** | **มาก** |
| 7.1 ระบบเครือข่ายไร้สายเพียงพอต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 3 | 5 | 8 | 1 | 1 | 3.44 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 16.67 | 27.78 | 44.44 | 5.56 | 5.56 |
| 7.2 ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ต | 0 | 18 | 2 | 9 | 6 | 0 | 1 | 3.61 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 50.00 | 33.33 | 0.00 | 5.56 |
| 7.3 ประสิทธิภาพการใช้งานอินเตอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง | 0 | 18 | 3 | 8 | 6 | 0 | 1 | 3.67 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 16.67 | 44.44 | 33.33 | 0.00 | 5.56 |
| 7.4 เจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ แก้ปัญหาระบบเครือข่ายที่เกิดขึ้น ด้วยความรวดเร็ว | 1 | 17 | 3 | 7 | 5 | 1 | 1 | 3.59 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 17.65 | 41.18 | 29.41 | 5.88 | 5.88 |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | | | | | | | | **3.90** | **มาก** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

**3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4 มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร ที่สนับสนุนให้เกิดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.10), ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร ในระดับที่เท่ากันกับ ด้านการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.04), กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตาราง 3

**ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  **ของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร** | **ไม่เคย**  **ใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | | | | | | | | **4.00** | **มาก** |
| 1.1 แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 0 | 18 | 7 | 4 | 6 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 22.22 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| 1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 0 | 18 | 8 | 3 | 6 | 1 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 16.67 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| 1.3 ความสะดวก และรวดเร็ว | 0 | 18 | 8 | 4 | 5 | 1 | 0 | 4.06 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 22.22 | 27.78 | 5.56 | 0.00 |
| **2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | | | | | | | | **4.04** | **มาก** |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และอัธยาศัยดี | 0 | 18 | 7 | 6 | 4 | 1 | 0 | 4.06 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 33.33 | 22.22 | 5.56 | 0.00 |
| 2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ | 0 | 18 | 8 | 5 | 4 | 1 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 27.78 | 22.22 | 5.56 | 0.00 |
| 2.3 ความรวดเร็ว และทันตามกำหนด | 1 | 17 | 6 | 4 | 6 | 1 | 0 | 3.67 | มาก |
| 5.56 | 94.44 | 35.29 | 23.53 | 35.29 | 5.88 | 0.00 |
| 2.4 มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ | 0 | 18 | 8 | 5 | 4 | 1 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 27.78 | 22.22 | 5.56 | 0.00 |
| 2.5 มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ | 0 | 18 | 8 | 4 | 4 | 2 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 22.22 | 22.22 | 11.11 | 0.00 |
| 2.6 สามารถรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา | 0 | 18 | 7 | 7 | 3 | 1 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 38.89 | 16.67 | 5.56 | 0.00 |
| 2.7 สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กองกิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่ายบัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์  เป็นต้น | 0 | 18 | 6 | 8 | 3 | 1 | 0 | 4.06 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 33.33 | 44.44 | 16.67 | 5.56 | 0.00 |
| 2.8 บริการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง | 0 | 18 | 8 | 5 | 5 | 0 | 0 | 4.17 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 27.78 | 27.78 | 0.00 | 0.00 |
| **3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | | | | | | | | **3.89** | **มาก** |
| 3.1 ป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/งาน มีความชัดเจน | 0 | 18 | 4 | 6 | 7 | 1 | 0 | 3.72 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 22.22 | 33.33 | 38.89 | 5.56 | 0.00 |
| 3.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย และถูกสุขอนามัย | 0 | 18 | 7 | 4 | 6 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 22.22 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับการให้บริการ | 0 | 18 | 8 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3.94 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 22.22 | 22.22 | 5.56 | 5.56 |
| 3.4 เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและพร้อมใช้ | 0 | 18 | 6 | 6 | 5 | 1 | 0 | 3.94 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 33.33 | 33.33 | 27.78 | 5.56 | 0.00 |
| **4.** **ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | | | | | | | | **4.10** | **มาก** |
| 4.1 ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของคณะฯ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 7 | 4 | 7 | 0 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 22.22 | 38.89 | 0.00 | 0.00 |
| 4.2 ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ของคณะฯ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 8 | 2 | 8 | 0 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 11.11 | 44.44 | 0.00 | 0.00 |
| 4.3 ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 8 | 6 | 4 | 0 | 0 | 4.22 | มากที่สุด |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 33.33 | 22.22 | 0.00 | 0.00 |
| 4.4 ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ของหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 8 | 5 | 5 | 0 | 0 | 4.17 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 27.78 | 27.78 | 0.00 | 0.00 |
| **5.** **ด้านการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | | | | | | | | **4.04** | **มาก** |
| 5.1 มีช่องทางที่หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อระหว่างบุคคลโดยตรง เช่น เบอร์โทร หรือ Chat ผ่าน Social media เช่น Facebook/Line เป็นต้น | 0 | 18 | 8 | 3 | 6 | 1 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 16.67 | 33.33 | 5.56 | 0.00 |
| 5.2 มีข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิต | 0 | 18 | 8 | 4 | 6 | 0 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 22.22 | 33.33 | 0.00 | 0.00 |
| 5.3 มีการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน | 0 | 18 | 8 | 3 | 7 | 0 | 0 | 4.06 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 16.67 | 38.89 | 0.00 | 0.00 |
| 5.4 เจ้าหน้าที่ได้จัดทำคู่มือนักศึกษาที่เป็นประโยชน์ ไว้ในช่องทางเว็บไซต์ของคณะ/หลักสูตร | 0 | 18 | 7 | 4 | 7 | 0 | 0 | 4.00 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 38.89 | 22.22 | 38.89 | 0.00 | 0.00 |
| **6. การส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร ที่สนับสนุนให้เกิดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร** | | | | | | | | **4.11** | **มาก** |
| เจ้าหน้าที่ได้ช่วยประสานงาน/ให้คำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมของหลักสูตรฯ ส่งเสริมให้นักศึกษามีประสบการณ์ มีทักษะการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ (Life Long Learning) | 0 | 18 | 8 | 5 | 4 | 1 | 0 | 4.11 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 44.44 | 27.78 | 22.22 | 5.56 | 0.00 |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | | | | | | | | **4.03** | **มาก** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร**

**คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1 – 4**

**ข้อเสนอแนะ**

1. หัวข้อเยอะไป
2. อยากให้มีการประสบการณ์มากกว่านี้ เช่น การออกไปฝึกงาน
3. เว็บไซต์ให้บริการอยากให้ใช้ง่ายกว่านี้
4. เพิ่มห้องน้ำสำหรับนักศึกษา
5. แปรงลบกระดานไม่ค่อยดี ปากกาหมึกหมด