**ความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว**

**มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

แบบประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนและสภาพแวดล้อมของคณะพัฒนาการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ 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 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 3.08) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และ ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตาราง 1

**ตาราง 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

| **ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน****ด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด** | **ไม่เคย****ใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง** | **3.00** | **ปานกลาง** |
| 1.1 หนังสือและวารสารเพียงพอและตรงกับความต้องการ | 0 | 18 | 0 | 3 | 12 | 3 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 66.67 | 16.67 | 0.00 |
| 1.2 มีความหลากหลาย และมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา | 0 | 18 | 0 | 2 | 13 | 3 | 0 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 72.22 | 16.67 | 0.00 |
| 1.3 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด | 0 | 18 | 0 | 3 | 12 | 3 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 66.67 | 16.67 | 0.00 |
| 1.4 บริการการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการเข้าถึงและทันสมัย | 0 | 18 | 1 | 2 | 12 | 3 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 11.11 | 66.67 | 16.67 | 0.00 |
| **2. ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ** | **3.06** | **ปานกลาง** |
| 2.1 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม แนะนำ อธิบายได้อย่างชัดเจน | 0 | 18 | 0 | 2 | 14 | 2 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 77.78 | 11.11 | 0.00 |
| 2.2 มีความกระตือรือร้น และให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ | 0 | 18 | 0 | 5 | 10 | 3 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 27.78 | 55.56 | 16.67 | 0.00 |
| **3. ด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด** | **3.08** | **ปานกลาง** |
| 3.1 ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม | 0 | 18 | 0 | 4 | 13 | 1 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 72.22 | 5.56 | 0.00 |
| 3.2 ห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 0 | 2 | 14 | 2 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 77.78 | 11.11 | 0.00 |
| 3.3 ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสม | 0 | 18 | 0 | 3 | 12 | 3 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 66.67 | 16.67 | 0.00 |
| 3.4 ที่นั่งอ่านเพียงพอ และเหมาะสม | 0 | 18 | 0 | 3 | 14 | 1 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 77.78 | 5.56 | 0.00 |
| 3.5 ห้องสมุดมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 0 | 18 | 0 | 4 | 12 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | **3.04** | **ปานกลาง** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนด้านทรัพยากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

**2. ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมา ได้แก่ อาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.25), พื้นที่เรียนรู้ร่วมภายนอกมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.20), พื้นที่ทำงานร่วม (Co working Space) (ค่าเฉลี่ย 3.17), ด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 3.11), ด้านสังคมและจิตวิทยา (ค่าเฉลี่ย 3.00) และระบบเครือข่าย Network – LAN & Wireless (ค่าเฉลี่ย 2.96) ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตาราง 2

**ตาราง 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

| **ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน****สำหรับการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติของคณะฯ** | **ไม่เคย****ใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |  |  |
| **1. ห้องเรียน** | **3.34** | **ปานกลาง** |
| 1.1 ขนาดและสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิของห้อง และเสียงรบกวน เป็นต้น | 0 | 18 | 1 | 7 | 10 | 0 | 0 | 3.50 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 38.89 | 55.56 | 0.00 | 0.00 |
| 1.2 โต๊ะ เก้าอี้ มีขนาดเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 6 | 10 | 1 | 0 | 3.39 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 33.33 | 55.56 | 5.56 | 0.00 |
| 1.3 อุปกรณ์การเรียนการสอนอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 6 | 11 | 0 | 0 | 3.44 | มาก |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 33.33 | 61.11 | 0.00 | 0.00 |
| 1.4 อุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย | 0 | 18 | 1 | 5 | 11 | 0 | 1 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 27.78 | 61.11 | 0.00 | 5.56 |
| 1.5 จำนวนอุปกรณ์การเรียนการสอนมีเพียงพอต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 2 | 4 | 11 | 0 | 1 | 3.33 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 22.22 | 61.11 | 0.00 | 5.56 |
| 1.6 ความสะอาด เป็นระเบียบ สภาพพร้อมใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 6 | 9 | 1 | 1 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 33.33 | 50.00 | 5.56 | 5.56 |
| 1.7 ห้องเรียนมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 0 | 18 | 1 | 4 | 11 | 2 | 0 | 3.22 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 61.11 | 11.11 | 0.00 |
| 1.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในห้องเรียนด้วยรวดเร็ว | 0 | 18 | 1 | 4 | 12 | 1 | 0 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 66.67 | 5.56 | 0.00 |
| **2. พื้นที่ทำงานร่วม (Co working Space)** | **3.17** | **ปานกลาง** |
| 2.1 อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสมและพร้อมใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 4 | 11 | 2 | 0 | 3.22 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 61.11 | 11.11 | 0.00 |
| 2.2 ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 0 | 18 | 1 | 2 | 13 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 11.11 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| **3. พื้นที่เรียนรู้ร่วมภายนอกมหาวิทยาลัย** | **3.20** | **ปานกลาง** |
| 3.1 การออกทัวร์เปิดโลกทัศน์ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และทักษะด้านการจัดการ | 0 | 18 | 1 | 3 | 12 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 16.67 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| 3.2 การศึกษาดูงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เช่น โรงแรม สายการบิน บริษัททัวร์ หรือแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะ และสร้างแรงบันดาลใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการทำธุรกิจ | 0 | 18 | 1 | 4 | 10 | 3 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 55.56 | 16.67 | 0.00 |
| 3.3 ห้องปฏิบัติการอบรม IT1 IT2 IT3 ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ทักษะด้าน IT และสามารถนำไปพัฒนาต่อได้ด้วยตัวเอง | 0 | 18 | 1 | 3 | 12 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 16.67 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| 3.4 กิจกรรม ToBiz Volunteer (กิจกรรมจิตอาสา) ในพื้นที่ชุมชน เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดจิตสำนึกที่มีต่อส่วนรวม | 0 | 18 | 1 | 6 | 8 | 3 | 0 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 33.33 | 44.44 | 16.67 | 0.00 |
| 4. **อาคารสถานที่** | **3.25** | **ปานกลาง** |
| 4.1 สถานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | 0 | 18 | 1 | 5 | 11 | 1 | 0 | 3.33 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 27.78 | 61.11 | 5.56 | 0.00 |
| 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในอาคารเพียงพอ พร้อมใช้ อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟ เป็นต้น | 0 | 18 | 1 | 4 | 12 | 1 | 0 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 66.67 | 5.56 | 0.00 |
| 4.3 ความเพียงพอของห้องน้ำในการบริการ | 0 | 18 | 1 | 3 | 12 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 16.67 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| 4.4 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการใช้งานของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ | 0 | 18 | 1 | 4 | 11 | 2 | 0 | 3.22 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 61.11 | 11.11 | 0.00 |
| **5. ด้านสิ่งแวดล้อม** | **3.11** | **ปานกลาง** |
| 5.1 สิ่งแวดล้อมโดยรอบอาคารมีความสะอาด และได้รับการบำรุง ดูแลอย่างสม่ำเสมอ | 0 | 18 | 1 | 3 | 11 | 3 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 16.67 | 61.11 | 16.67 | 0.00 |
| 5.2 มีจำนวนถังขยะเพียงพอ เหมาะสมต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 3 | 11 | 3 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 16.67 | 61.11 | 16.67 | 0.00 |
| **6.** **ด้านสังคมและจิตวิทยา** | **3.00** | **ปานกลาง** |
| 6.1 พื้นที่ลานอเนกประสงค์เอื้อต่อการทำกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมนันทนาการ | 0 | 18 | 0 | 3 | 13 | 2 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 6.2 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ | 0 | 18 | 0 | 2 | 13 | 3 | 0 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 72.22 | 16.67 | 0.00 |
| **7.** **ระบบเครือข่าย Network – LAN & Wireless** | **2.96** | **ปานกลาง** |
| 7.1 ระบบเครือข่ายไร้สายเพียงพอต่อการใช้งาน | 0 | 18 | 1 | 0 | 15 | 2 | 0 | 3.00 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 0.00 | 83.33 | 11.11 | 0.00 |
| 7.2 ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ต | 0 | 18 | 1 | 0 | 14 | 3 | 0 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 0.00 | 77.78 | 16.67 | 0.00 |
| 7.3 ประสิทธิภาพการใช้งานอินเตอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง | 0 | 18 | 1 | 1 | 13 | 2 | 1 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 5.56 | 72.22 | 11.11 | 5.56 |
| 7.4 เจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ แก้ปัญหาระบบเครือข่ายที่เกิดขึ้น ด้วยความรวดเร็ว | 0 | 18 | 1 | 1 | 13 | 2 | 1 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 5.56 | 72.22 | 11.11 | 5.56 |  |  |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | **3.15** | **ปานกลาง** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติ ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

**3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ มีผู้ตอบแบบประเมินผ่าน Google form จำนวน 18 คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.18), การส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร ที่สนับสนุนให้เกิดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.17), ด้านการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.16), ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.09) และกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.00) ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตาราง 3

**ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565 บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

| **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร** | **ไม่เคย****ใช้บริการ** | **เคยใช้บริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ระดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | **3.00** | **ปานกลาง** |
| 1.1 แจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน | 0 | 18 | 0 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 77.78 | 5.56 | 5.56 |
| 1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 0 | 18 | 0 | 4 | 12 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| 1.3 ความสะดวก และรวดเร็ว | 0 | 18 | 0 | 2 | 13 | 3 | 0 | 2.94 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 72.22 | 16.67 | 0.00 |
| **2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | **3.09** | **ปานกลาง** |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และอัธยาศัยดี | 0 | 18 | 0 | 3 | 14 | 1 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 77.78 | 5.56 | 0.00 |
| 2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ | 0 | 18 | 0 | 3 | 13 | 2 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 2.3 ความรวดเร็ว และทันตามกำหนด | 0 | 18 | 0 | 4 | 12 | 1 | 1 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 66.67 | 5.56 | 5.56 |
| 2.4 มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ | 0 | 18 | 0 | 2 | 15 | 1 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 83.33 | 5.56 | 0.00 |
| 2.5 มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ | 0 | 18 | 0 | 2 | 15 | 1 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 83.33 | 5.56 | 0.00 |
| 2.6 สามารถรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา | 0 | 18 | 0 | 4 | 13 | 1 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 72.22 | 5.56 | 0.00 |
| 2.7 สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ สำนักบริหารฯ กองกิจการนักศึกษา งานทุน งานพยาบาล ฝ่ายบัณฑิตศึกษา กองวิเทศสัมพันธ์เป็นต้น | 0 | 18 | 0 | 2 | 15 | 1 | 0 | 3.06 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 11.11 | 83.33 | 5.56 | 0.00 |
| 2.8 บริการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง | 0 | 18 | 0 | 3 | 14 | 1 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 16.67 | 77.78 | 5.56 | 0.00 |
| **3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | **3.32** | **ปานกลาง** |
| 3.1 ป้ายบอกที่ตั้งของฝ่าย/งาน มีความชัดเจน | 0 | 18 | 1 | 4 | 12 | 1 | 0 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 66.67 | 5.56 | 0.00 |
| 3.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย และถูกสุขอนามัย | 0 | 18 | 1 | 5 | 11 | 1 | 0 | 3.33 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 27.78 | 61.11 | 5.56 | 0.00 |
| 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับการให้บริการ | 0 | 18 | 1 | 5 | 11 | 1 | 0 | 3.33 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 27.78 | 61.11 | 5.56 | 0.00 |
| 3.4 เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและพร้อมใช้ | 0 | 18 | 2 | 3 | 12 | 1 | 0 | 3.33 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 16.67 | 66.67 | 5.56 | 0.00 |
| **4.** **ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | **3.18** | **ปานกลาง** |
| 4.1 ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของคณะฯ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 1 | 4 | 12 | 1 | 0 | 3.28 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 22.22 | 66.67 | 5.56 | 0.00 |
| 4.2 ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ของคณะฯ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 1 | 2 | 13 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 11.11 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 4.3 ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 1 | 2 | 13 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 11.11 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 4.4 ข้อมูลข่าวสารใน Facebook ของหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ตรงกับความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 0 | 18 | 2 | 2 | 12 | 2 | 0 | 3.22 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 11.11 | 66.67 | 11.11 | 0.00 |
| **5.** **ด้านการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร** | **3.16** | **ปานกลาง** |
| 5.1 มีช่องทางที่หลากหลายนอกเหนือจากการติดต่อระหว่างบุคคลโดยตรง เช่น เบอร์โทร หรือ Chat ผ่าน Social media เช่น Facebook/Line เป็นต้น | 0 | 18 | 1 | 2 | 13 | 2 | 0 | 3.11 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 5.56 | 11.11 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 5.2 มีข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิต | 0 | 18 | 2 | 1 | 13 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 5.56 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 5.3 มีการให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน | 0 | 18 | 2 | 1 | 13 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 5.56 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| 5.4 เจ้าหน้าที่ได้จัดทำคู่มือนักศึกษาที่เป็นประโยชน์ ไว้ในช่องทางเว็บไซต์ของคณะ/หลักสูตร | 0 | 18 | 2 | 1 | 13 | 2 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 11.11 | 5.56 | 72.22 | 11.11 | 0.00 |
| **6. การส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่คณะ/หลักสูตร ที่สนับสนุนให้เกิดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร** | **3.17** | **ปานกลาง** |
| เจ้าหน้าที่ได้ช่วยประสานงาน/ให้คำปรึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมของหลักสูตรฯ ส่งเสริมให้นักศึกษามีประสบการณ์ มีทักษะการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้ (Life Long Learning) | 0 | 18 | 0 | 4 | 13 | 1 | 0 | 3.17 | ปานกลาง |
| 0.00 | 100.00 | 0.00 | 22.22 | 72.22 | 5.56 | 0.00 |
| **ค่าเฉลี่ยโดยรวม** | **3.15** | **ปานกลาง** |

**กราฟแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คณะฯ/หลักสูตร**

**คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีการศึกษา 2565**

**บัณฑิตใหม่ ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

**ข้อเสนอแนะ**

1. อยากให้มีห้องน้ำในตึก
2. อัพเกรดสื่อการสอนของคณะ
3. ขั้นตอนการรับชุดครุย
4. เรียนภาษาอังกฤษ 100% ในบางวิชา