

3. การให้บริการของอาจารย์ที่ปรึกษา สาขาการจัดการการโรงแรม

ความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

ในปีการศึกษา 2563 หลักสูตรฯ ได้มีการสรุปความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฯ ได้มีการตั้งตู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาที่ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะต่อหลักสูตรฯ นำข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการพัฒนา (63 HTM 3.3 ข้อ 2) โดยพบว่าในภาคการศึกษา 1/63 มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษา ในประเด็นการสื่อสารภายในหลักสูตรฯ ยังไม่ทั่วถึง ดังนั้นในหลักสูตรฯ จึงดำเนินการจัดการข้อเสนอนี้โดยจัดสร้างช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรฯ ผ่านทางช่องทาง Social Media และส่วนในภาคการศึกษา 2/63 มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษาในประเด็นที่ต้องการโต๊ะเขียนหนังสือ สำหรับผู้ถนัดมือซ้าย ซึ่งได้จัดการประชุมในหลักสูตรฯ เพื่อรับทราบข้อเสนอนี้ดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ดำเนินการต่อไป ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรม ประจำปี 2563

หัวข้อประเมิน	Mean	S.D.	ผลการปฏิบัติ
ความพึงพอใจต่อหลักสูตร			
1. การจัดการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.00	0.70	มาก
2. มีการจัดแผนการศึกษาตลอดหลักสูตรอย่างชัดเจน	4.01	0.82	มาก
3. มีปฏิทินการศึกษาและโปรแกรมการศึกษาแต่ละภาคการศึกษาชัดเจน	4.17	0.77	มาก
4. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	3.99	0.82	มาก
อาจารย์ผู้สอน			
1. อาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชา	4.22	0.76	มาก
2. อาจารย์สอน เนื้อหา ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.13	0.77	มาก
3. อาจารย์สนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.26	0.75	มาก
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้			
1. ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ มีอุปกรณ์เหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษา	3.81	0.93	มาก

หัวข้อประเมิน	Mean	S.D.	ผลการปฏิบัติ
2. ระบบบริการสารสนเทศห้องสมุดเหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้	3.96	0.90	มาก
การจัดการเรียนการสอน			
1. การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับลักษณะวิชาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.13	0.72	มาก
2. การใช้สื่อประกอบการสอนอย่างเหมาะสม	4.04	0.77	มาก
3. วิธีการสอนส่งเสริมให้นักศึกษาได้ประยุกต์แนวคิด ศาสตร์ทางการวิชาชีพและ/หรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการเรียนรู้	4.09	0.75	มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน	4.15	0.74	มาก
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะภาคปฏิบัติที่เหมาะสม	4.03	0.80	มาก
6. มีระบบการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ	3.93	0.92	มาก
7. ด้านการจัดปฏิทินการศึกษามีความเหมาะสม	4.08	0.78	มาก
การวัดและประเมินผล			
1. วิธีการวัดประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกิจกรรมการเรียนการสอน	4.11	0.73	มาก
2. การวัดและประเมินผลเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ และข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	4.01	0.76	มาก
3. การวัดและประเมินผล โปร่งใส และตรงตามเวลา	4.10	0.80	มาก
การพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียน			
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.18	0.75	มาก
2. ด้านความรู้	4.10	0.73	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.15	0.75	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.15	0.77	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.07	0.75	มาก

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาการจัดการการ
โรงแรม ประจำปี 2563

ชั้นปี	นักศึกษ รหัส	จำนวน นักศึกษา ทั้งหมด	จำนวน นักศึกษาที่ ตอบ	ร้อยละ	ผลประเมินความพึง พอใจต่อหลักสูตร ประจำปี การศึกษา 2563	ผลการปฏิบัติ
ชั้นปีที่ 4	60	115	96	83.48	4.10	มาก
ชั้นปีที่ 3	61	176	138	78.41	3.99	มาก
ชั้นปีที่ 2	62	127	97	76.38	3.95	มาก
ชั้นปีที่ 1	63	156	123	78.85	4.02	มาก
	รวม	574	454	79.09	4.01	มาก

ผลการดำเนินงาน

ความพึงพอใจต่อหลักสูตรในปีการศึกษา 2563 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาทุกชั้นปี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละชั้นปีมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ปีการศึกษา 2563 เท่ากับ 4.02 ปีการศึกษา 2562 ปีการศึกษา 2561 เท่ากับ 3.95 และปีการศึกษา 2560 นั้นมีผลการสำรวจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่หลักสูตรได้ทำการสำรวจพบว่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวมจาก 3.95 เพิ่มขึ้น 0.06 แต่อย่างไรก็ตาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการข้อร้องเรียน		
ปีการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าความเปลี่ยนแปลง
2560	3.80	-
2561	3.80	-
2562	3.95	+0.15
2563	4.01	+0.06
2564	-	-

ผลจากการประเมินอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้พิจารณาเป็นรายประเด็นและสรุปข้อร้องเรียน โดยพบว่า

ในภาคการศึกษา 1/63 มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษาในประเด็น

1. การสื่อสารภายในหลักสูตรฯ ยังไม่ทั่วถึง ดังนั้นในหลักสูตรจึงดำเนินการจัดการข้อเสนอแนะโดยจัดสร้างช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรฯ ผ่านทางช่องทาง Social Media เช่น กลุ่มไลน์อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาทุกชั้นปี เพจของสาขาฯ เพื่อใช้สื่อสารในภาพรวม

2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตล่าช้า

ในภาคการศึกษา 2/63 มีข้อเสนอแนะจากนักศึกษาในประเด็น

1. นักศึกษาต้องการโต๊ะเขียนหนังสือสำหรับผู้ถนัดมือซ้าย
2. เรื่องอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ที่ยังไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา
3. การลดค่าเทอม เนื่องจากส่วนใหญ่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ไม่ได้ใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้จากทางมหาวิทยาลัย

จากข้อร้องเรียนข้างต้น ทางหลักสูตรได้จัดการประชุมในหลักสูตรเพื่อรับทราบข้อเสนอแนะดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่อไป

ผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

เรื่องที่ร้องเรียน	ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
การสื่อสารภายในหลักสูตรฯ	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรร่วมกับอาจารย์ประจำสาขาวิชา ได้เพิ่มช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรฯ ผ่านทางช่องทาง Social Media เช่น กลุ่มไลน์อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษา ทุกชั้นปี เพจของทางสาขาฯ เพื่อใช้สื่อสารในภาพรวม
สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า	คณะศิลปศาสตร์ เพิ่มจุดกระจายสัญญาณ Wifi และมหาวิทยาลัยได้เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาทั่วโลก ชื่อ eduroam ให้สามารถใช้งานได้กว้างขวาง
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	หลักสูตรได้จัดทำแผนการพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแจ้งอาจารย์ผู้สอนเพิ่มเติมช่องทางสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา และข้อเสนอบางประการได้แก่ โต๊ะเขียนหนังสือสำหรับผู้ถนัดมือซ้าย ได้นำเสนอประเด็นนี้ผ่านหัวหน้าสาขาเพื่อนำเข้าที่ประชุมกรรมการที่เกี่ยวข้องในระดับคณะต่อไป