

2.การให้บริการอาจารย์ที่ปรึกษา สาขาการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาหลักสูตรทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารงานหลักสูตร (C) แบ่งเป็นด้าน หลักสูตร ระบบการรับเข้า อาจารย์ผู้สอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียน และข้อเสนอแนะต่อหลักสูตร ในปีการศึกษา 2563 หลักสูตรได้เพิ่มหัวข้อในการประเมิน 5 หัวข้อ ดังสรุปเปรียบเทียบเป็นรายด้านดังนี้

รายการ	2561	2562	2563
หลักสูตร	-	-	4.21
อาจารย์ผู้สอน	-	-	4.40
การจัดการเรียนการสอน	-	-	4.20
การวัดประเมินผล	-	-	4.32
การเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียน	-	-	4.35
ระบบการรับเข้า	3.75	3.92	4.28
การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา	3.77	3.85	4.23
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	3.57	3.85	3.99
การดูแลให้คำปรึกษา	3.94	4.10	4.42
การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	3.86	4.03	4.24
รวม	3.78	3.95	4.26

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิม 3.95 ในปีการศึกษา 2562 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านอาจารย์ผู้สอน สูงที่สุด (4.40) ตามด้วยด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียน (4.35) ส่วนข้อที่ได้คะแนนประเมินต่ำที่สุดคือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (3.99) เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า คะแนนประเมินเรื่องห้องเรียนและห้องปฏิบัติการได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด หลักสูตรจะนำผลการประเมินไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงต่อไป และสรุปข้อเสนอแนะออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ รายวิชาเลือกเสรี เน้นภาษาต่างประเทศ การเรียนออนไลน์ เมื่อหลักสูตรได้ข้อเสนอแนะจึงพิจารณาว่า เรื่องรายวิชาและการเน้นภาษาต่างประเทศจะนำไปพัฒนาด้านสาระรายวิชาและการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่วนการเรียนออนไลน์หลักสูตรจะเร่งดำเนินการแก้ไขทันที (A)

หลักสูตรประชุมเพื่อวางแผนแนวทางปฏิบัติ (P) เรื่องการสอนออนไลน์และผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด19 ปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยประกาศให้ทุกคณะจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ หลักสูตรจึงมอบหน้าที่ให้อาจารย์อัจฉิรา ทิวงษ์สิงห์ และอาจารย์พนัส สืบยุบล ซึ่งอาจารย์ทั้งสองคนเป็นผู้ดูแลเพจประชาสัมพันธ์สาขาและเพจสโมสรนักศึกษาอยู่แล้ว เป็นผู้ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา เพื่อลดปัญหาในเรื่องการสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษา รวมถึงรับรู้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในด้านต่างๆ นอกจากนี้หลักสูตรแจ้งให้นักศึกษาส่งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะไปที่อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรผ่านช่องทางต่าง ๆ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้วหลักสูตรจะทำการประชุมหารือเพื่อหาข้อแก้ไข หากแก้ไขไม่ได้จะนำเสนอไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว อาจารย์ประจำหลักสูตรปฏิบัติงานในลักษณะทำงานจากที่บ้าน (Work from home: WFH) หลักสูตรจึงวางแผนในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนด้วยการประชุมออนไลน์เพื่อแก้ปัญหาหรือส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนในปีการศึกษา 2563 พบว่า หลักสูตรได้รับข้อร้องเรียน 5 เรื่อง ดังนี้

1. เรื่องชั่วโมงการเรียนออนไลน์ เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนหนึ่งประสบปัญหาเรื่องอุปกรณ์การเรียนออนไลน์ เช่น มีเพียงโทรศัพท์มือถือและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งจำนวนชั่วโมงในการเรียนต่อครั้งใช้เวลานาน ทำให้โทรศัพท์มือถือร้อนและประสบปัญหาสุขภาพและสายตา

หลักสูตรแจ้งอาจารย์ประจำวิชาให้ส่งไฟล์เอกสารการเรียนให้นักศึกษาได้ศึกษาล่วงหน้า ตามแนวคิดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน (Flipped Classroom) นักศึกษาสามารถพิมพ์ออกมาใช้ประกอบการเรียนได้ ผู้สอนได้ทำคลิปบรรยายสั้นๆ อัปโหลดขึ้นระบบยูทูป (YouTube) เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนได้ตามอัธยาศัย มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการจัดเวลาพักระหว่างคาบเรียนประมาณ 15-20 นาทีให้นักศึกษาได้ผ่อนคลาย เป็นต้น

หลังจากดำเนินงานเรียบร้อยแล้ว ได้มีการสอบถามไปยังนักศึกษา พบว่า นักศึกษาพึงพอใจต่อการปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวเนื่องจากมีความยืดหยุ่นสูง และนักศึกษามีโอกาสได้ทบทวนเนื้อหาในรายวิชาจากสื่อการสอนได้ตามที่ต้องการ

2. เรื่องการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในช่วงสถานการณ์ระบาดเชื้อไวรัสโควิด 19 จากการสำรวจหลักสูตรได้รับแจ้งจากนักศึกษาว่า นักศึกษาบางคนมีปัญหาในการเรียนที่บ้าน ปัญหาเรื่องอินเทอร์เน็ต ปัญหาเรื่อง

อุปกรณ์การเรียนออนไลน์ เป็นต้น นักศึกษาจึงต้องการเข้ามาเรียนที่มหาวิทยาลัยในช่วงที่สถานการณ์ผ่อนคลายลง แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายจำกัดจำนวนคนในการเข้าใช้อาคารและเว้นระยะห่างทางสังคม หลักสูตรจึงแจ้งอาจารย์ประจำวิชาให้แบ่งจำนวนนักศึกษาเข้ามาเรียนตามความสมัครใจ ครั้งละไม่เกิน 25 คน ต่อห้อง โดยการจัดที่นั่งต้องมีระยะห่างตามคำแนะนำ และระหว่างการสอนต้องสอนผ่านระบบออนไลน์ให้นักศึกษาที่ไม่สะดวกเข้ามาเรียนที่มหาวิทยาลัย หรือนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่เฝ้าระวัง หรือต้องเดินทางโดยรถสาธารณะ ทั้งนี้อาจารย์ผู้สอนกำกับดูแลการหมุนเวียนเข้ามาเรียนในห้องเรียนในแต่ละสัปดาห์ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกวิธีการเรียนที่เหมาะสมกับตนเอง ผลการดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาที่สามารถเข้ามาเรียนในห้องเรียนได้ย่นดี หมุนเวียนเข้ามาเรียนและปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างอย่างเคร่งครัด

3. เรื่องการผ่อนผันค่าเทอม เนื่องจากได้รับแจ้งจากนักศึกษาว่าผู้ปกครองประสบปัญหาการเงินกระทันหัน อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด19 ทำให้ไม่สามารถชำระค่าเทอมได้ทันกำหนดเวลา หลักสูตรจึงได้แจ้งอาจารย์ที่ปรึกษาให้ทำหนังสือขอผ่อนผันการชำระค่าเทอม และคอยติดตามดูแลนักศึกษากลุ่มนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันไม่ให้นักศึกษาลาออก หรือเกิดปัญหาความไม่สบายใจในระหว่างเรียน

ผลการดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาจำนวนหนึ่งได้ทำเรื่องขอผ่อนผันการชำระค่าเทอมผ่านทางอาจารย์ที่ปรึกษา และหลักสูตรได้แนะนำให้นักศึกษาที่มีความจำเป็นให้ขอทุนให้เปล่าของมหาวิทยาลัยและคณะอีกด้วย

4. เรื่องช่องทางการเรียนที่หลากหลาย หลักสูตรได้รับแจ้งจากนักศึกษาว่า อาจารย์แต่ละวิชานั้นใช้ช่องทางการเรียนหลากหลาย ซึ่งทำให้นักศึกษาประสบปัญหาในการเข้าระบบต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์มือถือ เช่น DLearn, Zoom, MS Teams เป็นต้น หลักสูตรจึงประสานขอความร่วมมือไปยังอาจารย์ผู้สอนให้ใช้ระบบ MS Teams เนื่องจากเป็นระบบที่ครอบคลุมการสื่อสารสองทาง สามารถใช้สอนบรรยายได้ ส่งการบ้าน เช็คชื่อเข้าชั้นเรียนได้ และเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยจัดหาให้อาจารย์และนักศึกษา ส่วนระบบ DLearn นั้นให้อาจารย์ที่ต้องการเลือกใช้ในการสอบวัดและประเมินผล หลักสูตรตรวจสอบผลการดำเนินงานจากการสอบถามไปยังนักศึกษากลุ่มที่ร้องเรียน พบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเป็นที่น่าพอใจ

5. เรื่องการเข้าระบบการสอบออนไลน์ หลักสูตรได้รับแจ้งจากนักศึกษาว่า การเข้าสอบด้วยระบบออนไลน์นั้นมีปัญหาในเรื่องระบบข้อสอบและระบบอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ไม่สามารถสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรจึงได้แจ้งอาจารย์แต่ละวิชาให้ออกข้อสอบให้เหมาะสมกับการสอบแบบออนไลน์ และเน้นย้ำเรื่องกำหนดเวลาในการส่งข้อสอบควรเผื่อเวลาเพิ่มอย่างน้อยอีก 10 นาที นอกจากนี้หลักสูตรยังอาจารย์ผู้สอนให้แจ้งนักศึกษาให้เตรียมตัวล่วงหน้าก่อนสอบ เพื่อตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ และให้อาจารย์ผู้สอนมีการทดสอบระบบการสอบออนไลน์ก่อนการสอบ ผลการดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เตรียมพร้อมล่วงหน้าและไม่พบปัญหาซ้ำ แต่ยังมีนักศึกษาบางคนที่ยืมรหัสผ่านเข้าบัญชี (User account) ซึ่งหลักสูตรดำเนินการแก้ไขประสาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ หลักสูตรจึงแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนควรใช้การส่งงานผ่านอีเมลก่อนการสอบเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว

หลักสูตรตรวจสอบผลการดำเนิน พบว่า ปัญหาบางข้อเป็นการคาดการณ์ของหลักสูตรซึ่งเตรียมการป้องกันล่วงหน้าสามารถลดปัญหาที่เกิดและแก้ไขปัญหได้ทันทั่วทั้ง ด้านช่องทางการรับข้อร้องเรียน พบว่า ผ่านช่องทางที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ ไลน์กลุ่มชั้นเรียน และไลน์กลุ่มอาจารย์ผู้สอนและกลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรพิจารณาว่าจำนวนกลุ่มไลน์และจำนวนผู้ใช้มีจำนวนมาก จึงจะเปิดไลน์@ ของหลักสูตรขึ้นเพื่อเป็นช่องทางให้นักศึกษาติดต่อหลักสูตรโดยตรงซึ่งมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น