

ผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติ คณะการบริการและการท่องเที่ยว ต่อคุณภาพการให้บริการของวิทยาเขตภูเก็ต ประจำปีการศึกษา 2557

การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของวิทยาเขตภูเก็ต ประจำปีการศึกษา 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่จำเป็นของนักศึกษาชาวต่างชาติ วิทยาเขตภูเก็ต ต่อไป

ผลการประเมิน มีทั้งหมด 9 ส่วน ดังนี้

1. ประเมินภาพรวมในระดับวิทยาเขตภูเก็ต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพของระบบกลไกการให้คำปรึกษา และบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นอื่นๆ/ข้อเสนอแนะและการพัฒนา

ส่วนที่ 4 ด้านการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ส่วนที่ 5 ด้านการเสริมสร้างและพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด (นักศึกษาที่มีคุณธรรมจริยธรรม) ความคิดเห็นอื่นๆ/ข้อเสนอแนะและการพัฒนา

ส่วนที่ 6 การให้บริการนักศึกษานานาชาติ

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะสำหรับการบริการของวิทยาเขตภูเก็ต ที่ควรได้รับการปรับปรุง/พัฒนาเป็นลำดับแรก

2. ประเมินภาพรวม ระดับคณะ

ส่วนที่ 8 การประเมินคุณภาพของระบบกลไกการให้คำปรึกษา และบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร (อาจารย์ที่ปรึกษา)

ส่วนที่ 9 การประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ส่วนที่ 10 ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ

การแปลผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

ในการสอบถามครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากนักศึกษาในวิทยาเขตภูเก็ต เป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ได้ผลสรุป ดังนี้

1. ประเมินในภาพรวม ระดับวิทยาเขตภูเก็ต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	60.0
หญิง	8	40.0
รวม	20	100.0
2. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	10	50.0
ชั้นปีที่ 2	3	15.0
ชั้นปีที่ 3	4	20.0
ชั้นปีที่ 4	3	15.0
รวม	20	100.0
3. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา		
ปริญญาตรี		
คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว		
การจัดการการบริการ	20	100.0
รวม	20	100.0

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการห้องสมุด			
1.1 ปริมาณหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น เช่น eBook ฐานข้อมูลวิจัย ฯลฯ	3.84	1.01	มาก
1.2 พื้นที่การให้บริการและจำนวนที่นั่ง	3.90	1.02	มาก
1.3 เวลาเปิด – ปิด และระบบการยืม – คืน	4.15	0.81	มาก
1.4 การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวม	4.25	0.79	มาก
1.5 ประสิทธิภาพการให้บริการ	4.16	0.76	มาก
รวม	4.08	0.79	มาก
2. การจัดอุปกรณ์เพื่อรองรับระบบการสืบค้น			
2.1 แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น LMS คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	4.40	0.68	มาก
3. ระบบสารสนเทศ			
3.1 ระบบอีเมล	4.10	1.21	มาก
3.2 ระบบตรวจสอบ จดหมาย พัสดุ	4.00	0.79	มาก
3.3 ระบบ SIS	4.40	0.75	มาก
3.4 ระบบสืบค้นสารสนเทศข้อมูล ห้องสมุด	4.06	0.90	มาก
3.5 ระบบประเมินการเรียนการสอน	4.16	1.01	มาก
3.6 ระบบขอสำเร็จการศึกษาผ่านเว็บ	4.06	1.09	มาก
3.7 ระบบคำนวณผลการเรียนล่วงหน้า	4.11	0.83	มาก
3.8 ระบบลงทะเบียนเรียนออนไลน์	3.95	1.18	มาก
3.9 ระบบข้อมูลพื้นฐานนักศึกษา (สน.1-2)	4.17	0.86	มาก
3.10 ระบบทรานสคริปกิจกรรมนักศึกษา (เช็คชั่วโมงกิจกรรม)	3.33	1.41	ปานกลาง
รวม	4.05	0.79	มาก
4. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน (ห้องเรียน)	3.95	0.89	มาก
5. การจัดบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและเอื้อต่อการพัฒนาการเรียนของนักศึกษา			
5.1 มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายอย่างเพียงพอ	3.58	1.07	มาก
5.2 จัดพื้นที่ส่งเสริมศึกษาด้วยตนเอง	3.74	1.15	มาก
รวม	3.63	1.06	มาก

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
6. ด้านการพยาบาล			
6.1 การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น	3.67	1.08	มาก
6.2 การให้บริการของแพทย์	3.88	0.99	มาก
6.3 การให้บริการของพยาบาล	3.76	0.97	มาก
6.4 ยาและเวชภัณฑ์พื้นฐาน	3.71	0.99	มาก
6.5 ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	3.47	1.12	ปานกลาง
6.6 เวลาเปิด – ปิด	3.65	1.11	มาก
รวม	3.56	1.10	มาก
7. ด้านอาคารสถานที่			
7.1 ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา	3.55	1.10	มาก
7.2 ระบบกำจัดของเสีย และการจัดการขยะ	3.65	0.88	มาก
7.3 สถานที่จอดรถ	3.41	1.12	ปานกลาง
รวม	3.53	0.93	มาก
8. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ	3.95	0.89	มาก
9. การให้บริการศูนย์ทดสอบความรู้ทางภาษา			
9.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	4.00	0.75	มาก
9.2 กระบวนการจัดการสอบ (อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และสถานที่)	4.16	0.76	มาก
9.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	0.67	มาก
รวม	4.05	0.62	มาก
10. การให้บริการห้องฟิตเนส	3.44	1.03	ปานกลาง
11. การให้บริการสนามกีฬา	3.41	1.00	ปานกลาง
12. การให้บริการรถรับ-ส่ง	3.56	0.89	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกด้าน	3.91	0.63	มาก

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพของระบบกลไกการให้คำปรึกษา และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการให้คำปรึกษา และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา			
ระดับวิทยาเขต	3.70	1.13	มาก
ระดับคณะ	3.95	1.05	มาก
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ บอร์ด/ประชาสัมพันธ์ อีเมล Facebook เป็นต้น			
ระดับวิทยาเขต	4.05	0.83	มาก
ระดับคณะ	4.15	0.88	มาก
3. ความเหมาะสมของการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการ และวิชาชีพให้นักศึกษา			
ระดับวิทยาเขต	4.21	0.92	มาก
ระดับคณะ	4.26	0.87	มาก
รวม	4.06	0.78	มาก

ส่วนที่ 4 ด้านการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการสืบสานวัฒนธรรมที่ดี	3.84	0.96	มาก
2. อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย์	3.95	0.89	มาก
3. มหาวิทยาลัยมีภูมิทัศน์สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.20	0.83	มาก
4. มหาวิทยาลัยมีพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรม	3.79	0.98	มาก
5. มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.69	มาก
รวม	3.96	0.68	มาก

ส่วนที่ 5 ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาให้นักศึกษาให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ที่มหาวิทยาลัยฯกำหนด (นักศึกษามี
คุณธรรมและจริยธรรม)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การสนับสนุนและส่งเสริมเรื่องการมีคุณธรรมและจริยธรรมให้กับนักศึกษา			
ระดับวิทยาเขต	4.16	0.76	มาก
ระดับคณะ	4.21	0.71	มาก
2. การเผยแพร่/รณรงค์ เพื่อปลูกฝังนักศึกษาด้านคุณธรรมและจริยธรรม			
ระดับวิทยาเขต	4.11	0.74	มาก
ระดับคณะ	4.16	0.69	มาก
3. ความภาคภูมิใจต่อพระราชปณิธาน “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ เป็นกิจที่ หนึ่ง” (Our Soul is for the Benefit of Mankind)	4.21	0.54	มาก
รวม	4.17	0.61	มาก

ส่วนที่ 6 การให้บริการศึกษานานาชาติ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้ข้อมูลในการดำเนินชีวิตในฐานะนักศึกษาต่างประเทศ ทั้งเชิงวิชาการ ระเบียบพิธีทางศุลกากร รวมทั้งข้อมูลอื่นๆเกี่ยวกับวิทยาเขตภูเก็ต และ วัฒนธรรม	4.20	0.89	มาก
2. ช่องทางในการเข้าถึงข่าวสาร	3.79	0.98	มาก
3. การให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	4.35	0.81	มาก
4. การให้ความอบอุ่นและความมั่นใจต่อนักศึกษาต่างชาติในการใช้ชีวิตที่วิทยา เขตภูเก็ต	4.16	0.90	มาก
5. การจัดทำระบบกลไกในการเตือนเกี่ยวกับวีซ่า	4.35	0.67	มาก
รวม	4.17	0.75	มาก

ส่วนที่ 7 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า การบริการด้านใดของวิทยาเขตภูเก็ต ที่ควรได้รับการปรับปรุงพัฒนา เป็นลำดับแรก (โปรดระบุ)

1. Need more parking for the student car please?
2. Teacher should speak in English
3. International activity hours needs to separate from the Thai activity / Consider to offer an activities that core fit to the International students.
4. Activity hours is not much available for International Student . If is not informed probably.
5. Chairs of Classroom
6. Hope some activity open to the international student
7. Please stop using “CCW on emails. This shows everyone’s email to all. If “BCC” is used install This Information will not be seen.
8. The Class Registration Procedure and System is very confusing. I would like to see a full list of required courses and then marks next to the classes completed so I know what else I can sign up for.
9. If seems when I have questions That I get moved from person to person. I would like to have one contact person that helps with all of my needs and questions.
10. Self – Study
11. The equipment inside the classroom
12. I think activity hours is not convention for international student. Quite a lot of hour need to complete. Maybe 50 hours is good enough.
13. Water system. The water is quite smelly.
14. Just try to use more English to inform us on facebook.
15. The parking lot should be improved.
16. In general everything is good at PSU.
17. Less student in labs. Overcrowded.
18. Renovate toilets.

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

2. ประเมินในภาพรวมระดับคณะ

ส่วนที่ 8 การประเมินคุณภาพของระบบกลไกการให้คำปรึกษา และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา	4.15	0.80	มาก

ส่วนที่ 9 การประเมินคุณภาพการให้บริการแหล่งเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ห้องปฏิบัติการ	4.15	0.99	มาก

ส่วนที่ 10 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่า การบริการด้านใดของคณะ ที่ควรได้รับการปรับปรุงพัฒนา เป็นลำดับแรก (โปรดระบุ)

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ