**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ 6 : Student Suport Service**

**6.1 The student intake policy, admission criteria, and admission procedures to the programme are shown to be clearly defined, communicated, published, and up-to-date.**

หลักสูตรมีนโยบายในการรับนักศึกษาอย่างชัดเจน โดยเน้นโอกาสในการศึกษาต่อของผู้สนใจ และมุ่งมั่นพัฒนานักนักพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยวและการจัดการแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้หลักสูตรได้กำหนดเป้าหมายของการรับนักศึกษาเพื่อให้ได้นักศึกษาใหม่ที่ตรงกับคุณสมบัติตามอัตลักษณ์ของหลักสูตร และมีจำนวนเป้าหมายการรับนักศึกษาตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้หากปีการศึกษาใดมีจำนวนนักศึกษาสนใจน้อยหลักสูตรจะพิจารณาไม่รับนักศึกษาในปีการศึกษานั้นๆ

สำหรับปีการศึกษา 2564 เป็นช่วงที่สถานการณ์โควิดเกิดขึ้นอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่เป็นอย่างมาก และกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอย่างรุนแรง ส่งผลให้ในปีนี้มีผู้สนใจสมัครเรียนเพียงแค่ 1 ราย โดยสอบถามผ่านมายังหลักสูตรอย่างไม่เป็นทางการ ด้วยเหตุนี้คณาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรจึงปรึกษาหารือกัน และมีมติเป็นเอกฉันท์ว่าในปี 2564 หลักสูตรจะไม่รับนักศึกษา ทั้งนี้หากมีคนสนใจ หลักสูตรจะขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้และแนะนำให้เตรียมความพร้อมเพื่อมาสมัครเรียนใน ปี 2565 แทน

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.1 The student intake policy, admission criteria, and admission procedures to the programme are shown to be clearly defined, communicated, published, and up-to-date |  |  | ✓ |  |  |  |  |

**6.2 Both short-term and long-term planning of academic and non-academic support services are shown to be carried out to ensure sufficiency and quality of support services for teaching, research, and community service.**

แผนและกิจกรรมระยะสั้นและระยะยาวที่หลักสูตรวางไว้ เป็นกิจกรรมในหลักสูตรที่ทางหลักสูตรเล็งพิจารณาจาก Pain Point ที่เกิดขึ้นจากการจัดการหลักสูตรที่ผ่านมา เนื่องจากนักศึกษาจะมีข้อจำกัดในการทำวิทยานิพนธ์ ในเชิงของรูปแบบ และเนื้อหา เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ในการทำวิจัย และประสบการณ์ในสายงานท่องเที่ยว กับ อีกส่วนถือว่ามีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว และไม่ได้อยู่ในระบบการศึกษาเป็นเวลานาน จึงเกิดข้อจำกัดในการศึกษาระดับปริญญาโท

ดังนั้นหลักสูตรจึงออกแบบแผนและกิจกรรมเพื่อตอบโจทย์การเรียนของนักศึกษาตามเอกสารที่ปรากฎนี้



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.2 Both short-term and long-term planning of academic and non-academic support services are shown to be carried out to ensure sufficiency and quality of support services for teaching, research, and community service |  |  | ✓ |  |  |  |  |

**6.3 An adequate system is shown to exist for student progress, academic performance, and workload monitoring. Student progress, academic performance, and workload are shown to be systematically recorded and monitored. Feedback to students and corrective actions are made where necessary.**

หลักสูตรมีระบบการติดตามความก้าวหน้าในการเรียนหรือผลการเรียนของนักศึกษา โดยการจัดทำเอกสารติดตามสถานะของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่นักศึกษาต้องผ่านประกอบด้วย

- การลงทะเบียน

- การจัดการเรียนการสอน

- การรายงานความก้าวหน้างานวิจัย

- การตีพิมพ์บทความ

- การสอบโครงงานวิทยานิพนธ์

การลงทะเบียน ทางหลักสูตรจะดำเนินการในการติดตามนักศึกษาและแจ้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาลงทะเบียนตามกรอบเวลา ในการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรทำการกำกับติดตามว่ามีนักศึกษาที่ยังขาดการลงทะเบียนเรียนที่จะส่งผลทำให้การเรียนไม่เป็นไปตามแผนหรือไม่ และหลักสูตรจะดำเนินการเปิดรายวิชานั้นๆให้เป็นไปตามแผน ส่วนในรายวิชาสัมมนา 2/3และ 4 สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ กรณีนักศึกษาไม่สามารถมารายงานได้ด้วยตนเอง อาทิ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ โดยหลักสูตรจะทำการแจ้งเตือนนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาให้ดำเนินการภายในภาคการศึกษาที่ 3 ของการเรียน

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.3 An adequate system is shown to exist for student progress, academic performance, and workload monitoring. Student progress, academic erformance, and workload are shown to be systematically recorded and monitored. Feedback to students and corrective actions are made where necessary |  |  | ✓ |  |  |  |  |

**6.4 Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability.**

หลักสูตรออกแบบกิจกรรมในหลักสูตรสำหรับนักศึกษา โดยคำนึงถึงส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ

1) โครงการการเตรียมความพร้อม หรือ TD PRE ในการทำวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีโครงการ จำนวน 4 โครงการ ได้แก่

1.1) เทคนิคการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

1.2) เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัย

1.3) ทักษะการใช้โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม

1.4) ทักษะการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงงานวิชาการ

โครงการข้างต้นออกแบบไว้เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการใช้งานเครื่องมือที่จะช่วยให้การทำรูปเล่มวิจัย และการค้นหาข้อมูลประกอบการวิจัยง่ายขึ้น อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อนักศึกษาเอง

 นอกจากนี้ในส่วนของการเตรียมความพร้อม ทางหลักสูตรยังเตรียมโครงการพี่ให้น้องฮอม จัดขึ้นเพื่อปรับทัศนคติเพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการอยู่ร่วมกัน มุ่งหวังให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ อยู่ร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพราะหลักสูตรเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า การเรียนระดับบัณฑิตศึกษา เราไม่สามารถเรียนคนเดียวตามลำพังได้ การทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือการเรียนร่วมกันจะเป็นทางออกสำคัญของการเรียนในหลักสูตรนี้

 2) โครงการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน หรือ TD PRO ประกอบด้วยโครงการย่อยจำนวน 4 โครงการ ได้แก่

 2.1) Research series I

2.2) Research series II

ออกแบบขึ้นเพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์การเรียนรู้ด้านการวิจัยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาจะได้มีโอกาสพบคณาจารย์ นักวิชาการ ที่มีประสบการณ์แบ่งปัน แลกเปลี่ยน เพื่อมุมมองด้านการวิจัยที่เพิ่มมากขึ้น

2.3) โครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูง: ประเทศไทย

2.4) โครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูง: พื้นที่มรดกโลก (ต่างประเทศ)

 โครงการสำคัญของหลักสูตรที่มุ่งหวังให้นักศึกษาได้เรียนรู้การใช้เครื่องมือของ Design Thinking และเครื่องมือสำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการได้พบปะผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้นอกเหนือที่ได้รับจากการเรียนในวิชาเรียน



นอกจากนี้งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่จะให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการใช้ชีวิตของนักศึกษา ให้บริการและแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาของนักศึกษา ตลอดจนการประสานด้านงานทะเบียนกับคณะต่างๆ บัณฑิตวิทยาลัยและสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแล ช่วยเหลือ และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการประสานงานต่างๆที่เกี่ยวข้อกับการทำวิจัย กิจกรรมเสริมหลักสูตร ทุนการศึกษา สวัสดิการนักศึกษา และให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และภายหลังจากให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแล้ว อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณาจารย์ผู้สอน  และนักวิชาการศึกษาจะประชุมร่วมกันผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำหลักสูตร เพื่อรายงานผลการให้คำปรึกษาและสรุปประเด็นสำคัญที่พบ เพื่อเป็นข้อมูลแก่คณาจารย์ท่านอื่นๆ อาทิ นักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ภาระค่าใช้จ่ายและปัญหาสุขภาพ จำเป็นต้องมีการแจ้งให้คณาจารย์ท่านอื่นๆ ทราบอย่างเร่งด่วน ประเด็นที่นักศึกษาร้องเรียน หรือปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน เป็นต้น

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.4 Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability |  |  | ✓ |  |  |  |  |

**6.5 The competences of the support staff rendering student services are shown to be identified for recruitment and deployment. These competences are shown to be evaluated to ensure their continued relevance to stakeholders needs. Roles and relationships are shown to be well-defined to ensure smooth delivery of the services.**

คณะพัฒนาการท่องเที่ยวมีการวางแผนและดำเนินการตามแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสายสนับสนุน และด้านการจัดบริการแก่ผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีทั้งคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคลากรประจำคณะ ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสายสนับสนุน ที่ระบุให้เห็นว่ามีการดำเนินการสนับสนุนด้าน ห้องเรียน ห้องกิจกรรม ด้านสารสนเทศ และด้านการจัดบริการแก่นักศึกษา จนมั่นใจว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีทั้งคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ

สำหรับในปีการศึกษา 2564 การมอบหมายบุคลากรของคณะฯ จำนวน 2 คน ให้ช่วยปฏิบัติงานอีกหน้าที่หนึ่ง คือ นางนวนจันทร์ ทองมา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารและธุรการ และนางกนิษฐา รักสกุลกานต์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา สังกัดงานนโยบาย แผนและประกันคุณภาพ ปฏิบัติงานอีกหน้าที่หนึ่ง ในการดำเนินการประสานงานตามขั้นตอนต่างๆ ของหลักสูตรให้แก่นักศึกษา รวมถึงสนับสนุนข้อมูลเพื่อให้การดำเนินงานและบริหารหลักสูตรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพของหลักสูตรต่อไป

ภายหลังที่บุคลากร 2 รายนี้ได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมในอีกหน้าที่หนึ่ง พบว่า ในช่วงแรกจำเป็นต้องมีการปรับตัว และเรียนรู้กระบวนงานของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา หลังจากนั้นการทำงานเริ่มเป็นระบบและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น จากนั้นทางหลักสูตรได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการสนับสนุนงานหลักสูตรเพื่อทดลองใช้ประเมินบุคลากรทั้ง 2 ราย ซึ่งมีรายละเอียดสมรรถนะ ครอบคลุม 8 ด้านดังนี้

1. การบริการที่ดี
2. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. ความยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม
5. การสืบเสาะหาข้อมูล
6. ความเข้าใจผู้อื่น
7. ความยึดหยุ่น ผ่อนปรน
8. ศิลปะการสื่อสาร จูงใจ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.5 The competences of the support staff rendering student services are shown to be identified for recruitment and deployment. These competences are shown to be evaluated to ensure their continued relevance to stakeholders needs. Roles and relationships are shown to be well-defined to ensure smooth delivery of the services |  |  | ✓ |  |  |  |  |

**6.6 Student support services are shown to be subjected to evaluation, benchmarking, and enhancement.**

หลักสูตรมีการประเมินผลการให้บริการและช่วยเหลือผู้เรียน เพื่อนำเสนอที่ประชุม และเสนอโครงการเพื่อการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งผลประเมินคุณภาพของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา ปีการศึกษา 2564 อยู่ในระดับดีมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 หากเปรียบเทียบกับปีก่อนที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยการประเมินครอบคลุมประเด็นสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการให้คำปรึกษา
5. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
6. ด้านการให้บริการที่ตอบสนองต่อการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร

ภาพรวมการประเมินทั้ง 6 ด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด แต่หากพิจารณาตัวแปร

เชิงลึกจะพบว่า มีบางตัวแปรที่นักศึกษาระบุว่ามีความพึงพอใจแค่ระดับมาก ได้แก่

1. การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะและคณาจารย์ ส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ในเชิงหลักการ แนวคิด และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของหลักการแนวคิดและทักษะต่างๆเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว
2. การให้บริการและการให้คำปรึกษาของคณะและคณาจารย์ ส่งเสริมหนักศึกษาเกิดความเข้าใจ หลักการวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้หลักสูตรได้นำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาร่วมกันและหาแนวทางที่เหมาะสมกับการพัฒนา

ประเด็นดังกล่าวให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นในปีต่อไป

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Student Support Services** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.6 Student support services are shown to be subjected to evaluation, benchmarking, and enhancement |  |  | ✓ |  |  |  |  |

## **AUN-QA Criterion 6 – Student Support Services**

**ผลการประเมินตนเอง**

|  |  |
| --- | --- |
| **เกณฑ์** | **คะแนน** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6.1 The student intake policy, admission criteria, and admission procedures to the programme are shown to be clearly defined, communicated, published, and up-to-date |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| 6.2 Both short-term and long-term planning of academic and non-academic support services are shown to be carried out to ensure sufficiency and quality of support services for teaching, research, and community service |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| 6.3 An adequate system is shown to exist for student progress, academic performance, and workload monitoring. Student progress, academic erformance, and workload are shown to be systematically recorded and monitored. Feedback to students and corrective actions are made where necessary |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| 6.4 Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| 6.5 The competences of the support staff rendering student services are shown to be identified for recruitment and deployment. These competences are shown to be evaluated to ensure their continued relevance to stakeholders needs. Roles and relationships are shown to be well-defined to ensure smooth delivery of the services |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| 6.6 Student support services are shown to be subjected to evaluation, benchmarking, and enhancement |  |  | ✓ |  |  |  |  |
| Overall |  |  | ✓ |  |  |  |  |