**C.2 ผลและกระบวนการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรต่อผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ใช้ข้อมูล: ปีการศึกษา 2564 (กรกฎาคม 2564 ถึง มิถุนายน 2565)**

C.2.1 มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะ

ที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้

C.2.2 มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนอง

ความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

C.2.3 มีการกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวัง หรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness)

C.2.4 มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ

**ผลการดำเนินงาน :**

**C.2.1 มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตรให้บรรลุคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และผลการเรียนรู้**

 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ได้กำกับ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของหลักสูตรเป็นประจำทุกปี โดยมอบให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เป็นผู้ดำเนินการกำกับและติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาของหลักสูตร รายงานให้คณะกรรมการประจำคณะรับทราบ เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ดังนี้



 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว จัดการเรียนการสอนจำนวน 4 หลักสูตร ประกอบด้วยระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 1 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร โดยทุกหลักสูตรกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังบนพื้นฐานของ Bloom’s Taxonomy โดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์ผู้สอน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำวิสัยทัศน์พันธกิจของคณะฯ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ นำไปสู่การถ่ายทอดเป็น PLOs ของหลักสูตร มีดำเนินการดังนี้

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

 หลักสูตรพัฒนาการท่องเที่ยว ได้มีการบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 2558 และมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้ร่วมกันร่างผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และกำหนดแผนพัฒนาการเรียนรู้ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ อันได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ5) ด้านทักษะในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปสู่การกำหนด PLOs ของหลักสูตร ดังนี้

| **ข้อที่** | **PLOs** |
| --- | --- |
| PLO 1 | มีความรู้ในเชิงหลักการ แนวคิด และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของหลักการ แนวคิดและทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวได้ |
| PLO 2 | มีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ |
| PLO 3 | สามารถนำเอาหลักการ แนวคิดและทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว |
| PLO 4 | สามารถวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว |
| PLO 5 | สามารถติดตามและประเมินผลการบริหารเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว |
| PLO 6 | สามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าสูง  |
| PLO 7 | สามารถนำความรู้ไปพัฒนา และประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ |

ในปีการศึกษา 2564 แต่ละภาคการศึกษานักศึกษาจะได้รับการประเมินผลตามที่กำหนดไว้ใน มคอ. 3 ของรายวิชา เช่น การสอบกลางภาคและปลายภาคของรายวิชา การมอบหมายงานและให้คะแนนเพื่อวัดความสำเร็จของผลการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา และมีการประเมินโดยการใช้ระดับคะแนน หรือเกรดเป็นตัวชี้วัดในการดูความสำเร็จของผลการเรียนรู้แต่ละวิชา โดยอาจารย์ผู้จัดสอนจะแจ้งผลดำเนินการรายวิชาใน มคอ. 5 ของรายวิชาทุกภาคและทุกปีการศึกษา นอกจากนั้น หลักสูตรมีการให้ผู้เรียนประเมินตนเองโดยใช้แบบประเมินการบรรลุผลการเรียนรู้ระดับหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งนักศึกษาทุกคนจะต้องทำภายหลังจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ในปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมานั้น กิจกรรมในรายวิชาและกิจกรรมในหลักสูตรไม่สามารถลงพื้นที่ปฏิบัติได้เนื่องจากนักศึกษาของหลักสูตรมีจำนวนมาก และในขณะนั้น มาตรการการเดินทางข้ามจังหวัดต่างของประเทศยังเข้มงวด และยังไม่มีวัคซีนอย่างแพร่หลาย ในปีการศึกษา 2564 หลักสูตรจึงจัดกลุ่มนักศึกษาให้มีขนาดเล็กลง เพื่อทำการจัดกลุ่มปฏิบัติงาน Tour Operation และกิจกรรมภาคบังคับในหลักสูตรอื่นๆ เช่น การลงพื้นที่ศึกษาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน การฝึกอบรมการคิดเชิงออกแบบ Design Thinking และการฝึกทักษะการเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม ซึ่งในปีการศึกษา 2565 ทางหลักสูตรมีการวางแผนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้รายปีของนักศึกษา

 หลักสูตรกำหนดให้ผู้เรียนประเมินตนเองโดยใช้แบบประเมินการบรรลุผลการเรียนรู้ระดับหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งนักศึกษาทุกคนจะต้องทำภายหลังจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา **(อ้างอิง64TDSQADC2.1.1 ผลการประเมินแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ประเมิน PLOs)**

 ผลการประเมินนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษา 4 ปี มีผลการเรียนรู้ที่มีคะแนนระดับน้อยที่สุดคือ 1.4 เป็นความรู้ด้านการปฏิบัติงาน Tour Operation ซึ่งอยู่ภายใต้ PLO หลักสูตรปี 2560 ข้อที่ 4. ด้านการมีความเข้าใจ หลักการวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งตรงกับ PLO หลักสูตรปี 2565 ข้อที่ 3. สามารถประยุกต์หลักการ แนวคิดและทักษะต่างๆเพื่อใช้จัดการแหล่งท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความหลากหลายทางวัฒนธรรมและบริบทของพื้นที่ และคะแนนระดับน้อยที่สุดคือ 1.5 ซึ่งเป็น PLO หลักสูตรปี 2560 ข้อที่ 6. ด้านการมีความเข้าใจหลักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าสูง ซึ่งตรงกับ PLO หลักสูตรปี 2565 ข้อที่ 4 สามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ผลการประเมินนักศึกษาหลักสูตร 4 ปีเทียบเข้าเรียน สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาแผนการเรียน 4 ปีเทียบเข้าเรียน มีผลการเรียนรู้ที่มีคะแนนระดับน้อยที่สุดใน PLO หลักสูตรปี 2560 ข้อที่ 4 ด้านการมีความเข้าใจ หลักการวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งตรงกับ PLO ในหลักสูตรปี 2565 ข้อที่ 3. สามารถประยุกต์หลักการ แนวคิดและทักษะต่างๆเพื่อใช้จัดการแหล่งท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความหลากหลายทางวัฒนธรรมและบริบทของพื้นที่ และคะแนนผลการเรียนรู้ในระดับน้อย ที่ 1.8 คะแนน ใน PLO หลักสูตรปี 2560 ในข้อที่ 3. สามารถนำเอาหลักการ แนวคิดและทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งตรงกับ PLO หลักสูตรปี 2565 ข้อที่ 2. สามารถนำเอาหลักการ แนวคิด และทักษะต่างๆ ไปใช้ออกแบบประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และผลการเรียนรู้ในระดับน้อยที่ 1.9 คะแนนใน PLO หลักสูตรปี 2560 ข้อที่ 6. สามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าสูง ซึ่งตรงกับ PLO หลักสูตรปี 2565 ในข้อที่ 4. สามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

 หลักสูตรได้มีการกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (PLOs) ให้สอดคล้องกับมาตราฐานคุณวุฒิวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและโรงแรม (มคอ.1) มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไปสู่การวิเคราะห์ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละรายวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตรฯ และความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรฯ ทั้งความรู้และทักษะทั่วไป (Generic) และความรู้และทักษะเฉพาะทาง (Subject specific) ได้กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (PLOs) ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อที่** | **PLOs** |
| PLO 1 | อธิบายศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและบริการ หลักการจัดการ และจริยธรรมทางธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ |
| PLO 2 | ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว |
| PLO 3 | วิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ |
| PLO 4 | สามารถประเมินแนวโน้มของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจได้ |
| PLO 5 | สร้างแผนธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ที่มีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมได้ |
| PLO 6 | มีทักษะการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้ประกอบการแบบมืออาชีพ6.1) มีความคิดสร้างสรรค์6.2) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้6.3) มีจิตบริการ |

 การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในระดับนานาชาติและมีทักษะในการปฏิบัติงานจริงทางการท่องเที่ยว มีทักษะทางด้านภาษาเพื่อรองรับการก้าวสู่พลเมืองโลก เป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปผลลัพธ์การเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนด จึงกำหนดระบบและกลไกในการกำกับติดตาม และตรวจสอบการจัดทำแผนการเรียนรู้ของหลักสูตร **(อ้างอิง รายงานผล SAR ของหลักสูตร Cri.3.6 หน้าที่ 77)** ซึ่งภายหลังจากการจัดการเรียนการสอนแล้ว หลักสูตรได้ดำเนินการวัดและประเมินผลผู้เรียนตาม PLOs และ CLOs ที่หลักสูตรกำหนด โดยกำหนดเกณฑ์วัดและประเมินนักศึกษาระหว่างเรียน เป็น 4 ระดับ **(อ้างอิง รายงานผล SAR ของหลักสูตร Cri.4.1 หน้าที่ 86)** ได้แก่

1. ระดับที่ 1 ระดับ Foundation นักศึกษาจะต้องมีความรู้และทักษะพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้ ดังจะสะท้อนใน PLO1 และ PLO6
2. ระดับที่ 2 ระดับ Intermediate นักศึกษามีการพัฒนาทักษะเฉพาะทางที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจท่องเที่ยว โดยนักศึกษาจะได้ทดลองตามวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และเรียนรู้ประสบการณ์ตรงจากมืออาชีพ ดังจะสะท้อนใน PLO1 PLO2 PLO5 และ PLO6
3. ระดับที่ 3 ระดับ Advanced นักศึกษามีการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการและการเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยมีการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารจัดการสู่การเป็นผู้ประกอบการมืออาชีพ ดังจะสะท้อนใน PLO 1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5 และ PLO6
4. ระดับที่ 4 ระดับ Expert นักศึกษาได้บูรณาการองค์ความรู้ และทักษะด้านการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว สู่การเป็นผู้ประกอบการมืออาชีพที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และประชากรโลก ดังสะท้อนใน PLO 1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5 และ PLO6

 โดยหลักสูตรฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลของผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละชั้นปี (YLO) กับรายวิชาในหลักสูตร **(อ้างอิง รายงานผล SAR ของหลักสูตร Cri.4.1 หน้าที่ 87)** และในทุก ๆ สิ้นปีการศึกษา ทางหลักสูตรมีกิจกรรม Focus Group เพื่อให้นักศึกษาสะท้อนการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมในรายวิชา การวัดและประเมินผลความรู้ทักษะที่ได้รับ เพื่อให้สอดคล้อง YLOs และเมื่อใกล้จะสำเร็จการศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรจะสะท้อนผลการประเมินจากสถานประกอบการ เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้ในการทำงานในอนาคต

**3. หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา**

หลักสูตรได้ออกแบบหลักสูตรโดยใช้หลักการของการจัดการศึกษามุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome Based Education) หรือ OBE โดยสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (PLOs) ที่ได้จากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย PLOs จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผลลัพธ์การเรียนรู้เฉพาะด้าน (Specific LOs) และผลลัพธ์การเรียนรู้ทั่วไป (Generic LOs) ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom’s Taxonomy และมคอ.2 ของหลักสูตรได้กำหนดให้มีการพัฒนาประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ TQF 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปสู่การกำหนด PLOs ไว้ ดังนี้

**หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อที่** | **PLOs** |
| PLO 1 | สามารถผลิตงานวิจัยในระดับมหาบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ  |
| PLO 2 | สามารถคิดเชิงบูรณาการและเชิงวิพากษ์เพื่อใช้ในกระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว  |
| PLO 3 | สามารถประยุกต์ใช้หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการขั้นสูงในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม  |
| PLO 4 | สามารถเชื่อมโยงองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ  |
| PLO 5 | มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  |

**หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อที่** | **PLOs** |
| PLO 1 | สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้เชิงวิชาการที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  |
| PLO 2 | สามารถประยุกต์ใช้หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยว  |
| PLO 3 | สามารถคิดเชิงบูรณาการและเชิงวิพากษ์เพื่อใช้ในกระบวนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว  |
| PLO 4 | สามารถพัฒนาองค์ความรู้ประกอบการทำวิจัยอย่างมีคุณภาพ  |
| PLO 5 | สามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าสูง โดยมีคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ  |

 หลักสูตรมีมาตรฐานและขั้นตอนการประเมินผลผู้เรียน โดยมีการประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติโดยกำหนดระบบและกลไกการประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ TQF ดังนี้

 1.  อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร มอบหมายอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยนำเนื้อหาของรายวิชา อาทิ คำอธิบายรายวิชา TQF ทั้ง 5 ด้าน และ Curriculum mapping ที่กำหนดไว้มากำหนดเนื้อหาของรายวิชาในมคอ.3 ตลอดจนกำหนดสัดส่วนการประเมินผลการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ประเมินผลการเรียนรู้มีความหลากหลาย อาทิ ข้อสอบปรนัย อัตนัย การบ้าน รายงานที่มอบหมาย การสอบปากเปล่า

 2. ในกระบวนการประเมินผลการเรียนการสอนเพื่อให้ผลการเรียนรู้เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจารย์ผู้สอนมีการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา มคอ. 3 ก่อนเปิดภาคเรียนเพื่อให้ข้อมูลแก่นักศึกษาโดยแสดงถึงวัตถุประสงค์ของ รายวิชา ผลการเรียนรู้ของรายวิชาที่คาดว่าจะได้รับหลังจากเรียนรายวิชานั้น แผนการสอนในแต่ละสัปดาห์ แผนการประเมินผลการเรียนรู้ เป็นต้น ซึ่งจะต้องแจ้งให้นักศึกษาได้รับทราบในชั่วโมงแรกที่เข้าสอน ก่อนสอบปลายภาคสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัยประมวลผลกำหนดให้นักศึกษาประเมินการสอนของอาจารย์ในแต่ละวิชาที่ลงทะเบียน หากนักศึกษาไม่ประเมินการสอนในช่วงเวลาที่กำหนดจะไม่ทราบเกรดในทุกวิชาที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษานั้น

 เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอนต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา มคอ. 5 ว่าได้ดำเนินการสอนครอบคลุมเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ และต้องให้เหตุผลและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของรายวิชานั้นในครั้งต่อไป จากนั้นหลักสูตรดำเนินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยการสุ่มรายวิชาในภาคการศึกษานั้นมาทำการทวนสอบและรายงานผลให้คณะรับทราบ สุดท้ายจัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร มคอ. 7 เพื่อสรุปภาพรวมของทุกรายวิชาในหลักสูตร ประสิทธิภาพของการสอนตามมาตรฐานการเรียนรู้แต่ละด้าน เป็นต้น เพื่อส่งให้คณบดีต่อไป กระบวนการดังกล่าวมีการจัดทำเหมือนกันทุกปี เพื่อการประเมินผลการเรียนรู้และทบทวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา 2564 คณะกรรมการประจำคณะพัฒนาการท่องเที่ยว กำหนดให้หลักสูตรรายงานการบรรลุความสำเร็จตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและผลการเรียนรู้ ดังนี้

| **หลักสูตร** | **หลักสูตรได้ดำเนินการ** | **หลักสูตรได้เสนอแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง** |
| --- | --- | --- |
| หลักสูตรศิลปศาสตร-บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | กำหนดให้ผู้เรียนประเมินตนเองโดยใช้แบบประเมินการบรรลุผลการเรียนรู้ระดับหลักสูตรของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งนักศึกษาทุกคนจะต้องทำภายหลังจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา | ซึ่งในปีการศึกษา 2564 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรพิจารณาผลประเมินโครงการและกิจกรรมภาคบังคับทั้งหมด พบว่า มีนักศึกษาจำนวนมากที่ขาดการเข้ากิจกรรมเนื่องจากการเรียนการสอนออนไลน์ทำให้นักศึกษาไม่ได้อยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง และบางส่วนเป็นนักศึกษาที่ติดเชื้อ COVID-19 ในช่วงที่มีกิจกรรมภาคบังคับ หลักสูตรจึงมีการวางแผนให้นักศึกษากลุ่มดังกล่าว เข้าร่วมโครงการและกิจกรรมในปีการศึกษา 2565 พร้อมกับรุ่นน้อง เพื่อให้นักศึกษาทุกคนมี PLOs ตามที่หลักสูตรคาดหวัง และหลักสูตรมีการวางแผนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้รายปีของนักศึกษา ในปีการศึกษา 2565 เพิ่มเติม |
| หลักสูตรศิลปศาสตร-บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ | หลักสูตรได้ออกแบบตัวชี้วัดและเกณฑ์ในการประเมินผลอย่างชัดเจน | โดยวางแนวทางสำหรับนักศึกษาที่ไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด 1) หลักสูตรได้วางแนวทางในการจัดกิจกรรม Tourism Tutor สำหรับนักศึกษาที่ไม่ผ่านตามเกณฑ์ 2) หลักสูตรจะจัดกิจกรรมเสริมทักษะให้กับนักศึกษาเป็นรายบุคคล |
| หลักสูตรศิลปศาสตร-มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | ดำเนินการติดตามและวัดประเมินผลอย่างต่อเนื่องจนมั่นใจได้ว่า บรรลุจริง เนื่องจากหลักสูตรระดับปริญญาโท มีการวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวัดและประเมินผลจากการเรียนในรายวิชา ผ่านการสอบและการทำกิจกรรมภายในวิชานั้นๆ การสอบประมวลความรอบรู้ภายหลังที่เรียนครบทุกรายวิชา การสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์  | สำหรับปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมา มีกิจกรรมบางส่วนที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้กิจกรรมในรายวิชาและกิจกรรมในหลักสูตรบางส่วนต้องเลื่อนออกไป และวางแผนจะจัดกิจกรรมในหลักสูตรทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในภาคการศึกษาที่ 1/2565 |
| หลักสูตรปรัชญา-ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | หลักสูตรพบว่า นักศึกษานั้นบรรลุตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง เนื่องจากตลอดระยะเวลาที่เรียนในหลักสูตร หลักสูตรได้ติดตามและวัดประเมินผลอย่างต่อเนื่องจนมั่นใจได้ว่า บรรลุจริง เนื่องจากหลักสูตรระดับปริญญาเอก มีการวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวัดและประเมินผลจากการเรียนในรายวิชา ผ่านการสอบและการทำกิจกรรมภายในวิชานั้นๆ การสอบประมวลความรู้ภายหลังที่เรียนครบทุกรายวิชา สอบวัดคุณสมบัติ สอบโครงร่างดุษฎีนิพนธ์ และการสอบป้องกันดุษฎีนิพนธ์  | สำหรับปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมา มีกิจกรรมบางส่วนที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้กิจกรรมในรายวิชาและกิจกรรมในหลักสูตรบางส่วนต้องเลื่อนออกไป และวางแผนจะจัดกิจกรรมในหลักสูตรทั้งหมดให้แล้วเสร็จภายในภาคการศึกษาที่ 1/2565 |

 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำคณะ: เสนอแนะให้หลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว ทำการตรวจสอบ CLO ของแต่ละรายวิชาว่ามีความสอดคล้องกับ PLO ของหลักสูตรหรือไม่ และให้อาจารย์ผู้สอนทำการวิเคราะห์และจัดกลยุทธ์การสอนและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุ CLO ก่อนเปิดภาคการศึกษา อีกทั้งกำหนดให้หลักสูตรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง PLOs ของหลักสูตร นอกจากนั้น ในระดับบัณฑิตศึกษา คณะฯ เห็นควรให้มีการประเมินการจัดการเรียนการสอนแบบ Module เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการเรียนให้มีประสิทธิภาพ

**ผลการประเมินตนเอง Sub-Criteria 2.1:**

**ระดับ 3** : Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate

**C.2.2 มีการกำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของแต่ละหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ได้กำกับ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของหลักสูตรเป็นประจำทุกปี โดยมอบให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เป็นผู้ดำเนินการกำกับและติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาของหลักสูตร ให้ตอบสนองความต้องการและจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานให้คณะกรรมการประจำคณะรับทราบเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ดังนี้

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

 หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก คือ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ผู้ใช้บัณฑิต เช่น ตัวแทนจากบริษัททัวร์ ตัวแทนจากชุมชนท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐทางการท่องเที่ยว ตลอดจนศิษย์เก่า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในคือ ศิษย์ปัจจุบัน **(อ้างอิง รายงานการประเมินตนเอง SAR ของหลักสูตร Cri.1.4 หน้าที่ 43)** ในการกำกับ ติดตาม ปีการศึกษา 2564 หลักสูตรได้ดำเนินการสอบความคิดเห็นจากผู้ประกอบการผ่านการนิเทศสหกิจศึกษาและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างทางโทรศัพท์ ตลอดจนผลประเมินการบรรลุ PLOs ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มาใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงเนื้อหาและการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร

ตารางที่ C2.2.1 สรุปความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการวิพากษ์หลักสูตร และจากผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญของหลักสูตรจากการนิเทศสหกิจศึกษา ปี 2564 เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับ

| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหลักสูตร** | **สรุปข้อมูลความต้องการจำเป็น** | **Types of Requirements** |
| --- | --- | --- |
| **ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต/ชุมชนท่องเที่ยว/มคอ.1 และ TPQI/ศิษย์เก่า/ศิษย์ปัจจุบัน** | **Basic****Requirement** | **Express Requirement** | **Nice to have Requirement** |
| 1. มคอ.1
2. TPQI
 | มคอ.1 ทุกข้อ และตำแหน่งงาน Travel Consultant ระดับ 2-3 ตำแหน่งงานผู้ออกแบบปราบการณ์และนักเล่าเรื่องท้องถิ่น | / |  |  |
| 1. วิสัยทัศน์/ พันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัย
 | 1. ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (R1)
2. ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ (R2)
 |  | // |  |
| 1. ตัวแทนจากบริษัททัวร์
 | 1. มีความสามารถในการบริหารจัดการทัวร์ (R1)
2. สามารถออกแบบเส้นทางท่องเที่ยว ออกแบบบริการ (R2)
3. ทักษะการออกแบบสื่อต่างๆเช่น สื่อออนไลน์ (R3)
4. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวหรือภาษาที่3 ได้ (R4)
5. บุคลิกภาพที่ดี (R5)
 |  | /// | // |
| 1. ตัวแทนจากชุมชนท่องเที่ยว
 | 1. สามารถออกแบบเส้นทางท่องเที่ยววัฒนธรรม (R1)
2. มีทักษะการพูดเพื่อการนำเที่ยว (R2)
3. สามารถออกแบบการบริการ (R3)
 | / | // |  |
| 1. ตัวแทนจากหน่วยงานราชการทางการท่องเที่ยว
 | 1. ทักษะการจัดทำโครงการ (R1)
2. ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (R2)
3. การทำงานภายใต้แรงกดดัน (R3)
 | / | // |  |
| 1. ตัวแทนจากวิทยาลัยอาชีวศึกษา
 | 1. ความรู้ด้านการตลาด (R1)
2. ทักษะการใช้ภาษาที่ 3 (R2)
 |  | / | / |
| 1. ตัวแทนศิษย์เก่า
 | 1. ทักษะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (R1)
2. ความรู้ด้านการตลาด (R2)
 |  | // |  |
| 1. ตัวแทนนักศึกษาปีที่ 2 และ ปีที่ 4
 | 1. ความรู้ด้านการตลาดออนไลน์ (R1)
2. ความรู้ด้านการบริหารจัดการทัวร์ (R2)
3. การออกแบบ online content (R3)
4. ภาษาที่ 3 (R4)
 |  | /// | / |

จากผลดังกล่าว ในปีการศึกษา 2564 หลักสูตรนำข้อมูลมากำหนดกิจกรรมในหลักสูตรเพิ่มเติม คือ โครงการ TD YSE (Tourism Development Young Social Entrepreneurs) การพัฒนาทักษะผู้ประกอบการเพื่อสังคมรุ่นเยาว์ ซึ่งเป็นโครงการบังคับให้นักศึกษาเข้าร่วมอย่างต่อเนื่องทั้ง 3 Series และยังสามารถนำเอาข้อมูลป้อนกลับดังกล่าว มาใช้ในการออกแบบกิจกรรมในหลักสูตรเพิ่มเติมในปีการศึกษา 2565 คือโครงการ Creative Functional Food Design การออกแบบอาหารเชิงหน้าที่ อาหารที่มีสารต้านอนุมูลอิสระสูงจากวัตถุดิบตามฤดูกาลพื้นถิ่นของเกษตรกรอินทรีย์เครือข่ายของคณะ เพื่อสร้างสรรค์เป็นเมนูอาหาร ส่งเสริมการสร้างมูลค่าและคุณค่าแก่แหล่งท่องเที่ยวหรือร้านอาหาร โดยเชฟจากร้าน Capers และอันจะกินวิลล่า ซึ่งโครงการนี้จะทำในเดือนกรกฎาคม 2565 และหลักสูตรมีการวางแผนจะเก็บข้อมูลความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีการศึกษา 2565 อย่างต่อเนื่อง

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

 หลักสูตรได้ทำการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Key Stakeholders) ผู้ซึ่งสามารถมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหลักสูตรฯโดยตรง ได้แก่ ฯ ผู้ใช้บัณฑิต สถานประกอบการทางการท่องเที่ยวและบริการต่างๆ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะพัฒนาการท่องเที่ยว และนักศึกษาในอนาคต (นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย) 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (Primary stakeholders) ได้แก่ ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า และ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary stakeholders) ได้แก่ ผู้ปกครอง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และได้รวบรวมความต้องการของแต่ละกลุ่มไว้ ดังเอกสารรายงานการประเมินตนเองของหลักสูตร SAR **(อ้างอิง รายงานผลการประเมินตนเอง SAR Cri.1.4 หน้า 29)** ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและช่องทางการประชาสัมพันธ์ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกลุ่มที่หลักสูตรกำหนดไว้ **(อ้างอิง รายงานผลการประเมินตนเอง SAR Cri.1.4 หน้า 30-32)** ตลอดจนได้วิเคราะห์ความต้องการของ Stakeholder สู่การนำมากำหนด PLOs ของหลักสูตร

 นอกจากนี้ หลักสูตรฯ ได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก Stakeholder ที่ทางหลักสูตรได้กำหนดไว้ คือ ศิษย์เก่า นักเรียนในอนาคต ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ใช้บัณฑิต มาใช้ในการการปรับปรุงรายวิชา ปรับปรุง PLOs ของหลักสูตรให้กระชับและสามารถประเมินผลได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้แล้วหลักสูตรยังได้รับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากกลุ่มคนต่างๆ โดยได้จัดประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ นักเรียน ครูแนะแนว ผู้ปกครอง อีกทั้งเมื่อนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้มีการเดินทางไปนิเทศงาน ได้มีการพูดคุยกับตัวแทนของสถานประกอบการ ทำให้ได้ข้อมูลของนักศึกษาที่หลักสูตรได้พัฒนาไปว่ามีความรู้ ทักษะที่ตรงกับที่หลักสูตรได้กำหนดไว้หรือไม่ ได้ข้อมูลความต้องการของผู้ประกอบการซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่หลักสูตรในการนำข้อมูลมาปรับปรุง PLOs เนื้อหาวิชาและวิธีสอน ในปีการศึกษา 2565 ต่อไป

1. **หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา**

 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และสรุปความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

| **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **คำแนะนำ/ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** |
| --- | --- |
| ผู้ใช้บัณฑิต | S1 ควรเชื่อมโยงกิจกรรมโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวระหว่าง 3 วิทยาเขต S2 ควรสนับสนุนให้นักศึกษาใช้ระบบสารสนเทศออนไลน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ S3 ควรส่งเสริมทักษะจิตวิทยาความเป็นมนุษย์ สร้างความรู้สึกทางสุนทรียภาพ จิตวิญญาณธรรมชาติ |
| ผู้ประกอบการ | S1 ควรพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะของการเป็นผู้ประกอบการ S2 ควรให้นักศึกษาสามารถออกแบบประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวได้ S3 ควรส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ใหม่ และการสร้างนวัตกรรม S4 ควรเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) S5 ควรส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลาย (Multi -skill)  |
| ศิษย์เก่า | S1 ควรพัฒนานักศึกษาให้มีศักยภาพที่สามารถปฎิบัติงานได้เท่าทันสถานการณ์ S2 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะและสมรรถนะที่หลากหลาย (Multi – skill) S3 ควรเพิ่มทักษะของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skill |
| นักศึกษา | S1 ควรพัฒนานักศึกษาให้สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการสร้างรายได้ S2 ควรพัฒนานักศึกษาให้มีศักยภาพด้านการวิจัยและองค์ความรู้ด้านวิชาการ S3 ควรให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ไปบูรณาการกับการฝึกประสบการณ์กับองค์กร หรือ ชุมชน |

ภายหลังจากการทำ Focus Group เป็นที่เรียบร้อย หลักสูตรพบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรในอนาคต จึงสรุปประเด็นพร้อมระบุความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังปรากฎข้างต้น และสามารถแสดงความเชื่อมโยงของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ PLOs ของหลักสูตรจนครบทุกความต้องการ ดังปรากฎในตารางต่อไปนี้

ตารางแสดง ความสอดคล้องของ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง กับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| **PLOs** | **ผู้ใช้บัณฑิต** | **ผู้ประกอบการ** | **ศิษย์เก่า** | **นักศึกษา** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **S1** | **S2** | **S3** | **S1** | **S2** | **S3** | **S4** | **S5** | **S1** | **S2** | **S3** | **S1** | **S2** | **S3** |
| **PLO1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PLO2  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| PLO3  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| PLO4  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| PLO5  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

หลักสูตรมีการประชุมผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 3 ครั้ง/ภาคการศึกษา เพื่อพิจารณา หารือเนื้อหาการเรียน ผลการเรียน ข้อเสนอแนะของนักศึกษา ตลอดจนการติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาในการเรียนและดำเนินการวิทยานิพนธ์ เพื่อนำมาใช้ในการ ปรับปรุงการเรียนการสอน และพัฒนารูปแบบ การเรียนการสอน เพื่อการพัฒนาบัณฑิตให้เป็นมหาบัณฑิตที่มีทักษะเป็นเลิศ รู้รอบรู้ลึก รู้จริง ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว และพัฒนาบัณฑิตให้เป็นดุษฎีบัณฑิตที่มีความรู้ลึกในสาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับแหล่งท่องเที่ยวสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าสูง (High Value Destination) มีความสามารถตรงตามความต้องการของตลาด รวมทั้งวางแผนการเก็บข้อมูล ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมในผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดมาใช้ในการปรับ PLOs ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ได้เตรียมการทบทวนและปรับปรุง ELOs และมีการปรับปรุงให้ทันต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

เพื่อการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ฯ ผลการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนอย่าง ไร และคณะฯ เสนอแนะฯ แนวทาง.......................เช่น การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพิจารณาให้มีตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มประกอบการเพื่อสังคมเพิ่มเติม ส่วนของ TOBIZ ซึ่งมีผลการดำเนินการในข้อนี้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์แล้ว ดำเนินการสอดคล้องกับความต้องการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วน
มอบหมายให้หลักสูตร จัดลำดับขั้นของผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของ SH และวิเคราะห์ Need และกำหนดกลุ่มใหม่ที่เกี่ยวข้องกับสาขา ให้แตกต่างกันเลย **การทบทวนความสอดคล้องของการจัดการเรียนการสอนกับ CLO ความต้องการของภาคธุรกิจ และในระดับบัณฑิตศึกษาต้องกำกับติดตาม การผลักดันให้ผู้เรียนเกิดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังผ่านกิจกรรมภาคบังคับของหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน AUN-QA V 4.0**

**ผลการประเมินตนเอง Sub-Criteria 2.2:**

**ระดับ 3** : Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate

**C.2.3 มีการกำกับดูแลกระบวนการวัด และประเมินผลผู้เรียนให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อทำให้มั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม (ensure validity, reliability and fairness)**

คณะมีการกำกับติดตามให้ทุกหลักสูตรรายงานผลการสรุปและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่างที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอน ระบุไว้ในมคอ 5 และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดทำขึ้นทุกภาคการศึกษา โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทุกหลักสูตรจะต้องกำกับให้ทุกรายวิชามีการกำหนดผลการเรียนรู้คาดหวัง และแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กระจายค่าน้ำหนักตามกิจกรรมที่กำหนดและอื่น ๆ ไว้ใน มคอ 3 ก่อนเปิดภาคการศึกษา ในปีการศึกษา 2564 แต่ละหลักสูตรมีการดำเนินการดังนี้

เพิ่มกระบวนการ กำกับ ดูแลโดยใคร , งวดระยะเวลา,

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

หลักสูตรดำเนินการทบทวนการประเมินการเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียนในแต่ละรายวิชา โดยใช้การทวนสอบเป็นระบบและกลไกในการกำกับและติดตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางหลักสูตรได้กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนนำ CLOs รายวิชาต่างๆ ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลให้สอดคล้องกับผลลัพธ์กับเรียนรู้ตามที่หลักสูตรกำหนด ในปีการศึกษา 2564 หลักสูตรได้ทวนสอบรายวิชาที่อยู่ในหลักสูตรกลุ่มวิชาแกนและวิชาบังคับ ซึ่งอาจารย์ผู้สอนได้จัดทำแผนการสอน (มคอ 3) และรายงานผลการสอน (มคอ 5) ครบทุกรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งแต่ละรายวิชามีการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการสอนและสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ของรายวิชา หลักสูตรได้เน้นย้ำให้อาจารย์ผู้สอนทบทวนกระบวนการทบทวนและการพัฒนาปรับปรุงเรื่องการประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องในแต่ะละภาคการศึกษา โดยพิจารณาการใช้เครื่องมือ/แบบวัดผลที่ใช้ในการเรียนการสอนเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับผู้เรียน ตลอดจนความสอดคล้องกับ CLOs ที่กำหนดไว้ในแต่ละรายวิชาหรือไม่ ซึ่งในขณะเดียวนั้นกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป (GE) ทางหลักสูตรยังไม่ได้ทำการทวนสอบ ดังนั้นในปี 2565 ทางหลักสูตรวางแผนและผลักดันให้ทุกรายวิชาที่อยู่ในหลักสูตรต้องมีการทวนสอบครบทุกวิชา

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ**

 หลักสูตรมีการกำหนดให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาให้มีการจัดทำ มคอ.3 และแจ้งผู้เรียนให้ทราบถึงแผนการเรียน CLOs ของรายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา ระยะเวลาในการเรียนการสอน เกณฑ์และวิธีการประเมิน การกระจายน้ำหนักการประเมิน สัดส่วนการให้คะแนน rubrics ต่างๆ marking schemes การตัดเกรด ช่วงระยะเวลาที่เก็บคะแนน สอบและ feedback อย่างชัดเจนในแผนการสอนของแต่ละรายวิชาและแจ้งผู้เรียนให้ทราบในสัปดาห์แรกในการเข้าเรียน พร้อมทั้งให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมในรายวิชา วิธีการวัดและประเมินผลเพื่อที่จะใช้ปรับปรุงการวัดและประเมินให้เข้ากับผู้เรียนให้มากที่สุด หลักสูตรได้จัดทำ Tool box การวัดและประเมินผล ประกอบด้วยตัวอย่างชุด Rubrics และ marking schemes เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนนำไปใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าการวัดและประเมินผลมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และมีความสม่ำเสมอ ไปในรูปแบบเดียวกันทุกรายวิชา ทุกรายวิชาได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถขอดูข้อสอบ เกณฑ์การให้คะแนน และการเฉลยข้อสอบ เพื่อให้นักศึกษานำเอาข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาตนเองทั้งทางด้านพฤติกรรมและด้านวิชาการ

1. **หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**

**สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว**

 หลักสูตรมีมาตรฐานและขั้นตอนการประเมินผลผู้เรียน  โดยมีการประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยกำหนดระบบและกลไกการประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ TQF โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร มอบหมายอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา โดยนำเนื้อหาของรายวิชา อาทิ คำอธิบายรายวิชา TQF ทั้ง 5 ด้าน และ Curriculum mapping ที่กำหนดไว้มากำหนดเนื้อหาของรายวิชาในมคอ.3 ตลอดจนกำหนดสัดส่วนการประเมินผลการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ เครื่องมือที่ใช้ประเทินผลการเรียนรู้มีความหลากหลาย อาทิ ข้อสอบปรนัย อัตนัย การบ้าน รายงานที่มอบหมาย การสอบปากเปล่า

 ภายหลังจากสิ้นสุดภาคการศึกษา หลักสูตรฯ กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาทำการประเมินผลการเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ใน มคอ.3 ในรูปแบบรายงานผลการดำเนินงาน มคอ.5

 หลักสูตรพิจารณาผลการศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษา ผ่านการประชุมคณะกรรมการหลักสูตร ทั้งนี้ ทุกรายวิชามีการกำหนดผลการเรียนรู้คาดหวังของรายวิชา และแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กระจายค่าน้ำหนักตามกิจกรรมที่กำหนดและอื่นๆไว้ใน มคอ.3 ก่อนเปิดภาคการศึกษา หลักสูตรไม่มีการเขียน Assessment Rubrics เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นเกณฑ์การให้คะแนน แต่อาจารย์ผู้สอนมีหน้าที่กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนที่เที่ยงตรง สมเหตุสมผลและสอดคล้องกับเนื้อหา วิธีการสอนและผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง การประเมินต้องตรงกับสิ่งที่ได้มีการเรียนการสอนไปแล้ว เน้นการประเมินที่มีความครอบคลุม โดยระบุในรายละเอียดของรายวิชา มคอ.3 มีการประเมินทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ มีการประเมินก่อน ระหว่างเรียนและเมื่อสิ้นสุดการเรียน

 นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาขอดูคำตอบของข้อสอบ และเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับกิจกรรมการเรียนการสอนอื่นๆได้ในกรณีที่มีข้อสงสัย นอกจากนั้นหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนแล้ว ทุกรายวิชาต้องจัดทำมคอ.5 เพื่อสรุปผลการเรียนรู้ ปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้และแนวทางแก้ไข ซึ่งทุกรายวิชาจะส่งให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรจัดทำภาพรวมของผลการเรียนรู้หรือ มคอ.7 เพื่อวางแผนและปรับปรุงการบริหารงานในหลักสูตรต่อไป

 จากการดำเนินงานของหลักสูตรในปีการศึกษา 2564 คณะกรรมการประจำคณะพัฒนการท่องเที่ยวได้กำกับ ดูแลผลการเรียนรู้คาดหวังหรือคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อทำให้ผู้เรียนมั่นใจว่ากระบวนการวัดและผลจากการประเมินผู้เรียนนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และเป็นธรรม มีการกำกับ ติดตามให้ทุกหลักสูตรรายงานผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่างที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำคณะทุกภาคการศึกษา และมีมติให้ทุกหลักสูตร **เพิ่ม การทบทวนความสอดคล้องของการประเมินผู้เรียนกับ CLO ,ความต้องการของภาคธุรกิจ และความหลากหลายของวิธีการประเมินผล รวมถึงการใช้ Rubrics และในระดับบัณฑิตศึกษาการประเมินผู้เรียนผ่านกิจกรรมภาคบังคับของหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน AUN-QA V 4.0 นอกจากนี้ต้องรายงานรายวิชาที่ได้คะแนนการสอนต่ำกว่า 3.51 และมีการกำกับติดตามข้อเสนอแนะจากนักศึกษาทุกภาคการศึกษา ตลอดจนปีการศึกษา 2565 ต้องกำหนดนโยบาย การอุธรณ์ร้องเรียน เรื่อง เกรดและคะแนน โดยมีคณะกรรมการ....... เป็นผู้กำกับ ติดตามและรายงานให้คณะกรรมการประจำคณะรับทราบ**

**ผลการประเมินตนเอง Sub-Criteria 2.3:**

**ระดับ 3** : Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate

**C.2.4 มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ**

คณะพัฒนาการท่องเที่ยวได้กำหนดพันธกิจเพื่อ “ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ทักษะในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ทักษะการเป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน” ตลอดจนหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ได้กำหนดปรัชญาของแต่ละหลักสูตร ไว้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **หลักสูตร** | **ปรัชญาของหลักสูตรที่ระบุไว้ใน มคอ.2** |
| หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | มุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ |
| หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ | มุ่งสร้างนักปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน |
| หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | มุ่งสร้างการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้วยการจัดการเชิงบูรณาการ |
| หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | มุ่งสร้างนักบริหารเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน |

**อ้างอิง** ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร ทั้ง 4 หลักสูตร **(64TDSQADC2.4.1)**

 เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจดังกล่าว ให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ที่หลักสูตรได้กำหนดไว้และมีศักยภาพทางอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงานและสถานการณ์ปัจจุบัน คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ได้การกำกับ ติดตามกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา การให้คำปรึกษา ตลอดจนการให้บริการนักศึกษาทุกระดับ มอบหมายให้รองคณบดีเป็นผู้กำกับดูแล และรายงานให้คณะกรรมการประจำคณะรับทราบ ทุกภาคการศึกษา ดังนี้



**ระดับหลักสูตร**

 **1. สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ** ผ่านการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อมีการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา ทั้งจากที่หลักสูตรเป็นผู้จัดเอง และหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัดขึ้น สนับสนุนให้นักศึกษาได้พัฒนาศักยภาพ ทัศนคติและทักษะต่อการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้จากโครงการ/กิจกรรมสู่การประกอบอาชีพในอนาคต โดยกำหนดให้สอดคล้องกับ PLO ของหลักสูตร ดังนี้

| **หลักสูตร** | **โครงการ/กิจกรรม** | **ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร** |
| --- | --- | --- |
| ระดับปริญญตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | ชั้นปีที่ 1 Sustainable Tourism Foundation และชั้นปีที่ 2 Design Thinking for Tourism 1.Design Thinking 2. กิจกรรมศึกษาดูงานพื้นที่ท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ3. TD Young Social Entrepreneurs Module 1 | PLO 1, PLO2 |
| ชั้นปีที่ 3 Experience Design for Tourism และ ชั้นปีที่ 4 Sustrainable Tourism Development 1. กิจกรรมศึกษาดูงานพื้นที่ท่องเที่ยวในชุมชน 2. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์และการจัดการการท่องเที่ยว 3. TD Young Social Entrepreneurs Module 2-3 4. ติดอาวุธทางปัญญาสำหรับนักพัฒนาการท่องเที่ยว ฯ  | PLO 2, PLO3, PLO 4, PLO5, PLO6 และ PLO7,  |
| ระดับปริญญตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ | ชั้นปีที่ 1 Foundation ToBiz CampEnd of Semester 1: Practices Trips Northern | PLO 1, PLO2, และ PLO6 |
| ชั้นปีที่ 2 IntermadiateBe the next Gen of Hospitality End of Semester 1: Practices Trips Central and Wastern  | PLO 1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5, และ PLO6 |
| ชั้นปีที่ 3 AdvancedBe the next Gen of Aviation Industry End of Semester 1: Practices Trips North-eastern/South | PLO 1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5, และ PLO6 |
| ชั้นปีที่ 4 ExpertBe the next Gen of Cultural ExplorationEntrepreneurship in tourism business (Dummies)End of Semester 1: TOEIC course  | PLO 1, PLO2, PLO3, PLO4, PLO5, และ PLO6 |
| ระดับปริญญโท สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | TD PRE:-เทคนิคการสืบคืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด -ทักษะการใช้โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม -ทักษะการเขียนบรรณานุกรรมและการอ้างอิงงานวิชาการ-โครงการพี่ให้น้องฮอม TD PRO: RESEARCH SERIES IRESEARCH SERIES IIโครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูงประเทศไทย  | PLO 1, PLO2, PLO3, และ PLO4 |
| โครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูง: พื้นที่มรดกโลก | PLO 3, PLO4, และ PLO5 |
| ระดับปริญญเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว | TD PRE:-เทคนิคการสืบคืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด -ทักษะการใช้โปรแกรมจัดการทางบรรณานุกรม -ทักษะการเขียนบรรณานุกรรมและการอ้างอิงงานวิชาการ-โครงการพี่ให้น้องฮอม TD PRO: RESEARCH SERIES IRESEARCH SERIES IIโครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูงประเทศไทย | PLO 1, PLO2, PLO4, และ PLO5 |
| โครงการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวคุณค่าสูง: พื้นที่มรดกโลก | PLO 3, PLO4, และ PLO5 |
| โครงการ RESEARCH+ | PLO 3, PLO4, และ PLO5 |

**2. การให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา**

2.1 ระดับปริญญาตรีหลักสูตรได้แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคน เฉลี่ยอาจารย์ที่ปรึกษา 1 คน ต่อจำนวนนักศึกษาไม่เกิน 10 คน โดยอาจารย์แต่ละท่านมีนักศึกษาที่ปรึกษารวมทั้ง 4 ชั้นปี จำนวนใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ อาจารย์ที่ปรึกษายังเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาทางกลุ่ม Facebook และ Line เพื่อนัดเวลาในการเข้าพบหรือหากมีเรื่องด่วนสามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง และหลักสูตรยังกำหนดให้มีการติดตามในการประชุมอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน โดยกำหนดเป็นวาระหลักของการประชุม ที่ต้องมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วย

- การร้องเรียนของนักศึกษาในหลักสูตร

- ติดตามการแก้ไขปัญหารายวิชา และการจัดการข้อร้องเรียน

- ผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา อัตราการคงอยู่

2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรได้แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมสำหรับเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ทุกคน สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เข้ามาศึกษาใหม่และยังไม่ได้ดำเนินการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้ง 3 ท่าน จะเป็นผู้ให้คำปรึกษา อาทิ ด้านการเรียน การทำวิจัย เป็นต้น กิจกรรม CARE SHARE SUPPORT

**ระดับคณะ**

 **1. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาในระดับคณะฯ** โดยงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักสูตรเป็นผู้ให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) ผ่านช่องทางการติดต่อโดยตรง หรือผ่านเอกสารคู่มือนักศึกษาระดับปริญญาตรี **(64TDSQADC2.4.1)** คู่มือนักศึกษาระดับปริญญาโท **(64TDSQADC2.4.1)** และคู่มือนักศึกษาปริญญาเอก **(64TDSQADC2.4.1)** ที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมา คณะฯ ได้ปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อรักษาระยะช่วงและลดการสัมผัสใกล้ชิด นักศึกษาสามารถติดต่อผ่านช่องทาง Line, Facebook และทางโทรศัพท์ แทนการมาติดต่อที่คณะโดยตรง และเมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา คณะฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำคณะฯ ทราบ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาตามข้อเสนอแนะในปีการศึกษาถัดไป

 **2.** **การบริการการศึกษา** คณะพัฒนาการท่องเที่ยวและมหาวิทยาลัย มีหน่วยงานกลางในการรับผิดชอบในการดำเนินการ ประกอบด้วย สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านกายภาพ อาทิ ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตไร้สาย (Wifi) และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านวิชาการ อาทิ หนังสือ ตำรา E-Book นอกเหนือจากนั้นหลักสูตรฯ มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตรผ่านการปฏิบัติการจริงของหลักสูตร เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) ผ่านการประสบการณ์จริง ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบให้มีสภาพพร้อมใช้งานที่สุด และเมื่อสิ้นปีการศึกษา นักศึกษาและอาจารย์เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการจัดหา และการให้บริการที่ตอบสนองตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น

**การประเมินกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา**

 เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา 2564 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว โดยสอบถามนักศึกษาทุกระดับ ศิษย์เก่า ผลการประเมินดังนี้

**ตารางที่ C2.4-1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรคณะพัฒนาการท่องเที่ยว**

| **การให้บริการที่ตอบสนองต่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร** | **ผลการประเมิน** **(ค่าเฉลี่ย 5 คะแนน)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.11 | มาก |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ  | 4.20 | มาก |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.43 | มากที่สุด |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.90 | มากที่สุด |
| ผลประเมินของของศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.08 | มาก |
| ผลประเมินของของศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว  | 3.86 | มาก |

**(64TDSQADC2.4.1 อ้างอิง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ)**

**ตารางที่ C2.4-2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมคณะพัฒนาการท่องเที่ยว**

|  | **ผลการประเมิน** **(ค่าเฉลี่ย 5 คะแนน)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| --- | --- | --- |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 3.86 | มาก |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ชั้นปีที่ 1  | 4.29 | มากที่สุด |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2-4  | 4.12 | มาก |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.29 | มากที่สุด |
| ผลประเมินของของนักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.70 | มากที่สุด |
| ผลประเมินของของศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.04 | มาก |
| ผลประเมินของของศิษย์เก่าระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว  | 4.08 | มาก |
| ผลประเมินของของศิษย์เก่าระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  | 4.74 | มากที่สุด |

**(64TDSQADC2.4.2 อ้างอิง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อม)**

 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ได้นำข้อเสนอแนะจากการประเมิน จัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา การให้ปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการบริการนักศึกษา ในปีการศึกษา 2565 ดังนี้

| **ข้อเสนอแนะ ปีการศึกษา 2564** | **แนวทางการพัฒนา ปีการศึกษา 2565** |
| --- | --- |
| **1. สิ่งสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย Network – LAN & Wireless** 2.1 คุณภาพของระบบอินเตอร์เน็ต (สามารถใช้งานอินเตอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง) (3.63)2.2 ความเร็วอินเตอร์เน็ตเหมาะสมต่อการใช้งานด้านการเรียนการสอน (3.65) | คณะฯ ได้ตรวจสอบคุณภาพของระบบอินเตอร์เน็ตอาคารสุวรรณวาจกกสิกิจแล้วพบว่า สัญญา Wi-Fi มีการขาดช่วงและไม่ทั่วถึง จึงไปแก้ไขและเพิ่มตัวกระจายสัญญาณจำนวน 2 จุด (บริเวณ ชั้น 1) และได้เพิ่มจุดขายสัญญาน Wi-Fi เพิ่มในส่วนของอาคารพัฒนาวิสัยทัศน์ ซึ่งเป็น Co-working Space ของคณะพัฒนาการท่องเที่ยว จำนวน 8 จุด (กระจายชั้น 1 และ 2) เพื่อทำให้คุณภาพของระบบอินเตอร์เน็ตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |
| **2. ด้านการให้บริการ (สหกิจศึกษา)** - เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับการติดต่อสหกิจศึกษา | งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษา ได้มอบหมายให้ น.ส. ณภาภัช เลี้ยงประยูร ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เข้ามาช่วยในการติดต่อ ประสานงานสกิจศึกษา |
| **3. ห้องเรียน**- อุปกรณ์ในห้องเรียนควรมีคำแนะนำการใช้ และติด tag สายอุปกรณ์ทุกเส้น เพื่อลดปัญหาความไม่รู้ของผู้ใช้อุปกรณ์ที่สลับสายไปมาอยู่เสมอ รวมถึงติดป้ายวิธีการปรับเครื่องเสียงที่ชัดเจน | งานบริการการศึกษาฯ ได้แจ้งช่างเทคนิคให้ดำเนินการ ดังนี้ 1. ติด tag สายอุปกรณ์ทุกเส้น2. คำแนะนำการใช้งานทุกห้องเรียน3. อาจารย์ประจำรายวิชาต้องคอยกำชับนักศึกษาในกรณีนักศึกษานำเสนอรายงาน แล้วมีการนำเอาอุปกรณ์มาเชื่อมต่อ เมื่อเสร็จงานแล้วควรดำเนินการเชื่อมต่อให้เมือนเดิมด้วยทุกครั้ง และไม่ควรปล่อยให้นักศึกษามาเชื่อมต่อใช้อุปกรณ์โดยพละการ |
| **4. สิ่งอำนวยความสะดวก**- ควรมีห้องน้ำสำหรับนักศึกษาภายในอาคารเรียน เพราะระยะทางจากอาคารเรียนไปห้องน้ำค่อนข้างไกล บางครั้งประตูปิดต้องเดินอ้อม ค่อนข้างเสียเวลาและต้องรีบกลับมาเลคเชอร์ให้ทันอาจารย์ | เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ที่ไม่สามารถสร้างห้องน้ำภายในอาคารเพิ่มเติมได้ ปีการศึกษา 2565 คณะฯ ได้จัดการเรียนการสอน On-site ทุกระดับ คณะฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่สำหรับเปิด-ปิดห้องเรียนและประตูเข้าออก นอกเวลาราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถใช้ห้องน้ำอาคาร 70 ปี และอาคาร80 ปี ได้ โดยไม่ต้องเดินอ้อม  |
| - อยากให้เพิ่มพื้นที่ Co-working space | คณะฯ ได้เปิดให้บริการในส่วนของชั้น 2 ของอาคารพัฒนาวิสัยทัศน์ สำหรับการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของนักศึกษา นักศึกษาสามารถติดต่อประสานงานงานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษาได้ |
| - เพิ่มพัดลมให้กับนักศึกษาที่จะเข้ามาในอาคาร | คณะฯ มีพัดลมของคณะ สำหรับให้นักศึกษายืมใช้บริการภายในอาคาร นักศึกษาสามารถติดต่อของยืมได้ที่ งานบริการการศึกษาและกิจการนักศึกษาได้ |
| - เพิ่มจำนวนที่จอดรถให้กับนักศึกษา | คณะได้ประสานงานกับกองอาคารในการกั้นพื้นที่บริเวณใต้ตึก 70 ปีให้เป็นจุดจอดรถมอเตอร์ไซเพิ่มเติม และนักศึกษาสามารถจอดรถเพิ่มเติมได้บริเวณด้านหลังอาคารช่วงเกษตรศิลป |
| - เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ พื้นที่ทำงาน พื้นที่ทำกิจกรรม สำหรับนักศึกษาและบุคลากร | คณะฯ ได้ตรวจสอบการใช้งาน พื้นที่ทำงาน พื้นที่ทำกิจกรรม ของนักศึกษาและบุคลากรแล้ว พบว่า ยังเพียงพอต่อการใช้งาน ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถขอใช้ห้องเรียนเพื่อทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันได้ (หากห้องเรียนไม่ได้ถูกใช้งาน) นอกจากนี้คณะยังมีพื้นที่ของอาคารพัฒนาวิสัยทัศน์ สำหรับให้นักศึกษาได้ใช้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ |
| - ควรปรับปรุงบริเวณใต้ห้องเรียน 427 และ 429 ให้เป็นพื้นที่พักผ่อน และให้นักศึกษาสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง |  ปีการศึกษา 2564 คณะฯ ได้มีการเพิ่มเก้าอี้ไม้บริเวณหน้าห้องเรียนชั้น 2 ของอาคารสุวรรณวาจกกสิกิจและโถงใต้บันได ชั้น 1 เพื่อให้นักศึกษาได้นั่งพักคอย ส่วนพื้นที่ใต้ห้องเรียน 429 นั้นเป็นพื้นที่ต่ำ เวลาฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมขังเป็นครั้งคราว ไม่เหมาะที่จะพัฒนาเป็นที่พักผ่อน อนึ่งเมื่อปี 2563 ทางศิษย์เก่าแม่โจ้ รุ่นที่ 49 และ ได้ร่วมบริจาคเงินเพื่อปรับปรุงและจัดสวนหิน พร้อมชุดเก้าอี้ม้าหินอ่อน ไว้สำหรับให้นักศึกษาได้นั่งพักผ่อนและทำกิจกรรม และปรับปรุงสนามหญ้าหน้าอาคารสุวรรณวาจกกสิกิจ ไว้อย่างสวยงาม |
| **อุปกรณ์สนับสนุนการทำงานของบุคลากรคณะฯ**1. ควรมีการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์เกิน 10 ปี | โดยปกติคณะได้มีการจัดหาชุดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้สำหรับบุคลากรทุกท่านครบถ้วนอยู่แล้ว ซึ่งคณะฯ จะพิจารณาการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร โดยพิจารณาดังนี้1. กรณีอุปกรณ์เสียหาย และสามารถซ่อมแซมได้จะดำเนินการซ่อมแซม/เปลี่ยนอุปกรณ์ 2. กรณีที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ คณะฯ จะพิจารณาจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ต่อไป3. โดยที่ในปีงบประมาณที่ผ่านมา คณะฯ ได้มีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ ทั้งหมดจำนวน 4 ชุด และชุดเครื่องฉาย 3 มิติ อีก 1 ชุด เพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอน |

 จากผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2564 และผลการประเมิน.... คณะฯ พบว่า ทุกหลักสูตรมีกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา ผ่านกิจกรรมภาคบังคับของหลักสูตร ซึ่งทุกกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษาได้งานทำและเสริมศักยภาพทางอาชีพ ตลอดจน ...... เนื่องจากปีการศึกษา 2564 หลักสูตรปริญญาตรี พัฒนาการท่องเที่ยว มีจำนวนมากและเรียนออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ จะเห็นว่าความสำเร็จ PLOs บางตัวยังต่ำ คณะฯ จึงมอบหมายให้หลักสูตรดำเนินการปรับกระบวนการในการทำกิจกรรม โดยจัดเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม แต่ยังมีนักศึกษาที่ยังไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมครบทุกกิจกรรม จึงปรับกระบวนการในปีการศึกษา 2565 โดยจัดเป็นรูปแบบผสมผสาน และในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรมีห้องสำหรับการค้นคว้าวิจัย Common room ไว้บริการนักศึกษา และมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และผลักดันให้ นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม

**ผลการประเมินตนเอง Sub-Criteria 2.4:**

**ระดับ 3** : Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate