



AUN-QA ASSESSMENT REPORT (PROGRAMME LEVEL)

AUN-QA Assessment No :		Date of Assessment : 13 มิถุนายน 2566
Name of Programme Assessed : หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ		
Name of University : มหาวิทยาลัยแม่โจ้		
Name of Faculty/School : คณะพัฒนการท่องเที่ยว		
Name of Management Representative/Designation : 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รศ.กิตติ ศิริ พิทักษ์กิจนุกูร 2. อาจารย์ ดร.สุวิษฐา ศุภอุดมฤกษ์ 3. อาจารย์ ดร.ปานแพร เขาวนประยูร อุดมรักษาททรัพย์ 4. อาจารย์อรจนา แสนไชย จันทระประยูร 5. อาจารย์อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ		Email :
Name of Assessors : 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนันท์ภัสร์ ราชภูริณยม ประธานกรรมการ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร เกียรติวรกานต์ กรรมการ 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์ระวี กองบุญเทียม กรรมการ 4. นางสาวสิริกร บุญฟู เลขานุการ		

Report Summary

This report is based on the information provided in the self–assessment report (SAR) , evidences, site tour and interview with selected stakeholders including academic and support staff, students, alumni and employers. It should be read together with the preliminary findings presented at the closing ceremony where the key strengths and areas for improvement were highlighted.

The AUN– QA assessment at programme level covers 8 criteria and each criterion is assessed based on a 7–point scale. The summary of the assessment results is as follows:

Criteria	Score
1. Expected Learning Outcomes	4
2. Programme Structure and Content	4
3. Teaching and Learning Approach	3
4. Student Assessment	3
5. Academic Staff	4
6. Student Support Service	4
7. Facilities and Infrastructure	3
8. Output and Outcomes	3
Overall Verdict	3

ตัวบ่งชี้ 1.1 : การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558

เกณฑ์การให้คะแนน :ผ่าน.....

เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558				
ตัวบ่งชี้		ผ่านเกณฑ์ / ไม่ผ่านเกณฑ์		
		ตรี	โท	เอก
1	จำนวนอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	✓		
2	คุณสมบัติของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	✓		
3	คุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร	✓		
4	คุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอน	✓		
5	คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ			
6	คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี)			
7	คุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์			
8	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา			
9	ภาระงานอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระในระดับบัณฑิตศึกษา			
10	การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	✓		

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
1	Expected Learning Outcomes			4
1.1	The programme to show that the expected learning outcomes are appropriately formulated in accordance with an established learning taxonomy, are aligned to the vision and mission of the university, and are known to all stakeholders.	– การออกแบบ PLO ตามหลักการ Taxonomy อย่างชัดเจน – การออกแบบ PLO ให้สอดคล้องวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย – การประเมินช่องทางการสื่อสาร PLO ไปยัง stakeholder ทุกกลุ่ม – การประเมินการรับรู้ PLO และ YLO จากช่องทางต่าง ๆ ของ stakeholder ทุกกลุ่ม		4
1.2	The programme to show that the expected learning outcomes for all courses are appropriately formulated and are aligned to the expected learning outcomes of the programme.	– การออกแบบรายวิชาให้สอดคล้องกับ PLO	– การออกแบบ CLO ทุกรายวิชา	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
1.3	The programme to show that the expected learning outcomes consist of both generic outcomes (related to written and oral communication, problem– solving, information technology, teambuilding skills, etc) and subject specific outcomes (related to knowledge and skills of the study discipline).	– PLO ครอบคลุมทั้ง generic outcomes และ specific outcomes		4
1.4	The programme to show that the requirements of the stakeholders, especially the external stakeholders, are gathered, and that these are reflected in the expected learning outcomes.	– การออกแบบ PLO ให้สอดคล้องกับความต้องการของ stakeholder ทุกกลุ่ม		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
1.5	The programme to show that the expected learning outcomes are achieved by the students by the time they graduate.	– กระบวนการประเมินการบรรลุ PLO ของนักศึกษาเป็นรายปีมีความชัดเจน		4
2	Programme Structure and Content			4
2.1	The specifications of the programme and all its courses are shown to be comprehensive, up-to-date, and made available and communicated to all stakeholders.	– การประเมินการเข้าถึง Programme spec. – การประเมินความครบถ้วนของ Programme spec. – การประเมินความเป็นปัจจุบันของ Programme spec.	– การประเมินการเข้าถึง Course spec. – การประเมินความครบถ้วนของ Course spec. – การประเมินความเป็นปัจจุบันของ Course spec.	4
2.2	The design of the curriculum is shown to be constructively aligned with achieving the expected learning outcomes.	– การออกแบบหลักสูตรที่กระจายความรับผิดชอบให้มีรายวิชาต่าง ๆ ครอบคลุม PLO และ YLO ทุกข้อ		4
2.3	The design of the curriculum is shown to include feedback from stakeholders, especially external stakeholders.	– การออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับข้อมูลป้อนกลับของ stakeholder ทุกกลุ่ม		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
2.4	The contribution made by each course in achieving the expected learning outcomes is shown to be clear.	– การกระจายความรับผิดชอบให้มีรายวิชาต่าง ๆ ตอบ PLO และ YLO ทุกข้อ		4
2.5	The curriculum to show that all its courses are logically structured, properly sequenced (progression from basic to intermediate to specialised courses), and are integrated.	– การประเมินการเรียงลำดับความยาก–ง่ายของ รายวิชาต่าง ๆ		4
2.6	The curriculum to have option (s) for students to pursue major and/or minor specialisations.	– การแบ่งกลุ่มวิชาเฉพาะเลือกให้นักศึกษาเลือกตาม ความถนัดและความชอบของนักศึกษา – การกำหนดทางเลือกอย่างเป็นทางการ		4
2.7	The programme to show that its curriculum is reviewed periodically following an established procedure and that it remains up-to-date and relevant to industry.	– การปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย ทุก ๆ 5 ปี โดยมีคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรและวิพากษ์ หลักสูตร ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อยู่ในวิชาชีพนั้น ๆ ร่วมด้วย		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
3	Teaching and Learning Approach			3
3.1	The educational philosophy is shown to be articulated and communicated to stakeholders. It is also shown to be reflected in the teaching and learning activities.	– การประเมินการรับรู้ปรัชญาการศึกษาของ stakeholder ทุกกลุ่ม	– การประเมินกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษา	3
3.2	The teaching and learning activities are shown to allow students to participate responsibly in the learning process.	– หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีหรือกระบวนการเรียนรู้ – การเลือกหัวข้อการเรียนรู้ตามความถนัดหรือความสนใจในรายวิชาต่าง ๆ – การประเมินวิธีการที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการเรียนการสอน		4
3.3	The teaching and learning activities are shown to involve active learning by the students.	– การใช้ active learning ในการเรียนการสอนทุกรายวิชา	– การประเมินความสำเร็จของการใช้ active learning ในการจัดการเรียนการสอน	3
3.4	The teaching and learning activities are shown to promote learning, learning how to learn, and instilling in students a commitment for life–	– การส่งเสริมทักษะ life-long learning ในการเรียนการสอนบางรายวิชา	– กระบวนการประเมินความสำเร็จการส่งเสริมทักษะ life-long learning ในการจัดการเรียนการสอน	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
	long learning (e. g., commitment to critical inquiry, information–processing skills, and a willingness to experiment with new ideas and practices).			
3.5	The teaching and learning activities are shown to inculcate in students, new ideas, creative thought, innovation, and an entrepreneurial mindset.	– การสร้าง creativity, innovation, entrepreneur ใน การเรียนการสอนบางรายวิชา	– กระบวนการประเมินความสำเร็จของการสร้าง creativity, innovation, entrepreneur ใน การเรียน การสอน	3
3.6	The teaching and learning processes are shown to be continuously improved to ensure their relevance to the needs of industry and are aligned to the expected learning outcomes.		– การประเมินวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ PLO และความต้องการของอุตสาหกรรม	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
4	Student Assessment			3
4.1	A variety of assessment methods are shown to be used and are shown to be constructively aligned to achieving the expected learning outcomes and the teaching and learning objectives.		- การประเมินความสอดคล้องของวิธีการประเมินผลผู้เรียนกับ PLO หรือ วัตถุประสงค์การเรียนรู้	3
4.2	The assessment and assessment–appeal policies are shown to be explicit, communicated students, and applied consistently.		- การสื่อสารกระบวนการอุทธรณ์เกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนไปยังผู้เรียน	3
4.3	The assessment standards and procedures for student progression and degree completion, are shown to be explicit, communicated to students, and applied consistently.		- การประเมินช่องทางการติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษา	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
4.4	The assessments methods are shown to include rubrics, marking schemes, timelines, and regulations, and these are shown to ensure validity, reliability, and fairness in assessment.	– การแจ้งวิธีการประเมินและสัดส่วนของคะแนนที่ใช้ในการประเมิน ปฏิทินการประเมินให้ผู้เรียนทราบล่วงหน้า	– การทบทวนการใช้ Rubric ที่เหมาะสมในการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	3
4.5	The assessment methods are shown to measure the achievement of the expected learning outcomes of the programme and its courses.	– การประเมินการบรรลุ PLO โดยนักศึกษา	– การประเมินวิธีการประเมินผู้เรียนให้ตอบ PLO และ CLO	3
4.6	Feedback of student assessment is shown to be provided in a timely manner.	– อาจารย์ผู้สอนมีการให้ Feedback แก่ผู้เรียนเป็นระยะ ๆ	– การทบทวน การติดตามผลที่เกิดขึ้นจากการให้ Feedback แก่ผู้เรียน – การให้ Feedback แก่ผู้เรียนให้ครบทุกรายวิชา โดยเฉพาะหมวดวิชาศึกษาทั่วไป และหมวดวิชาเลือกเสรี	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
4.7	The student assessment and its processes are shown to be continuously reviewed and improved to ensure their relevance to the needs of industry and alignment to the expected learning outcomes.	– กระบวนการทวนสอบการประเมินผู้เรียนให้สอดคล้องกับ PLO หรือ CLO	– การประเมินวิธีการทวนสอบ	3
5	Academic Staff			4
5.1	The programme to show that academic staff planning (including succession, promotion, re-deployment, termination, and retirement plans) is carried out to ensure that the quality and quantity of the academic staff fulfil the needs for education, research, and service.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 96 และจากการนำเสนอของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร พบว่าหลักสูตรได้วางแผนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านจำนวน ความก้าวหน้าทางอาชีพ และการเกษียณอายุ และมีการวิเคราะห์อัตรากำลัง เพื่อให้มีการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย และการบริการวิชาการของหลักสูตร		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
5.2	The programme to show that staff workload is measured and monitored to improve the quality of education, research, and service.	– จากระายงานการประเมินตนเอง หน้า 101–102 หลักสูตรมีการเปรียบเทียบค่า FTE ระหว่างปีของ หลักสูตร	– FTE ควรมีการวิเคราะห์ย้อนหลังอย่างน้อย 5 ปี ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด – การนำข้อมูลค่า FTE มาใช้ในการปรับปรุง และ ป้องกันความเสี่ยงด้านคุณภาพของพันธกิจด้านการ เรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ	3
5.3	The programme to show that the competences of the academic staff are determined, evaluated, and communicated.	– จากระายงานการประเมินตนเอง หน้า 103–105 หลักสูตรใช้หลักเกณฑ์และขั้นตอนการประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร สายวิชาการที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการวิเคราะห์ สมรรถนะของอาจารย์ที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การ เรียนรู้ของหลักสูตร และมีการสื่อสารให้บุคลากร ทราบผ่านที่ประชุมคณะกรรมการหลักสูตร และ ช่องทางไลน์	– การประเมินสมรรถนะที่คาดหวังของอาจารย์ที่ สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร	3
5.4	The programme to show that the duties allocated to the academic staff are appropriate to qualifications, experience, and aptitude.	– จากระายงานการประเมินตนเอง หน้า 106–108 หลักสูตรมีการกำหนด และจัดสรรภาระงานให้ เหมาะสมกับคุณวุฒิ ประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ ด้านการงาน และความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัย และ ความถนัดของบุคลากรในหลักสูตร และอาจารย์นอก หลักสูตร	– การติดตาม และการประเมินแนวทางการจัดสรร ภาระงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาพัฒนาให้มีการบริหารจัดการที่ดีขึ้น	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
5.5	The programme to show that promotion of the academic staff is based on a merit system which accounts for teaching, research, and service.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 110 หลักสูตรมีการใช้โปรแกรม APS ของมหาวิทยาลัย และเกณฑ์การประเมินผลของคณะกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน		4
5.6	The programme to show that the rights and privileges, benefits, roles and relationships, and accountability of the academic staff, taking into account professional ethics and their academic freedom, are well defined and understood.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 116 หลักสูตรมีการสื่อสารสิทธิประโยชน์ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่อาจารย์ได้รับทราบ ผ่านการประชุมหลักสูตร หนังสือเวียน และไลน์กลุ่มบุคลากรคณะฯ เพื่อสื่อสารรับทราบอย่างทั่วถึงและเป็นปัจจุบัน – จาก SAR หน้า 116 หลักสูตรมีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการประพฤติตามจรรยาบรรณของบุคลากรในคณะ		4
5.7	The programme to show that the training and developmental needs of the academic staff are systematically identified, and that appropriate training and development activities are	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 104, 112, 113, 115 และ 118 หลักสูตรมีการประเมินสมรรถนะและวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของอาจารย์ในหลักสูตร – มีการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มเติมจากช่องว่างที่ค้นพบ		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
	implemented to fulfil the identified needs.			
5.8	The programme to show that performance management including reward and recognition is implemented to assess academic staff teaching and research quality.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 118 หลักสูตรมีแนวทางการสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยการสร้างวัฒนธรรมของหลักสูตรที่มุ่งเน้นส่งเสริมค่านิยมความเป็นครอบครัว ได้แก่ ToBizFamily และ Open Door Policy – หลักสูตรมีการยกย่องให้รางวัลอาจารย์ประจำหลักสูตรดีเด่น การขึ้นเงินเดือนพิเศษสำหรับบุคลากรที่สร้างผลงานและชื่อเสียงให้กับคณะและมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการการคัดเลือกอาจารย์ดีเด่นของมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
6	Student Support Service			4
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.	- จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 120 พบว่าหลักสูตรมีการกำหนดเป้าหมายการรับ มีข้อกำหนดเกณฑ์และวิธีการเลือกที่ชัดเจนมีเอกสารประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย และมีการสื่อสารผ่านสื่อสารสนเทศ และสื่อบุคคลที่หลักสูตรได้มีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการรับรู้แล้ว - หลักสูตรมีการทบทวนวิธีการรับและเกณฑ์การรับสม่ำเสมอ		4
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.	- จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 125 พบว่าหลักสูตรมีการจัดทำแผนบริการสนับสนุน ช่วยเหลือนักศึกษาทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว มีการจัดตั้ง ToBiz Club เป็นแหล่งรวมการให้บริการด้านต่างๆแก่นักศึกษา เป็นกลไกสร้างคุณภาพของผู้เรียน ช่วยในการกำกับติดตามประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง และสร้างศักยภาพทางอาชีพ		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
		– หลักสูตรมีการประเมินความเพียงพอ และคุณภาพของการบริการ รวมถึงช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น		
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.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 127 และจากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และนักศึกษา พบว่า หลักสูตรมีการติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียนโดยใช้ระบบบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย และระบบอาจารย์ที่ปรึกษา โดยทำการบันทึกและติดตามผู้เรียนอย่างเป็นระบบ และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียน – หลักสูตรมีการติดตามผลที่เกิดขึ้นจากการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษา – หลักสูตรมีการออกแบบการแสดงผลความก้าวหน้าการเรียนรู้ตามระดับพัฒนาการ และการเข้าร่วมกิจกรรม		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
6.4	Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 131–134 พบว่า หลักสูตรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตร รวมถึงการเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันในเวทีต่าง ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานทั้งทางวิชาการและวิชาชีพให้กับนักศึกษาในหลักสูตร		4
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.	– จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 134–137 คณะมีการกำหนดและประเมินสมรรถนะของบุคลากร ตามคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด – หลักสูตรร่วมกับคณะ จัดทำแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสายสนับสนุน เพื่อให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ มีการประเมินความเพียงพอและคุณภาพของการให้บริการ		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
6.6	Student support services are shown to be subjected to evaluation, benchmarking, and enhancement.	- จากรายงานการประเมินตนเอง หน้า 146 หลักสูตร มีการประเมินการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งงาน บริการการศึกษา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา สิ่งสนับสนุน การเรียนการสอน และสิ่งแวดล้อม และมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา - หลักสูตรมีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานด้านการบริการนักศึกษาระหว่างปีปัจจุบันและปีก่อนหน้า	- การเทียบเคียงสมรรถนะการให้บริการกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อการวิเคราะห์ เรียนรู้และพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น	3
7	Facilities and Infrastructure			3
7.1	The physical resources to deliver the curriculum, including equipment, material, and information technology, are shown to be sufficient.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 147–152 คณะได้มีการดำเนินการจัดห้องเรียนและอุปกรณ์ประจำห้องเรียนไว้อย่างเพียงพอ ตลอดจนมีคณะกรรมการกายภาพกำกับติดตามให้ห้องเรียนและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
7.2	The laboratories and equipment are shown to be up-to-date, readily available, and effectively deployed.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 149–153 คณะได้จัดห้องปฏิบัติการและวัสดุอุปกรณ์สำหรับหลักสูตรไว้ในพื้นที่ชั้น 2 อาคารวิทย์ทัศน์ และจัดให้มีการบำรุงรักษาซึ่งมีผลของการดำเนินการดังตารางที่ 53 หน้า 150	- จากการสัมภาษณ์นักศึกษาพบว่าห้องปฏิบัติการอยู่อาคารวิทย์ทัศน์ซึ่งแยกออกไปจากตัวคณะ การใช้งานจำเป็นต้องมีการขออนุญาตใช้งานตลอดจนผู้ใช้งานและอาจารย์ผู้ควบคุมจำเป็นต้องดูแลความเรียบร้อยของการใช้งานด้วยตัวเอง และห้องเก็บของจะไม่มีความเป็นระเบียบและไม่สามารถกำกับดูแลสิ่งของในส่วนของตนเองได้	3
7.3	A digital library is shown to be set-up, in keeping with progress in information and communication technology.	- จากการตรวจรายงาน SAR คณะได้ใช้บริการของสำนักหอสมุดที่ได้มีการให้บริการสารสนเทศและฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อให้นักศึกษาได้ค้นคว้า - จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 155 คณะได้มีการดำเนินงานสื่อสารไปยังสำนักหอสมุดเพื่อจัดเตรียมทรัพยากร Digital Library ให้เพียงพอตรงกับความต้องการมากขึ้น		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
7.4	The information technology systems are shown to be set up to meet the needs of staff and students.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 155–156 คณะได้ใช้บริการระบบ IT ของทางมหาวิทยาลัย ประกอบกับการติดตั้งเพิ่มเติมจำนวน 11 จุด และมีกล้อง Conference ที่ทันสมัยจำนวน 2 ชุดสำหรับการเรียนออนไลน์ ตลอดจนมหาวิทยาลัยยังมีบริการ E-services ด้านอื่นให้บริการอย่างหลากหลาย เช่น ระบบ E-mail และ Office365 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่าง ๆ	– จากการตรวจรายงาน SAR ยังไม่ปรากฏว่าหลักสูตรและคณะได้วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเองไว้	3
7.5	The university is shown to provide a highly accessible computer and network infrastructure that enables the campus community to fully exploit information technology for teaching, research, service, and administration.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 155–157 มหาวิทยาลัยได้มีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานในด้านการสื่อสาร ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบคอมพิวเตอร์ไว้เป็นที่เรียบร้อยและครอบคลุมการใช้งานในบริเวณอาคารภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยทั้งหมด	– จากการสัมภาษณ์นักศึกษาพบว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใช้งานได้ดีเฉพาะในส่วนของคณะ แต่ในส่วนนอกคณะและอาคารอื่น ๆ ที่ต้องมีการไปเรียนหรือทำกิจกรรมไม่สามารถใช้งานได้สะดวกหรือไม่สามารถใช้งานได้	3
7.6	The environmental, health, and safety standards and access for people with special needs are shown to be defined and implemented.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 157–158 คณะได้มีการจัดสภาพแวดล้อม สุขภาวะ และการจัดการความปลอดภัยอย่างครบถ้วน	– จากการตรวจรายงาน SAR ยังไม่ปรากฏว่าคณะกำหนดมาตรฐานในการดูแลผู้พิการและผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษอย่างไร – จากการสัมภาษณ์นักศึกษาพบว่าโครงสร้างพื้นฐานสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่นั่งรถเข็น (ผู้บาดเจ็บ	2

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
		- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 158 โดยที่ผ่านมา คณะได้มีการดำเนินการในการดูแลผู้พิการและผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษ ตลอดจนมีการดูแลสุขอนามัยในช่วงการแพร่กระจายไวรัส COVID-19 ตามประกาศของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด	- จากอุบัติเหตุ) ไม่สามารถใช้อาคารชั้น 2 ได้ เนื่องจากต้องอาศัยทางขึ้นจากอาคารเรียนรวม 80 ปี แต่เมื่ออาคารปิดจะไม่สามารถขึ้นอาคารได้ - จากการสัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษาพบว่า สภาพกายภาพรอบ ๆ คณะโดยเฉพาะในช่วงเวลา ค่ำถึงกลางคืนมีความเปลี่ยวและไม่ค่อยเชื่อมั่นในความปลอดภัย (ซึ่งคณะมีนักศึกษาหญิงเป็นส่วนใหญ่) ตลอดจนไม่มีห้องน้ำสำหรับนักศึกษาภายในอาคารจำเป็นจะต้องอาศัยห้องน้ำจากอาคารเรียนรวม 80 ปีซึ่งมีระยะทางไกล	
7.7	The university is shown to provide a physical, social, and psychological environment that is conducive for education, research, and personal wellbeing.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 158–159 หลักสูตร ได้มีการจัดให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้เป็นผู้ที่สร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา และมีการจัดกิจกรรม สนับสนุนต่าง ๆ เป็นจำนวน 4 กิจกรรม - ตลอดจนคณะและมหาวิทยาลัยยังมีนโยบายให้การบริการด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้แก่ Green University การส่งเสริมด้านกีฬา เป็นต้น		4

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1-7)
		-จากการสัมภาษณ์นักศึกษาพบว่ากลุ่มของนักศึกษามีการดูแลตนเองผ่านการให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างดี ทำให้นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือตนเองในชั้นปีได้โดยไม่เกิดปัญหา - จากการสัมภาษณ์อาจารย์ พบว่า หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมในด้านการส่งเสริมสุขภาพจิต และสุขภาวะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมการเรียนรู้		
7.8	The competences of the support staff rendering services related to facilities are shown to be identified and evaluated to ensure that their skills remain relevant to stakeholder needs.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 160 คณะได้มีการจัดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จำนวน 1 อัตรา และมีคำสั่งมอบหมายงานตามเอกสารแนบ 38 - จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรพบว่ามีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของหลักสูตรที่สอดคล้องมาจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่	ตลอดจนหลักสูตรหรือคณะยังไม่ได้มีการกำหนดวิธีการประเมินสมรรถนะดังกล่าวเพื่อจะนำไปปรับปรุงการดำเนินการในด้านนี้ในอนาคต	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
7.9	The quality of the facilities (library, laboratory, IT, and student services) are shown to be subjected to evaluation and enhancement.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 161–163 ในปีการศึกษา 2565 คณะมีการจัดทำ การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไว้หลากหลายประเด็น - ตลอดจนคณะมีการนำเอาข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาทำการปรับปรุงจนได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 58 และเอกสารแนบ 40		4
8	Output and Outcomes			3
8.1	The pass rate, dropout rate, and average time to graduate are shown to be established, monitored, and benchmarked for improvement.	- จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 164–169 หลักสูตรมีข้อมูลระเบียบนักศึกษาทุกคนเป็นฐานข้อมูลจัดเก็บไว้ใน One Drive ซึ่งทำให้สามารถประมวลผลข้อมูลการคงอยู่ การออกกลางคันและการสำเร็จการศึกษาได้เป็นอย่างดี - จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 167–169 หลักสูตรจัดทำคู่มือเทียบกับหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบและได้นำเอากลยุทธ์การกำกับดูแลการสำเร็จการศึกษามาประยุกต์ใช้	- จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานของหลักสูตรกับคู่แข่ง - จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
8.2	Employability as well as self-employment, entrepreneurship, and advancement to further studies, are shown to be established, monitored, and benchmarked for improvement.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 169–170 หลักสูตรมีข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้งหมด 3 ปี – จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 169–170 หลักสูตรจัดทำคู่เทียบกับหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบและได้นำเอากลยุทธ์การส่งเสริมการมีงานทำมาประยุกต์ใช้	– จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการเปรียบเทียบกับกระบวนการทำงานของหลักสูตรกับคู่เทียบ – จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง	3
8.3	Research and creative work output and activities carried out by the academic staff and students, are shown to be established, monitored, and benchmarked for improvement.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 171–172 หลักสูตรมีข้อมูลงานวิจัย การบริการวิชาการและงานสร้างสรรค์ ย้อนหลัง 2 ปี – จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 169–170 หลักสูตรจัดทำคู่เทียบกับหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบและได้นำเอากลยุทธ์การส่งเสริมงานวิจัยและงานสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้	– จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการเปรียบเทียบกับกระบวนการทำงานของหลักสูตรกับคู่เทียบ – จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง	3

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
8.4	Data are provided to show directly the achievement of the programme outcomes, which are established and monitored.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 31–37 และ 173–175 ตารางที่ 18 และ 69 แสดงข้อมูลผลการบรรลุ PLOs ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 (รหัส 62) ของหลักสูตร จากกลุ่มนักศึกษาประเมินตนเองและการประเมินจากสถานประกอบการ	– จากการตรวจรายงาน SAR การประเมินการบรรลุ PLOs จากการประเมินตนเองของนักศึกษา และการประเมินจากผู้ประกอบการ ยังไม่ปรากฏว่าได้นำเอาผลการประเมินการบรรลุ CLOs และ PLOs จากข้อ 4.1 และ 4.5 มาใช้ร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนยังเป็นผลข้อมูลของนักศึกษารหัส 62 เพียงรุ่นเดียว (หลักสูตรมีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้ว 3 รุ่น) – จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 173–174 ไม่พบผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบรรลุเป้าหมายของหลักสูตรและการนำเอาผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	3
8.5	Satisfaction level of the various stakeholders are shown to be established, monitored, and benchmarked for improvement.	– จากการตรวจรายงาน SAR หน้า 175–181 หลักสูตร มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหลักสูตร – จากการตรวจรายงาน SAR พบว่าหลักสูตรมีผลของความพึงพอใจต่อหลักสูตรจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และสถานประกอบการ	– จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อหลักสูตรจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ ตลอดจนยังขาดข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบางกลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาในอนาคต ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า	2

Criteria		Strengths	Areas for Improvement	Score (1–7)
			– จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานของหลักสูตรกับคู่เทียบ – จากการตรวจรายงาน SAR ไม่พบการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุง	
	Overall verdict			3

สะท้อนข้อคิดจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

- 1) หลักสูตรมีการประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ และนำความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
- 2) หลักสูตรมีการออกแบบ มคอ.3 และ มคอ.5 ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ AUN-QA ที่เชื่อมโยง CLO ไปสู่ YLO
- 3) หลักสูตรมีการนำความต้องการและ feedback ของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์ PLO อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการเรียนการสอนให้ผู้เรียนบรรลุ PLO
- 4) หลักสูตรมีการประชุมร่วมกันพิจารณาการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริม Active Learning ในรายวิชา GE
- 5) หลักสูตรได้ทำการวิเคราะห์ความเชี่ยวชาญของอาจารย์ในหลักสูตร และนำข้อมูลความเชี่ยวชาญของอาจารย์แต่ละท่านมาเชื่อมโยงกับ PLO ของหลักสูตร เพื่อนำมาออกแบบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาของหลักสูตร
- 6) อาจารย์ในหลักสูตรมีการแบ่งปันความรู้จากการไปอบรมพัฒนาตนเองให้อาจารย์ในหลักสูตรได้รับรู้ เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนาตนเองต่อไป
- 7) หลักสูตรได้ทำการ record feedback ข้อมูลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาทุกครั้ง และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงในการสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีความสอดคล้องมากยิ่งขึ้น
- 8) หลักสูตรมีการทดสอบความถนัดทางภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านท่องเที่ยวของนักศึกษาใหม่ เพื่อจัดระดับความสามารถของนักศึกษาแต่ละกลุ่ม และจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร มีรุ่นพี่ติวเตอร์รุ่นน้อง โดยมีอาจารย์คอยดูแลให้คำปรึกษา

สะท้อนข้อคิดจากนักศึกษา

- 1) การเรียนหลักสูตรนี้ตรงตามความคาดหวังที่นักศึกษาได้ตั้งเป้าหมายไว้ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนนี้ไปต่อยอดในการทำงานที่สนใจได้
- 2) อยากให้หลักสูตรจัดกิจกรรมที่เน้นการใช้ภาษาต่างประเทศมากขึ้น อยากมีโอกาสได้เรียนรู้กับเจ้าของภาษา
- 3) หลักสูตรเรียงลำดับการเรียนรู้รายวิชาได้ชัดเจน
- 4) อาจารย์คอยดูแลให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี
- 5) การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งนักศึกษาได้นำความรู้ในแต่ละรายวิชามาบูรณาการในการจัดกิจกรรมได้

- 6) อาจารย์มีการชี้แจงเกณฑ์การให้คะแนนในรายวิชาอย่างชัดเจนและมีการประเมินผลตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้
- 7) อยากให้ปรับปรุงที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา
- 8) อยากให้ปรับปรุงความครอบคลุม ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- 9) ห้องน้ำสำหรับนักศึกษาอยู่ไกลกับอาคารเรียน
- 10) การจัดกิจกรรมของหลักสูตร ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ได้ฝึกฝนทักษะตนเองและนำไปใช้ในการทำงานจริงได้

ภาคผนวก ก
กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน

.....

วันที่ 13 มิถุนายน 2566

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 11.00 น.	หลักสูตรนำเสนอผลการดำเนินงานของหลักสูตร คณะกรรมการประเมิน คุณภาพฯ สัมภาษณ์อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
11.00 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินพิจารณาเอกสาร
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 – 14.00 น.	สัมภาษณ์ผู้แทนนักศึกษาทุกระดับ ชั้นปีละ 1-2 คน ผ่าน Microsoft Teams
14.00 – 17.00 น.	คณะกรรมการประเมินประชุมสรุปผลการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ
17.00 – 17.30 น.	นำเสนอผลการประเมิน

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์

.....

รายชื่อผู้เข้าสัมภาษณ์

1. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์รักธิดา ศิริ พิทักษ์กิจนุกูร
- 2) อาจารย์ ดร.สุวิธญา ศุภอุดมฤกษ์
- 3) อาจารย์ ดร.ปานแพร เขาวนประยูร อุดมรักษาทรัพย์
- 4) อาจารย์อรจนา แสนไชย จันทระประยูร
- 5) อาจารย์อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ

2. นักศึกษา

- | | | |
|----------------------------|-----------------|-------------|
| 1) นางสาวปราณปรียา กลางการ | รหัส 6509102353 | ชั้นปีที่ 1 |
| 2) นางสาวพิชยา ศรีรักษา | รหัส 6409102326 | ชั้นปีที่ 2 |
| 3) นางสาวพนมพร เขิดชู | รหัส 6309102318 | ชั้นปีที่ 3 |
| 4) นายวริทธิ์ธร ปรางน้อย | รหัส 6309102327 | ชั้นปีที่ 3 |
| 5) นางสาวกุลกัณยา มีผดุง | รหัส 6209102302 | ชั้นปีที่ 4 |
| 6) นางสาวพรชนก ศรีวงศ์ | รหัส 6209102316 | ชั้นปีที่ 4 |

ภาคผนวก ค
ภาพประกอบการตรวจประเมิน

.....

