

แบบฟอร์มการขอเสนอวาระเข้าที่ประชุม
คณะกรรมการประจำคณะการบริการและการท่องเที่ยว
เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีระดับคณะ ด้านการประกันคุณภาพ

ความเป็นมา

สืบเนื่องจากมติกรรมการประจำคณะฯ ในคราวประชุมรอบพิเศษ ครั้งที่ 1/2567 วันที่ 31 มกราคม 2567 ได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ เสนอแนวปฏิบัติที่ดีระดับคณะ ด้านการประกันคุณภาพ และนำเข้าที่ประชุมกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาในรอบถัดไป

ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

-

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

- แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี ด้านการประกันคุณภาพ ระดับวิทยาเขต

ประเด็นเพื่อพิจารณา

- พิจารณาเห็นชอบการนำเสนอปฏิบัติที่ดี ด้านการประกันคุณภาพ ระดับวิทยาเขต
- หากเห็นชอบ การนำเสนอผลงานควรเป็นรูปแบบ Oral Presentation หรือ Poster Presentation

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี ระดับวิทยาเขต

1. ชื่อโครงการ: การรับรองคุณภาพหลักสูตรด้วยเกณฑ์ UNWTO.TedQual และ AUNQA

2. โครงการ/กิจกรรมด้าน

☐ ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต

☐ ด้านบริหารจัดการ

☐ ด้านงานวิจัย

✓ ด้านการประกันคุณภาพ

☐ ด้านบริการวิชาการ

☐ ด้านการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen

☐ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

☐ ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs

Page | ๒

3. คณะ/หน่วยงาน คณะการบริการและการท่องเที่ยว วิทยาเขต ภูเก็ต

4. ประเภทของโครงการ แนวปฏิบัติที่ดีระดับคณะ/หน่วยงาน (ผ่านการคัดเลือกโดยคณะ)

✓ 4.1 สายวิชาการ ☐ 4.2 สายอำนวยการ

5. ผู้ร่วมโครงการ: คณบดี ทีมบริหาร สาขาวิชาการจัดการการบริการ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

6. ที่มาของโครงการ : การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

คณะการบริการและการท่องเที่ยวได้จัดการเรียนการสอนมาตลอดระยะเวลา 30 ปี ด้วยหลักสูตรนานาชาติ ที่ผ่านมามีการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์คุณภาพภายใต้การควบคุมของทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และหน่วยงานทางการศึกษาของรัฐอย่างเคร่งครัด ซึ่งคณะฯ ได้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อภาคอุตสาหกรรม และเป็นบุคลากรที่มีชื่อเสียงในองค์กรต่างๆ ของภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวแล้วในเชิงประจักษ์

ปัจจุบันนี้ ทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดแนวทางการควบคุมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตรโดยใช้เกณฑ์ AUNQA ซึ่งทางคณะการบริการและการท่องเที่ยวก็ได้ใช้เกณฑ์ AUNQA นี้มาพัฒนาคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามการที่หลักสูตรของคณะฯ ยังไม่เคยได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์มาตรฐานใดๆ มาก่อนอาจทำให้บุคคลภายนอกขาดความมั่นใจต่อคุณภาพหลักสูตรซึ่งอาจเกิดความลังเล ทำให้เสียโอกาสในการรับนักศึกษาที่มีคุณภาพเข้ามาศึกษาต่อที่คณะฯ

ดังนั้น เพื่อเป็นเครื่องรับประกันที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพหลักสูตรมีค่านานาชาติอย่างแท้จริงผ่านการรับรองจากองค์กรภายนอกที่มีชื่อเสียงระดับโลก อีกทั้งจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนที่เรียนจบหลักสูตรจากคณะฯ แล้วในฐานะศิษย์เก่าของคณะการบริการและการท่องเที่ยวได้ผ่านหลักสูตรที่มีคุณภาพและมีการจัดการเรียนการสอนในระดับมาตรฐานสากลอย่างแท้จริง เกิดเป็นความภาคภูมิใจต่อตนเอง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ทางคณะการบริการและการท่องเที่ยวจึงสมัครขอเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์ AUNQA

อนึ่ง การขอเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์ AUNQA นั้นจำเป็นต้องรอการจัดตารางเวลาการเข้ารับการประเมินตามลำดับซึ่งต้องใช้ระยะเวลาอีกประมาณ 2 ปีถัดจากปี พ.ศ. 2564 ดังนั้น ทางคณบดีและทีมผู้บริหารคณะฯ มีความเห็นให้ขอเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์มาตรฐานสากล UNWTO.TedQual ไปพลางก่อน ระหว่างที่รอการเข้ารับการประเมินจาก AUNQA (Inter) ต่อไป

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ:

1. เพื่อเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์มาตรฐานสากลภายในปี 2565

2. มีระบบการควบคุมและประกันคุณภาพที่ยั่งยืนเพื่อพัฒนาคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์มาตรฐานสากล UNWTO.TedQual และ AUNQA

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

การได้รับใบประกาศเกียรติบัตร การรับรองคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์มาตรฐานสากล UNWTO.TedQual และ AUNQA (Inter)

9. การออกแบบกระบวนการ:

9.1. วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

ทางคณะฯ และสาขาวิชาได้ใช้แนวทางการทำงานตามกระบวนการ PDCA ตามที่แสดงในภาพที่ 1 และตารางที่ 1 คือ เริ่มจากคณิตพร้อมด้วยทีมบริหารคณะฯ ได้มอบหมายนโยบายให้กับทางสาขาวิชาการจัดการบริการ และการจัดการการท่องเที่ยวว่าต้องได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์มาตรฐานสากล UNWTO.TedQual และ AUNQA ดังนั้น ทางทีมบริหารและทั้ง 2 สาขาวิชาจึงได้ตั้งคณะทำงาน ความรับผิดชอบ แผนการทำงาน และ สิ่งสนับสนุนที่จำเป็น

คณะทำงานซึ่งประกอบไปด้วยอาจารย์ประจำหลักสูตร บุคลากรสายอำนวยการ และได้รับมอบหมายแผนงาน, ความรับผิดชอบต่าง ๆ โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรมีหน้าที่ในการศึกษาเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน, การเขียนรายงานการประเมินตนเองในแต่ละหมวด, และกำหนดหลักฐานที่ต้องใช้ ส่วนบุคลากรสายอำนวยการมีหน้าที่ในการรวบรวมเอกสารหลักฐานตามที่ต้องการและดำเนินการตามแผนงาน และหัวหน้าสาขาจะจัดประชุมติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

ภาพที่ 1: การออกแบบกระบวนการ



ขณะเดียวกัน คณิต และฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพได้ติดต่อหาผู้เชี่ยวชาญโดยพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจากคุณลักษณะของผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกับหลักสูตรของคณะฯ เช่น มีความคล้อยคลึงกันของหลักสูตร, จัดการเรียนการสอนเป็นแบบนานาชาติ, ใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพหลักสูตรเกณฑ์เดียวกัน, และผ่านการรับรองคุณภาพระดับมาตรฐานสากลแล้ว จากนั้นมีการติดต่อขอความอนุเคราะห์เพื่อทำข้อตกลงในการเป็นคู่เทียบ, มีการกำหนดตัวผู้ประสานงาน, กำหนดตัวชี้วัด, แบบฟอร์มเพื่อใช้ในการรายงานผล, วิธีการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด, และวิธีการคำนวณผลลัพธ์ตัวชี้วัด

ฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ และบุคลากรสายอำนวยการได้ทำการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละรอบปีที่ผ่านมาและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคู่เทียบในช่วงระยะเวลาเดียวกัน วิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ เช่น การดูแนวโน้ม (เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียน) การดูค่าเฉลี่ย ร้อยละ (เช่น การสำเร็จการศึกษาของบัณฑิต, อัตราการได้งานทำของบัณฑิต), รวมทั้งการประเมินสาเหตุของช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผลการดำเนินงานปัจจุบันเมื่อเทียบกับเป้าหมาย (เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต) และได้สรุปรายงานให้กับทีมบริหาร และหัวหน้าสาขาเพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาทบทวนแผนปฏิบัติการ ติดตามความก้าวหน้ากับคณะทำงานต่อไป

ตารางที่ 1: เปรียบเทียบแนวทางการทำงานตามกระบวนการ PDCA ในอดีต และปัจจุบัน

Plan (อดีต)	Plan (ปัจจุบัน)
- สาขาวิชามอบหมายอาจารย์ประจำหลักสูตรเขียนรายงานประเมินคุณภาพตนเองตามเกณฑ์ AUNQA	- ตั้งคณะทำงาน กำหนดความรับผิดชอบ แผนการทำงาน และจัดประชุมเตรียมความพร้อมการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนด
- อาจารย์ประจำหลักสูตรเข้าอบรมเกณฑ์ AUNQA	- อาจารย์ประจำหลักสูตรเข้าอบรมเกณฑ์ AUNQA และศึกษาเกณฑ์ UNWTQ.TedQual (Global Code of Ethics for Tourism)
Do (อดีต)	Do (ปัจจุบัน)
- เขียนรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยตนเองตามความเข้าใจในเกณฑ์	- หาคู่เทียบ กำหนดตัวผู้ประสานงาน และแบบฟอร์มการรายงาน
- รวบรวมหลักฐานตามที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง	- เขียนรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยตนเองตามเกณฑ์
- ติดตามความคืบหน้าการเก็บหลักฐานเป็นระยะๆ	- รวบรวมหลักฐานตามที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง
	- ติดตามความคืบหน้าการเก็บหลักฐานเป็นระยะๆ
Check (อดีต)	Check (ปัจจุบัน)
- อธิบายผลการดำเนินงานจากสิ่งที่มีการปรับปรุงไปแล้ว	- วิเคราะห์ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และของคู่เทียบ
	- วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมายโดยนำผลลัพธ์ของการทำ Focus group มาร่วมด้วย
Act (อดีต)	Act (ปัจจุบัน)
- กำหนดวิธีการแก้ปัญหาใหม่ด้วยวิธีคาดการณ์	- ทบทวนแผนการ/ ให้กรรมการประจำคณะพิจารณาประเด็นสำคัญ
	- ปรับแนวทางการดำเนินงานใหม่จากผลวิเคราะห์ และนำไปปฏิบัติ

คณะทำงานช่วยระดมความคิดต่อผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพร้อมกับข้อมูลคู่เทียบ และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งได้กำหนดการเก็บข้อมูลเชิงลึกและทำ Focus group ในประเด็นสำคัญๆ กับตัวแทนทุกกลุ่มของนักศึกษาทุกชั้นปี, ทุกภาคการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหา สาเหตุ และแนวโน้มความต้องการในอนาคต และได้นำข้อมูลที่ได้เหล่านี้ไปใช้ในการวางแผนการจัดการเรียนการสอน, การพัฒนาหลักสูตรเพื่อดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ประเด็นหรือการปรับเปลี่ยนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกันโยบายคณะฯ กฎระเบียบของทางมหาวิทยาลัยก็จะนำเข้าไปประชุมกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

ตัวอย่างผลการดำเนินงานที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากการวิเคราะห์ผลการสำรวจข้อมูล การทำ Focus group และข้อมูลคู่เทียบ โดยเน้นที่นักเรียนเป็นศูนย์กลางคือ

1) จัดโครงการ Teaching and Learning Quality Improvement เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และความเป็นมืออาชีพมากขึ้น, 2) จัดตั้ง Career Support Center เพื่อช่วยเพิ่มภาวะการได้งานทำของ

บัณฑิต, 3) จัดตั้ง Language Support Center เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาที่ต้องการ, 4) จัดตั้งห้องสโมสรนักศึกษา, 5) ปรับพื้นที่ให้เป็นห้อง Chillaxing Co-Working Space เพื่อให้ศึกษามีพื้นที่ในการทำกิจกรรมกลุ่มหรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน, 6) ปรับปรุงห้องเรียนให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ขนาด 80 ที่นั่ง, ห้อง Innovation, ต่อเติมห้องปฏิบัติการครัวสวีทแพคทอรี, ตั้งทีมงานเตรียมความพร้อมห้องเรียน, 7) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารและความปลอดภัย, 8) จัดชั่วโมงการเรียนการสอนและกิจกรรมให้สมดุลตลอดเทอมการศึกษา

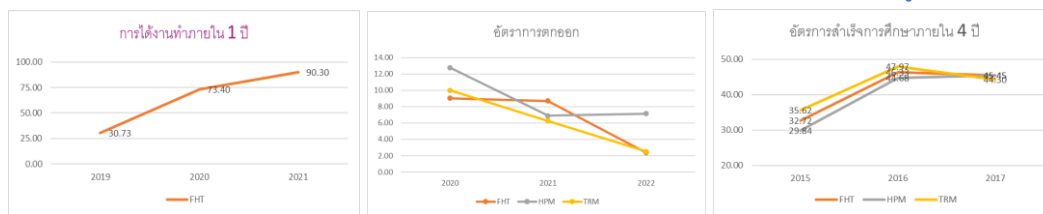
9.2. งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม

302,878.16 บาท (อบรมเกณฑ์ AUNQA: 54,500 และ UNWTO.TedQual Fee for Cert: 248,378.16)

10. การวัดผลและผลลัพธ์ (Measures) แสดงระดับแนวโน้มข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (3 ปี) และ/หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ผลการประเมินระดับหลักสูตร	HPM (ปี / คะแนน)			TRM (ปี / คะแนน)		
UNWTO.TedQual	2564/87%			2564/87%		
AUNQA (*=Inter)	2563/3.88	2564/4.00	2565/5.00*	2563/3.75	2564/3.88	2565/4.00*

ตัวอย่างกราฟแสดงแนวโน้มผลลัพธ์ KPI ย้อนหลัง 3 ปี ในภาพรวมของทั้ง 2 หลักสูตร (HPM/TRM)



11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

11.1. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ตั้งคณะทำงานดำเนินงานพัฒนาคุณภาพตามคำแนะนำ (OFI) ของผู้ประเมิน (UNWTO.TedQual และ AUNQA) เพื่อรองรับการประเมินครั้งถัดไป

11.2. จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ได้ดีที่สุดในประเด็นที่น่าเสนอ

มีการทำงานเป็นระบบ การเข้าใจวัตถุประสงค์แท้จริงของเกณฑ์ในการพัฒนาคุณภาพ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการถ่ายทอดแผนงานสู่การปฏิบัติ

11.3. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

การมีคู่เทียบที่เหมาะสม และการวิเคราะห์ข้อมูลบนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริง

11.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ไม่มี

12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายใน หรือภายนอกมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์หาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง การมีคู่เทียบ และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

13. เอกสารอ้างอิง

รายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชา HPM / TRM ประจำปี 2566

บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ ระดับวิทยาเขตและระดับมหาวิทยาลัย (One Page)

ชื่อโครงการ การรับรองคุณภาพหลักสูตรด้วยเกณฑ์ UNWTO.TedQual และ AUNQA คณะ/หน่วยงาน คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว วิทยาเขต ภูเก็ต

ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

เพื่อเป็นเครื่องรับประกันที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพหลักสูตรมีความเป็นนานาชาติอย่างแท้จริง โดยผ่านการรับรองจากองค์กรภายนอกที่มีชื่อเสียงระดับโลก อีกทั้งจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนที่เรียนจบหลักสูตรจากคณะฯ แล้วในฐานะศิษย์เก่าของคณะฯ ได้ผ่านหลักสูตรที่มีคุณภาพและมีการจัดการเรียนการสอนในระดับมาตรฐานสากลอย่างแท้จริง มีภูมิใจต่อตนเอง และต้องการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้เรียนในอนาคตที่ต้องการเรียนหลักสูตรที่มีคุณภาพระดับสากล

วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้ารับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรด้วยเกณฑ์มาตรฐานสากลภายในปี 2565
 2. มีระบบการควบคุมและประกันคุณภาพที่ยั่งยืนเพื่อพัฒนาคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ มาตรฐานสากล UNWTO.TedQual และ AUNQA.
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ: การได้รับใบประกาศเกียรติบัตรการรับรองคุณภาพระดับหลักสูตรจาก UNWTO.TedQual และ AUNQA.

งบประมาณ (ถ้ามี)

ไม่มี

รูปแบบการดำเนินงาน

ทางคณะฯ และสาขาวิชาได้ใช้แนวทางการทำงานตามกระบวนการ PDCA ดังต่อไปนี้.

Plan: ตั้งคณะทำงาน กำหนดความรับผิดชอบ และแผนการทำงานและจัดประชุมเตรียมความพร้อมการประเมินตามระยะเวลาที่กำหนด, ศึกษาเกณฑ์ UNWTO.TedQual (และ Global Code of Ethics for Tourism) และ AUNQA.

Do หากูเทียบ กำหนดตัวผู้ประสานงาน และแบบฟอร์มรายงาน, เขียนรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยตนเองตามเกณฑ์, รวบรวมหลักฐานตามที่ระบุในเกณฑ์เพื่อประกอบการประเมินของผู้ประเมิน, ติดตามความคืบหน้าเป็นระยะๆ, Check: วิเคราะห์ผลการดำเนินงานปัจจุบัน และของคูเทียบ, วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย

Act: ทบทวนแผนปฏิบัติการ, เสนอประเด็นสำคัญให้กรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาอนุมัติกรณีที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และกฎระเบียบมหาวิทยาลัย, กำหนดแนวทางการดำเนินใหม่ และนำไปปฏิบัติ

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา สถานประกอบการ

ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง3ปี)

1. ลดอัตราการตออกของนักศึกษา
2. เพิ่มอัตราการสำเร็จการศึกษา ภายใน 4 ปี
3. เพิ่มอัตราการได้งานทำของบัณฑิต
4. ผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับการรับรองคุณภาพหลักสูตรจาก UNWTO.TedQual และ AUNQA.

ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การวิเคราะห์หาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง การมีคูเทียบ และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

แผนการดำเนินการต่อไป

ตั้งคณะทำงานดำเนินงานพัฒนาคุณภาพตามคำแนะนำของผู้ประเมิน (UNWTO.TedQual และ AUNQA) เพื่อรองรับการประเมินครั้งถัดไป

