

รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร (มคอ.7)
ประจำปีการศึกษา 2559
(1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560)

ระดับหลักสูตร
รหัสหลักสูตร 25551651101758
ชื่อหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา การบริการลูกค้า
หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2555
คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. บทนำ

ปรัชญา มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ควบคู่กับทักษะการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านการบริการลูกค้าที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นความเอาใจใส่ในรายละเอียด ความมุ่งมั่นในสายวิชาชีพ การบริการอย่างสร้างสรรค์ และความน่าเชื่อถือของบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

เพื่อสร้างบัณฑิตให้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติ ดังนี้

- มีคุณธรรม จริยธรรม จิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคม
- มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะในศาสตร์ของการบริการลูกค้า มีความสามารถในการให้บริการ และบริหารจัดการด้านการบริการลูกค้า
- มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
- มีประสิทธิภาพในการทำงานด้วยตนเองและการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- มีความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของคนหลายเชื้อชาติ
- มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน และทักษะในการใช้ข้อมูลการสื่อสารด้านการบริการลูกค้า

หลักสูตรได้รับการพัฒนาภายใต้ความร่วมมือกับผู้ใช้บัณฑิตโดยตรง คือ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต อีกทั้งบัณฑิตสามารถเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญในภาคการบริการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับธุรกิจโทรคมนาคมและการสื่อสารของประเทศ การดำเนินการ การบริหาร และการจัดการหลักสูตร ดำเนินการโดย อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร สำหรับอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรมีการหารือและประสานงานอาจารย์ผู้สอนเป็นรายภาคเรียน ทั้งนี้ในบางรายวิชาโดยเฉพาะหมวดวิชาเฉพาะด้าน ได้เชิญที่มหาวิทยาลัยผู้เชี่ยวชาญจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการร่วมกันดำเนินการ บริหาร และจัดการการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิตให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

การประเมินตนเองตามผลการดำเนินงานของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประจำปีการศึกษา 2559 มีผลการดำเนินงาน “ได้มาตรฐาน” ตามมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับ ดี (3.32 คะแนน)

สารบัญ

หมวดที่	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
1 ข้อมูลทั่วไป	1
รายงานผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดย สกอ. --ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	
2 อาจารย์	9
รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพอาจารย์ --ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	
รายงานผลการดำเนินงาน การบริหารและพัฒนาอาจารย์ --ตัวบ่งชี้ที่ 4.1--	
รายงานผลการดำเนินงาน ผลที่เกิดกับอาจารย์ --ตัวบ่งชี้ที่ 4.3--	
3 นักศึกษาและบัณฑิต	23
รายงานผลการดำเนินงาน การรับนิสิต --ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	
รายงานผลการดำเนินงาน การส่งเสริมและพัฒนาบัณฑิต --ตัวบ่งชี้ที่ 3.2--	
รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ --ตัวบ่งชี้ที่ 2.1--	
รายงานผลการดำเนินงาน ข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต --ตัวบ่งชี้ที่ 2.2--	
รายงานผลการดำเนินงาน ผลงานของนิสิตและผู้สำเร็จการศึกษาที่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ --ตัวบ่งชี้ที่ 2.2--	
รายงานผลการดำเนินงาน ผลที่เกิดกับนิสิต --ตัวบ่งชี้ที่ 3.3--	
4 ข้อมูลสรุปรายวิชา	44
รายงานผลการดำเนินงาน สาระของรายวิชาในหลักสูตร --ตัวบ่งชี้ 5.1--	
รายงานผลการดำเนินงาน การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน --ตัวบ่งชี้ 5.2--	
รายงานผลการดำเนินงาน การประเมินผู้เรียน --ตัวบ่งชี้ 5.3--	
รายงานผลการดำเนินงาน ผลการดำเนินหลักสูตรตามกรอบ TQF --ตัวบ่งชี้ 5.4--	
5 การบริหารหลักสูตร	80
รายงานผลการดำเนินงาน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ --ตัวบ่งชี้ 6.1--	
6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรจากผู้ประเมิน	89
7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อหลักสูตร	91
8 แผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาหลักสูตร	91

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 รหัสหลักสูตร 25551651101758

- มี มคอ.1
 ไม่มี มคอ.1

1.2 วันที่สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบหลักสูตร 27 เมษายน 2555

วันที่/ภาคการศึกษาที่เปิดสอน 11 มิถุนายน 2555 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555

1.3 วันที่นำส่งหนังสือแจ้ง สกอ. เพื่อรับทราบการเห็นชอบหลักสูตร 4 ตุลาคม 2555

1.4 สถานที่จัดการเรียนการสอน

- ในมหาวิทยาลัย

1.5 อาจารย์ประจำหลักสูตร

1.5.1 รายชื่ออาจารย์ประจำหลักสูตร ที่ระบุใน มคอ.2 จนถึงปัจจุบัน

ที่ระบุใน มคอ.2	ปัจจุบัน ในมหาวิทยาลัย	หลักฐานการเปลี่ยนแปลง
1. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล	1. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล	
2. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง	2. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง	
3. ดร.เฟื่องฟ้า เป็นศิริ	3. ผศ.ปริศนา มั่นเภา	ศธ. 0566.01/3694
4. อ.ธีร โสทธิโกมล	4. ดร.จิรัชย์ จิรศิริรัมย์	ศธ. 6714/26
5. ดร.ชฎานันท์ เกิดพิทักษ์	5. อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	ศธ. 6714/428

1.5.2 ข้อมูลประวัติการศึกษาอาจารย์ประจำหลักสูตรปัจจุบัน

รายชื่ออาจารย์ ประจำหลักสูตร ปัจจุบัน	ระดับ การศึกษา ที่จบ	ปีที่จบ การศึกษา (พ.ศ.)	ชื่อหลักสูตร ที่จบการศึกษา	กลุ่ม สาขาวิชา ที่จบ ตาม ISCED	สาขาวิชา ที่จบการศึกษา	ชื่อสถาบัน ที่จบการศึกษา
1. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล	ตรี	ค.ศ. 1993	B.B.A.	สังคมศาสตร์	Hotel Management	Assumption University, Thailand
	โท	ค.ศ. 1997	M.S.A. (Master of Science in Administration)	สังคมศาสตร์		Saint Michael College, United Stage of America
	เอก	ค.ศ. 2011	D.B.A. (Doctor of Business Administration)	สังคมศาสตร์		Curtin University of Technology, Australia

รายชื่ออาจารย์ ประจำหลักสูตร ปัจจุบัน	ระดับ การศึกษา ที่จบ	ปีที่จบ การศึกษา (พ.ศ.)	ชื่อหลักสูตร ที่จบการศึกษา	กลุ่ม สาขาวิชา ที่จบ ตาม ISCED	สาขาวิชา ที่จบการศึกษา	ชื่อสถาบัน ที่จบการศึกษา
2. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง	ตรี	2545	วท.บ.	สังคมศาสตร์	วิทยาการ คอมพิวเตอร์ (เกียรตินิยม อันดับ 1)	สถาบันราชภัฏ สวนดุสิต
	เอก	ค.ศ. 2009	D.B.A. (Doctor of Business Administration)	สังคมศาสตร์		The University of Newcastle, Australia
3. ผศ.ปริศนา มันเภา	ตรี	2534	ศ.บ.	สังคมศาสตร์		มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
	โท	ค.ศ. 2010 ค.ศ. 2000	M.B.A. (Supply Chain Management) M.B.A. (Master of Business Administration)	สังคมศาสตร์		University of Dallas, United States of America Assumption University, Thailand
4. ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์	ตรี	ค.ศ. 2000	B.Sc.	สังคมศาสตร์	Architecture	Manuel L. Quezon University, Philippines.
	โท	ค.ศ. 2003	M.M.	สังคมศาสตร์		Technological University of the Philippines, Philippines.
	เอก	ค.ศ. 2006	Ph.D.	สังคมศาสตร์	Management	Adamson University, Philippines
5. อ.ภัทรานิชฐ์ ศุภกิจโกศล	ตรี	2524	บธ.บ.	สังคมศาสตร์	การจัดการ การเงิน	วิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย
	โท	2532	วท.ม.	สังคมศาสตร์	เศรษฐศาสตร์ เกษตร	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์

สถานที่จัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.6 การกำกับให้เป็นไปตามมาตรฐาน (สกอ. 1.1)

เกณฑ์การประเมิน ข้อ 1. จำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร (ณ ลี้นรอบปีการศึกษาที่ประเมิน)

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งทางวิชาการ	วัน/เดือน/ปี เริ่มต้นเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร	หมายเลขบัตรประชาชน
1	นางสาวสิรินาถ แพทย์งกุล	D.B.A. (Doctor of Business Administration) Curtin University of Technology, Australia M.S.A. (Master of Science in Administration) Saint Michael College, United Stage of America B.B.A. (Hotel Management) Assumption University, Thailand	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน	3 1009 0131 XXXX
2	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	D.B.A. (Doctor of Business Administration) The University of Newcastle, Australia วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) (เกียรตินิยม อันดับ 1) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน	3 1020 0208 XXXX
3	นางสาวปริศนา มั่นเภา	M.B.A. (Supply Chain Management) University of Dallas, United States of America M.B.A. (Master of Business Administration) Assumption University, Thailand เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน	5 1009 9906 XXXX
4	นายจิรัชย์ จิรศิริรัมย์	Ph.D. (Doctor of Philosophy in Management) Adamson University, Philippines	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน	3 1101 0227 XXXX

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งทางวิชาการ	วัน/เดือน/ปี เริ่มต้นเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร	หมายเลขบัตรประชาชน
		M.M. (Master in Management Technological) University of the Philippines, Philippines B.Sc. (Bachelor of Science in Architecture) Manuel L. Quezon University, Philippines			
5	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	วท.ม. (เศรษฐศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บธ.บ. (การจัดการการเงิน) วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	อาจารย์	<input type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน	3 1002 0167 XXXX

เกณฑ์การประเมิน ข้อ 2. คุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร (ปริญญาตรี)

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งทางวิชาการ	สาขาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน
1	นางสาวสิรินาถ แพทย์งกุล	D.B.A. (Doctor of Business Administration) Curtin University of Technology, Australia M.S.A. (Master of Science in Administration) Saint Michael College, United Stage of America B.B.A. (Hotel Management) Assumption University, Thailand	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน
2	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	D.B.A. (Doctor of Business Administration) The University of Newcastle, Australia วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) (เกียรตินิยมอันดับ 1) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน
3	นางสาวปริศนา มั่นเภา	M.B.A. (Supply Chain Management) University of Dallas, United States of America M.B.A. (Master of Business Administration) Assumption University, Thailand เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน
4	นายจิรัชย์ จิรศิริรัมย์	Ph.D. (Doctor of Philosophy in Management) Adamson University, Philippines M.M. (Master in Management Technological) University of the Philippines, Philippines B.Sc. (Bachelor of Science in Architecture) Manuel L. Quezon University, Philippines	อาจารย์	<input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน
5	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	วท.ม. (เศรษฐศาสตร์เกษตร) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บธ.บ. (การจัดการการเงิน) วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	อาจารย์	<input type="checkbox"/> สาขาที่ตรง <input checked="" type="checkbox"/> สาขาที่สัมพันธ์กับสาขาที่เปิดสอน

อาจารย์ผู้สอน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งทางวิชาการ	ภาคเรียน 1-2/2559	หมายเลขบัตรประชาชน
1	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	เอก	อ.	15 ส.ค. 59	310200208XXXX
2	นางสาวนิตยา ทวีชีพ	เอก	อ.	15 ส.ค. 59	336990016XXXX
3	นางรัชณี ปุณโณทก	เอก	อ.	15 ส.ค. 59	324040011XXXX
4	นายธนพล ศิริประสพโสธร	โท	ผศ.	15 ส.ค. 59	310170097XXXX
5	นางสาวสุพัตรา สถาพรประดิษฐ์	โท	อ.	15 ส.ค. 59	314070004XXXX
6	นายณัฐพงศ์ โกสุมาศ	โท	อ.	15 ส.ค. 59	310090246XXXX
7	นางสาวกัญญาทอง หรตล	โท	อ.	15 ส.ค. 59	510170006XXXX
8	นางสาวพรพิมล ลอแห	โท	อ.	15 ส.ค. 59	331040116XXXX
9	นางสาวสิรินาถ แพทย์งกุล	เอก	อ.	15 ส.ค. 59	325060010XXXX
10	นายธีร โสทธิโกมล	โท	อ.	15 ส.ค. 59	330220025XXXX
11	นางสาววิภาดา มุกดา	โท	ผศ.	15 ส.ค. 59	312060010XXXX
12	นายพรภัทร อินทรพรพัฒน์	เอก	อ.	15 ส.ค. 59	310160063XXXX
13	นายสุรศักดิ์ แสงเย็น	โท	ผศ.	15 ส.ค. 59	310090389XXXX
14	นางสาวปริศนา มั่นภา	โท	ผศ.	15 ส.ค. 59	510099906XXXX
15	นางสาวพิชชญา พงษ์ประดิษฐ์	โท	อ.	15 ส.ค. 59	360990068XXXX
16	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	โท	อ.	15 ส.ค. 59	310020167XXXX
17	นางสาวปทุมพร โพธิ์กาศ	โท	อ.	15 ส.ค. 59	310140133XXXX
18	นางสาวกนกวรรณ รุ่งอรุณพิศาล	โท	อ.	16 ม.ค. 60	365990074XXXX
19	นางสาวอิสริย์ บ่อวารี	โท	อ.	16 ม.ค. 60	371990029XXXX
20	นายรุ่งโรจน์ เย็นชัยพฤกษ์	โท	ผศ.	16 ม.ค. 60	310170141XXXX
21	นางสาวสุชาดา คุ่มสลุด	โท	อ.	16 ม.ค. 60	310140180XXXX
22	นายธนภูมิ มาประเสริฐ	โท	อ.	16 ม.ค. 60	325020098XXXX
23	นางสาวมะลิ ชารี	โท	อ.	16 ม.ค. 60	543059002XXXX
24	นายวิทยา ศิริพันธ์วัฒนา	เอก	อ.	16 ม.ค. 60	390980049XXXX

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
11	การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า เป็นหลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2555 (หลักสูตร 4 ปี) โดยได้รับการอนุมัติให้ ความ เห็น ชอบ จาก คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ ครั้งที่ 4(45)/2555 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2555 และดำเนินการเปิดรับ นักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2555 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะครบรอบการ	1.รายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ที่ สกอ. ประทับตรารับทราบการให้ความเห็นชอบการให้ความเห็นชอบหลักสูตร เมื่อวันที่ 4 ต.ค. 2555 2.หนังสือนำที่ สกอ. แจ้งรับทราบหลักสูตร เลขที่ ศธ0506(5)/15429 3.ผลการรับรอง คุณวุฒิ

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
		<p>ปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน 5 ปี ในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร โดยมีการประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกซึ่งเป็นผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ จากคู่ความร่วมมือทางวิชาการ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2558 โดยมีสาระสำคัญในการพัฒนารายละเอียดของรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา เพื่อสรุปเป็น(ร่าง) ข้อมูลที่นำเสนอเพื่อการปรับปรุงต่อไป และได้มีการประชุมอีกครั้งเพื่อวิพากษ์หลักสูตรที่ปรับปรุงใหม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ได้แก่ นายกสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย ผู้จัดการสถาบันวิชาการทีโอที ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายบริการลูกค้า จากบริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด และ รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 เพื่อสรุปผลการพิจารณาจากคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร</p> <p>ต่อมาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้าได้ทบทวนเนื้อหาวิชาที่เปิดสอนเทียบกับหลักสูตรในต่างประเทศ และพบว่าในช่วงที่ผ่านมา มีศาสตร์ด้านการบริการใหม่ ๆ ที่จะประโยชน์แก่นักศึกษาในอนาคตจึงพิจารณาเพิ่มรายวิชาเลือกที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการตอบโต้ทางธุรกิจ และวิชานวัตกรรมในกระบวนการบริการ เป็นต้น จากนั้นนำเสนอร่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.</p>	<p>สาขา“บริหารธุรกิจ”ทาง “การบริการลูกค้า” โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เลขที่รับรอง นร 1004.3/267 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2557</p> <p>4.คำสั่งกรรมการพัฒนาหลักสูตร</p> <p>5.คำสั่งกรรมการวิพากษ์หลักสูตร</p> <p>6.รายงานการประชุมการพัฒนหลักสูตร (25 ธ.ค. 58)</p> <p>7.รายงานการประชุมการวิพากษ์หลักสูตร (1 ก.พ. 59)</p>

ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
		2560) ต่อคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้ - คณะกรรมการประจำคณะวิทยาการจัดการ พิจารณาหลักสูตรในการประชุมครั้งที่ 1(4)/2560 ในวันที่ 27 มกราคม 2560 - คณะอนุกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรฯ พิจารณาในการประชุม ครั้งที่ 1(1)/2560 ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560 - คณะกรรมการสภาวิชาการ พิจารณาเห็นชอบหลักสูตรฯในการประชุมครั้งที่ 2(8)/2560 ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 - สภามหาวิทยาลัยอนุมัติหลักสูตรในการครั้งที่ 2(8)/2560 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560	

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน
1.1	3 ข้อ	ผ่าน

หมวดที่ 2 อาจารย์

อธิบายผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อไปนี้(สกอ. 4.1,4.2,4.3)

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>การบริหารและพัฒนา อาจารย์ (สกอ. 4.1) ประเด็นการประเมิน</p> <p>- การรับและแต่งตั้ง อาจารย์ประจำหลักสูตร</p> <p>- การบริหารอาจารย์ เพื่อให้มีความรู้ในเรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ ครบถ้วนตามพันธกิจ และนอกเหนือจากการทำ หน้าที่สอน เช่น การให้ คำปรึกษา ร่วมพัฒนา หลักสูตร เป็นต้น</p> <p>- การส่งเสริมและพัฒนา อาจารย์</p>	<p>หลักสูตรได้จัดทำแผนอัตรากำลัง หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2556 - 2560 (ฉบับปรับปรุง) นอกจากนี้ยังดำเนินการใน ประเด็น ดังต่อไปนี้</p> <p><u>การรับและแต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตร ระบบและกลไก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ประจำหลักสูตร ประชุมพิจารณา ทบทวนภาระงานของอาจารย์ประจำหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอน 2. พิจารณาอาจารย์ประจำหลักสูตรตามความ เหมาะสมจากบุคลากรภายในหลักสูตรก่อน หากไม่มีผู้ใดที่เหมาะสมต้องดำเนินยื่นเรื่องเพื่อ ขอรับสมัครตามขั้นตอนของมหาวิทยาลัยต่อไป คณะกรรมการบริหารหลักสูตรประชุมพิจารณา การสรรหาอาจารย์ประจำหลักสูตรจาก บุคลากรภายในของมหาวิทยาลัย 3. เมื่อได้ผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามตำแหน่ง ต้อง ยื่นเรื่องไปยังคณะกรรมการวิชาการประจำคณะ และส่งต่อไปยังสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียนเพื่อตรวจสอบ คุณสมบัติความ เหมาะสม ถ้าหากเห็นว่าไม่เหมาะสมให้ส่งกลับ มายังหลักสูตรเพื่อแก้ไขใหม่ หากเห็นว่า เหมาะสมสำนักส่งเสริมวิชาการฯ จะนำเสนอ สภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา เห็นชอบ 4. เมื่อสภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติแล้ว สำนัก ส่งเสริมวิชาการฯ จะต้องดำเนินการส่งรายชื่อ อาจารย์ประจำ หลักสูตรชุดใหม่ไปยัง คณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณารับทราบ การให้ความเห็นชอบ หลักสูตรพิจารณาจาก คุณวุฒิ และประสบการณ์ รวมถึงผลการ ดำเนินงานที่ได้ร่วมดำเนินการกับหลักสูตรมา โดยตลอด ซึ่งมีความเหมาะสมและความ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี จึงดำเนินการแต่งตั้งเป็นอาจารย์ประจำ 	<p>4.1.1 หนังสือฉบับที่ 153/2559 วันที่ 30 มิถุนายน 59 เรื่องการ เปลี่ยนแปลงประธานหลักสูตร และกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>4.1.2 หนังสือฉบับที่ 3785/2559 วันที่ 29 กรกฎาคม 59 เรื่อง การแต่งตั้งอาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร</p> <p>4.1.3 หนังสือฉบับที่ 1033/2559 วันที่ 8 มีนาคม 60 เรื่อง แต่งตั้ง ประธานหลักสูตร และอาจารย์ผู้ รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิต</p> <p>4.1.4 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 6(34) วันที่ 21 มิถุนายน 59 วาระที่ 5.2 เรื่องการพิจารณาอาจารย์ ประจำคณะมาเป็นอาจารย์ รับผิดชอบหลักสูตรฯ</p> <p>4.1.5 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 8(36) วันที่ 2 สิงหาคม 59 วาระที่ 4.1</p> <p>4.1.6 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 10(38) วันที่ 1 พฤศจิกายน 59 วาระที่ 3.1</p> <p>4.1.7 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 1(40) วันที่ 5 มกราคม 60 วาระที่3.1</p> <p>4.1.8 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 11(39)/2559 วันที่ 8 ธันวาคม 59 วาระที่ 4.1 เรื่องการพิจารณาและ เปลี่ยนแปลงกรรมการบริหาร หลักสูตร</p> <p>4.1.9 รายงานการประชุมระดับ หลักสูตรฯ ครั้งที่ 2(41)/2560</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>หลักสูตร โดยดำเนินการตามระเบียบมหาวิทยาลัย</p> <p>ผลการดำเนินงาน รอบที่ 1</p> <p>1. มีการจัดประชุมเพื่อสำรวจภาระงานของอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนของอาจารย์แต่ละท่านเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งในการประชุมฯ ประจำเดือนสิงหาคม 2559 มีเปลี่ยนแปลงกรรมการบริหารหลักสูตร คือ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ราเชนทร์ บุญลอยสง เปลี่ยนสถานะเป็นรองคณบดี คณะวิทยาการจัดการ</p> <p>2. จากการประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรเดือนสิงหาคม 2559 กำหนดให้มีการพิจารณากรรมการบริหารหลักสูตรตามความเหมาะสมจากบุคลากรภายในหลักสูตรก่อน โดยประธานแจ้งให้ที่ประชุมรับทราบเกี่ยวกับระบบการรับและแต่งตั้งกรรมการบริหารหลักสูตรใหม่ ดังนี้</p> <p>2.1 การพิจารณาคัดเลือกประธานกรรมการบริหารหลักสูตร โดยพิจารณาจากคุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งที่มีประชุมมีมติ เลือก อาจารย์ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>2.2 เสนอแต่งตั้งกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>2.3 คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ตรวจสอบคุณสมบัติอาจารย์ประจำหลักสูตรและพิจารณารับรอง หลังจากนั้นนำเสนอเพื่อขอแต่งตั้งกรรมการบริหารหลักสูตรต่อสภาวิชาการของสถาบัน</p> <p>2.4 เมื่อสภาวิชาการของสถาบันอนุมัติดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งของมหาวิทยาลัย</p> <p>2.5 เสนอขออนุมัติแต่งตั้งอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรต่อสภามหาวิทยาลัยของสถาบัน</p> <p>2.6 เมื่อสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ แล้วนำเสนอต่อสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.)</p> <p>ซึ่งที่ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาเห็นว่า อาจารย์ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศลเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงเสนอให้</p>	<p>วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 60 วาระที่ 4.5 เรื่องบทบาทหน้าที่การรับผิดชอบของอาจารย์ในหลักสูตร</p> <p>4.1.10 คำสั่งที่ 2456/2560 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2560 เรื่องการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>อาจารย์ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศลเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</p> <p>3. หลักสูตรเสนอเรื่อง การเปลี่ยนแปลงให้อาจารย์ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรแทน ดร.ชฎานันท์ เกิดพิทักษ์ เพื่อเสนอต่อไปยังสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติความเหมาะสม ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม จึงนำเสนอสภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเห็นชอบ</p> <p>4. สภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติการเปลี่ยนแปลงกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า เมื่อประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2559 ซึ่งได้แจ้งในที่ประชุมหลักสูตรในการประชุมครั้งที่ 6/2558 วันที่ 28 สิงหาคม 2559</p> <p><u>ผลการดำเนินงาน รอบที่ 2</u></p> <p>อาจารย์ธีร โสทธิโกมล ขอเปลี่ยนแปลงสถานะการปฏิบัติงานจากสายวิชาการเป็นสายสนับสนุนวิชาการ ต่อมหาวิทยาลัย หลักสูตรพิจารณาคุณสมบัติอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาของหลักสูตร เพื่อเข้ามาร่วมเป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ซึ่งมีมติเลือก ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ หลักสูตรได้ประสานงานกับ ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ และดำเนินการตามระบบกลไกในการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</p> <p>สภามหาวิทยาลัยได้อนุมัติการเปลี่ยนแปลงกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า เมื่อประชุมครั้งที่ 1(7)/2560 เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2560 ซึ่งได้แจ้งในที่ประชุมหลักสูตรในการประชุมครั้งที่ 2(41)/2560 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560</p> <p><u>การประเมินกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ</u></p> <p>ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ ด้วยการประชาสัมพันธ์ผ่านกอง</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>บริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้กับอาจารย์ที่สนใจที่ผ่านมา พบว่าไม่ได้รับการตอบรับและตรงกับความต้องการ ดังนั้นทางหลักสูตรฯ จึงได้ดำเนินการสรรหา และคัดเลือกด้วยการติดต่อทาบทามอาจารย์ที่มีศักยภาพ วุฒิการศึกษาที่ตรงกับความต้องการหลักสูตรฯ หลังจากนั้นได้นำเข้าที่ประชุมอาจารย์หลักสูตรฯ ประจำเดือนสิงหาคม 2559 เพื่อทบทวนระบบการรับและแต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตรเห็นว่าต้องมีการมอบหมายภาระงาน และแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับอาจารย์ที่เข้ามาในปีการศึกษา 1/2559</p> <p>ระบบการบริหารอาจารย์ ระบบและกลไก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมชี้แจงนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานภายในหลักสูตร 2. กำหนดภาระหน้าที่และบทบาทอาจารย์ 3. มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหลักสูตรที่สอดคล้องความรู้ความสามารถ 4. ติดตามการบริหารงานของอาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อประเมินผล <p>วิเคราะห์ร่วมกับแผนการดำเนินงานในแต่ละปี เพื่อแสดงให้เห็นถึงจำนวนอาจารย์ที่ต้องสรรหาให้ได้ในแต่ละปี กระบวนการในการคัดเลือกดำเนินการตามระบบที่คณะกำหนด</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ในการประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตร เดือนสิงหาคม 2559 ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรได้อธิบายถึงระบบการบริหารอาจารย์ภายในหลักสูตร โดยเริ่มตั้งแต่การประชุมชี้แจงนโยบายการบริหารหลักสูตร การกำหนดภาระหน้าที่และบทบาทอาจารย์ การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบตามความรู้ ความสามารถ และท้ายสุดเป็นติดตามการบริหารงานของอาจารย์ประจำหลักสูตรเพื่อประเมินผล ซึ่งอาจารย์ทุกท่านรับทราบในแนวทางการบริหารอาจารย์ 2. จากการประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เดือนกันยายน 2559 ได้มีการกำหนดภาระหน้าที่และ 	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>บทบาทคณะกรรมการบริหารและอาจารย์ในหลักสูตรเพื่อให้การบริหารจัดการหลักสูตรมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ จำนวน 9 ด้านดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านนโยบายและแผน หน้าที่ วางแผน กำกับ ติดตาม และดูแลการบริหารหลักสูตรในภาพรวม 2. ด้านการส่งเสริมวิชาการ มีหน้าที่ ดูแลงานด้านวิชาการ งานทะเบียน และงานด้านการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษา 3. ด้านการบริการวิชาการ มีหน้าที่ บูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุง พัฒนาความรู้ และถ่ายทอดความรู้ 4. ด้านการกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ ประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการฯ ในการรับนักศึกษา ดูแลการเตรียมความพร้อมนักศึกษาใหม่ พัฒนาศักยภาพ นักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 5. ด้านการวิจัย มีหน้าที่ ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม 6. ด้านการประกันคุณภาพ มีหน้าที่ การกำกับและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 7. ด้านการพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่ กำหนดเป้าหมายและแนวทางการทำงานด้านการวางแผนและพัฒนาบุคลากร 8. ด้านกรรมการสื่อสารองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ ดูแลงานเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกคณะ ดูแลการบริการประกาศ ประชาสัมพันธ์ ดูแลงานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กิจกรรมต่างๆ 9. ด้านการศิลปะวัฒนธรรมและ กิจกรรมต่างๆ <p>3. จากการประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เดือนกุมภาพันธ์ 2560 ได้มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหลักสูตรที่สอดคล้อง</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ความรู้ ความสามารถ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คณะกรรมการนโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบ ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล 2. คณะกรรมการส่งเสริมวิชาการ ผู้รับผิดชอบ อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล 3. คณะกรรมการบริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบ ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล 4. คณะกรรมการกิจการนักศึกษา ผู้รับผิดชอบ อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล 5. คณะกรรมการวิจัย ผู้รับผิดชอบ ดร.จิรัสย์ ศิริศิริรัมย์ 6. คณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบ ดร.จิรัสย์ ศิริศิริรัมย์ 7. คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ผู้รับผิดชอบ ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล 8. คณะกรรมการสื่อสารองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ อ.ปริศนา มั่นเภา 9. คณะกรรมการศิลปวัฒนธรรม ผู้รับผิดชอบ อ.ปริศนา มั่นเภา <p>4. จากข้อกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และอาจารย์ในหลักสูตรฯ ประธานที่ประชุมกำหนดให้มีการบรรจวาระการประชุมเรื่อง รายงานผลการดำเนินการของแต่ละฝ่ายภายในหลักสูตรฯ ในการประชุมในแต่ละครั้ง รวมทั้งใช้การสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ในประเด็นที่สำคัญและเร่งด่วนทันทีหลังจากการประชุมร่วมกับคณะกรรมการระดับคณะ</p> <p><u>การประเมินกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ</u></p> <p>จากการประชุมอาจารย์หลักสูตรฯ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 60 กำหนดให้มีการบรรจวาระการประชุมเรื่อง รายงานผลการดำเนินการของแต่ละฝ่ายในการประชุมหลักสูตรฯ ที่สะท้อนให้เห็นภาระงานของอาจารย์ที่รับผิดชอบในแต่ละด้านอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการประเมินการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ ในแต่ละรอบการ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ประเมิน เพื่อให้อาจารย์ได้รับทราบสิ่งที่ควรปรับปรุงพัฒนาตนเองจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ในด้านต่างๆ เช่น ด้านภาระงานสอน ด้านผลงานวิจัย และการตีพิมพ์บทความทางวิชาการ ด้านการบริการวิชาการ และด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น</p> <p><u>ระบบส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์</u> <u>ระบบและกลไก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแนวทางการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน 2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอาจารย์ผ่านกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ คือ <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานเพื่อเข้าสู่ทางตำแหน่งทางวิชาการ - ส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญในด้านบริหารธุรกิจ - ส่งเสริมให้อาจารย์ได้มีการทำวิจัยและมีการเผยแพร่ผลงานวิจัย - ส่งเสริมให้อาจารย์ได้มีการทำบริการวิชาการ 3. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน (KM) เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีความเชี่ยวชาญระหว่างอาจารย์ในหลักสูตรและอาจารย์กับบุคลากรสายสนับสนุน <p><u>ผลการดำเนินงาน</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ในการประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เดือนมกราคม 2560 ที่ประชุมได้ขอให้อาจารย์แต่ละท่านและบุคลากรสายสนับสนุน แจ้งความต้องการให้การพัฒนาสมรรถนะของตนเอง จากนั้นจึงร่วมกันจัดทำแนวทางการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปี 2558 – 2561 โดยพิจารณาร่วมกันเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมให้อาจารย์ทำผลงานเพื่อเข้าสู่ทางตำแหน่งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งนี้บุคลากรทุกคนต้องยื่นรายงานความก้าวหน้าทางการศึกษาและการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ 	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>2.หลักสูตรส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอาจารย์ผ่าน 4 กระบวนการ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรยื่นขอตำแหน่งผลงานวิชาการในตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คือ ผศ.ปริศนา มั่นเภา ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คำสั่งที่ 2456/2560 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2560 -ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรศึกษาต่อปริญญาเอก คือ ผศ.ปริศนา มั่นเภา อยู่ระหว่างศึกษาต่อปริญญาเอก - ส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญในด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยให้อาจารย์ในหลักสูตรเข้าอบรม ปิงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ข้อมูลจากตารางข้อ 4.8 หมวด 4) -ส่งเสริมให้อาจารย์ทำงานวิจัยและมีเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยมี จำนวน 3 คน ที่ส่งบทความวิจัย ข้อมูลดังตารางที่ 2.1-2 ข้อมูลผลงานทางวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำหลักสูตร <p><u>การประเมินกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการ</u></p> <p>จากการประชุมอาจารย์หลักสูตรฯ ประจำเดือน มิถุนายน 2560 ที่ประชุมเสนอแนะให้มีการเพิ่มกระบวนการระบบพี่เลี้ยงโดยให้ ผศ. ปริศนา มั่นเภา แนะนำการเตรียมตัวและเตรียมผลงานในการยื่นขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการ กับ อาจารย์ที่มีแผนในการขอตำแหน่งทางวิชาการปี 2560 –2561 เข้าไปในระบบและกลไกระบบส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์</p> <p>ซึ่งกำหนดให้อาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนต้องมีผลงานวิชาการอย่างน้อย 1 เรื่องในรอบ 5 ปี ดังนั้น ที่ประชุมจึงเสนอแนะให้เพิ่มขึ้นตอนอีก 1 ขั้นตอน โดยให้อาจารย์ที่ผ่านการพิจารณาฯ ต้องแสดงแฟ้มสะสมผลงานทางวิชาการ (Portfolio) และแสดงผลงานทางวิชาการ ได้แก่ งานวิจัย ตำรา บทความวิชาการ เป็นต้น ต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าอาจารย์ประจำหลักสูตรที่แต่งตั้งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานฯ ดังกล่าว</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง																												
คุณภาพอาจารย์ (สกอ. 4.2)	<p>(1) ร้อยละอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก = 60 รายละเอียดดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="501 338 1064 734"> <thead> <tr> <th>จำนวนอาจารย์ตามคุณวุฒิ การศึกษา</th> <th>ผล ดำเนินงาน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>อาจารย์วุฒิปริญญาตรี</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>อาจารย์วุฒิปริญญาโท</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>อาจารย์วุฒิปริญญาเอก</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>รวมจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละอาจารย์ประจำที่มีวุฒิ ปริญญาเอก</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) ร้อยละอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ = 20 รายละเอียดดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="501 831 1064 1417"> <thead> <tr> <th>จำนวนอาจารย์ตามตำแหน่ง วิชาการ</th> <th>ผล ดำเนินงาน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>อาจารย์</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>ผู้ช่วยศาสตราจารย์</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>รองศาสตราจารย์</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ศาสตราจารย์</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>รวมจำนวนอาจารย์ประจำ ทั้งหมด</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>รวมอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่ง วิชาการ</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละอาจารย์ประจำที่มี ตำแหน่งวิชาการ</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) ผลงานวิชาการของอาจารย์ = 0.2 (ร้อยละ 20) บทความวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน ธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ตีพิมพ์ในวารสาร เทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 9 ฉบับ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2559 หน้า 99 – 107</p>	จำนวนอาจารย์ตามคุณวุฒิ การศึกษา	ผล ดำเนินงาน	อาจารย์วุฒิปริญญาตรี	0	อาจารย์วุฒิปริญญาโท	2	อาจารย์วุฒิปริญญาเอก	3	รวมจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	5	ร้อยละอาจารย์ประจำที่มีวุฒิ ปริญญาเอก	60	จำนวนอาจารย์ตามตำแหน่ง วิชาการ	ผล ดำเนินงาน	อาจารย์	4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1	รองศาสตราจารย์	0	ศาสตราจารย์	0	รวมจำนวนอาจารย์ประจำ ทั้งหมด	1	รวมอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่ง วิชาการ	1	ร้อยละอาจารย์ประจำที่มี ตำแหน่งวิชาการ	20	<p>รายละเอียดหมวดที่ 1 เกณฑ์การประเมิน ข้อ 2 คุณสมบัติของ อาจารย์ประจำหลักสูตร (ปริญญาตรี) ร้อยละอาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง 2. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล 3. ดร.จิรัสย์ ศิริศิริรัมย์ <p>คุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร (ปริญญาตรี) ร้อยละอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ปริศนา มั่นภา <p>4.2.(3) บทความวิจัยที่เผยแพร่ เอกสารยืนยัน TCI กลุ่ม 1</p>
จำนวนอาจารย์ตามคุณวุฒิ การศึกษา	ผล ดำเนินงาน																													
อาจารย์วุฒิปริญญาตรี	0																													
อาจารย์วุฒิปริญญาโท	2																													
อาจารย์วุฒิปริญญาเอก	3																													
รวมจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด	5																													
ร้อยละอาจารย์ประจำที่มีวุฒิ ปริญญาเอก	60																													
จำนวนอาจารย์ตามตำแหน่ง วิชาการ	ผล ดำเนินงาน																													
อาจารย์	4																													
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1																													
รองศาสตราจารย์	0																													
ศาสตราจารย์	0																													
รวมจำนวนอาจารย์ประจำ ทั้งหมด	1																													
รวมอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่ง วิชาการ	1																													
ร้อยละอาจารย์ประจำที่มี ตำแหน่งวิชาการ	20																													
ผลที่เกิดกับอาจารย์ (สกอ. 4.3)	<p>- อัตราการคงอยู่ของอาจารย์</p> <table border="1" data-bbox="480 1805 1064 2094"> <thead> <tr> <th rowspan="2">รายชื่ออาจารย์ ในปีการศึกษา 2558</th> <th colspan="3">สถานะของ อาจารย์ ปีการศึกษา 2559</th> </tr> <tr> <th>คงอยู่</th> <th>เกษียณ</th> <th>ลาออก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	รายชื่ออาจารย์ ในปีการศึกษา 2558	สถานะของ อาจารย์ ปีการศึกษา 2559			คงอยู่	เกษียณ	ลาออก	1. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง	✓			2. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล	✓																
รายชื่ออาจารย์ ในปีการศึกษา 2558	สถานะของ อาจารย์ ปีการศึกษา 2559																													
	คงอยู่	เกษียณ	ลาออก																											
1. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง	✓																													
2. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล	✓																													

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน				หลักฐานอ้างอิง	
	3. ดร.ชญานันท์ เกิดพิทักษ์			✓*		
	4. อาจารย์ปริศนา มั่นเภา	✓				
	5. อาจารย์ธีร โสทธิโกมล			✓**		
	* สิ้นสุดสัญญาจ้าง ** เปลี่ยนสถานะเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการประจำ คณะ					
	- ความพึงพอใจของอาจารย์ (คะแนนเต็ม 5)				4.3.1 แบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารหลักสูตรต่อการบริหารหลักสูตร จำนวน 3 ปี 4.3.2 รายงานประชุม ครั้งที่ 2(41)/2560 วาระที่ 4.5 ความพึงพอใจของอาจารย์ประจำหลักสูตรต่อการบริหารหลักสูตร	
	ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ยปี 56	ค่าเฉลี่ยปี 57	ค่าเฉลี่ยปี 58		ค่าเฉลี่ยปี 59
	1. การกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการบริหารหลักสูตร	3.33	3.40	4.00		4.00
	2. การวางแผนการบริหารหลักสูตรทั้งระยะสั้นและระยะยาว	3.33	3.40	4.00		4.25
	3. การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานหลักสูตร	3.00	3.20	3.25		3.50
	4. การกำหนดขั้นตอนและการทำงานตามแผนการบริหารหลักสูตร	3.50	4.00	4.00		4.15
	5. การติดตามการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา	3.50	3.40	4.25		4.25
	6. การติดตามการทวนสอบและการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและประกันคุณภาพหลักสูตร	3.50	4.00	4.25		4.29
	7. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงาน	3.17	3.40	4.25		4.25

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน					หลักฐานอ้างอิง
	คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	3.31	3.54	4.07	4.10	

จากตารางความพึงพอใจของอาจารย์ จำนวน 5 คน แสดงความพึงพอใจของอาจารย์ มีแนวโน้มและผลการดำเนินการที่ดีขึ้นในทุกเรื่อง ส่วนเรื่องการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานหลักสูตรที่มีค่าเฉลี่ย (3.50) ทางคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ จะร่วมกันพิจารณาจากอาจารย์ที่มีศักยภาพเหมาะสมตรงกับความสนใจและความเชี่ยวชาญก่อนจะคัดเลือกเพื่อให้เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละด้านของโครงสร้างการบริหารงานหลักสูตรฯ ต่อไป

สัดส่วนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาต่ออาจารย์ประจำแยกตามกลุ่มสาขา

กลุ่มสาขา	สัดส่วนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาต่ออาจารย์ประจำ	
	เกณฑ์มาตรฐาน	หลักสูตร
สังคมศาสตร์/มนุษยศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า	25:1	41:1

หมายเหตุ ในปีการศึกษา 2560 เพิ่มเติมอาจารย์จำนวน 2 ท่าน และ แนวโน้มนักศึกษาลงทะเบียนภาคการศึกษาถัดไปมีจำนวนน้อยลงจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 2.1-1 สรุปจำนวนผลงานวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำหลักสูตร

ระดับคุณภาพ	น้ำหนัก	จำนวน	ผลรวม ถ่วง น้ำหนัก
1.1 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ	0.20		
2.1 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการฉบับสมบูรณ์ที่ตีพิมพ์ ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือในวารสารทางวิชาการระดับชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล ตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2556 แต่สถาบันนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติ และจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ กพอ./กกอ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ออกประกาศ	0.40		
2.2 ผลงานที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร	0.40		
3.1 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2	0.60		
4.1 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูลตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ.2556 แต่สถาบันนำเสนอสภาสถาบันอนุมัติและจัดทำเป็นประกาศให้ทราบเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ กพอ./กกอ. ทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ออกประกาศ (ซึ่งไม่อยู่ใน Beall's list) หรือตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1	0.80	1	0.80
5.1 บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่ปรากฏในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ ตามประกาศ ก.พ.อ. หรือระเบียบคณะกรรมการการอุดมศึกษา ว่าด้วย หลักเกณฑ์การพิจารณาวารสารทางวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ พ.ศ. 2556 (รูปที่ 4.1 และ 4.2)	1.00		
5.2 ผลงานได้รับการจดสิทธิบัตร	1.00		
5.3 ผลงานวิชาการรับใช้สังคมที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว	1.00		
5.4 ผลงานวิจัยที่หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติว่าจ้างให้ดำเนินการ	1.00		
5.5 ผลงานค้นพบพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ ที่ค้นพบใหม่และได้รับการจดทะเบียน	1.00		
5.6 ตำราหรือหนังสือที่ได้รับการประเมินผ่านเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการแล้ว	1.00		
5.7 ตำราหรือหนังสือที่ผ่านการพิจารณาตามหลักเกณฑ์การประเมินตำแหน่งทางวิชาการ แต่ไม่ได้นำมาขอรับการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ	1.00		
6. งานสร้างสรรค์ที่มีการเผยแพร่สู่สาธารณะในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ online	0.20		
7. งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับสถาบัน	0.40		
8. งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับชาติ	0.60		
9. งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ	0.80		
10. งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับภูมิภาคอาเซียน/นานาชาติ	1.00		
11. จำนวนผลงานวิชาการทั้งหมด			1

ระดับคุณภาพ	น้ำหนัก	จำนวน	ผลรวม ถ่วง น้ำหนัก
12. จำนวนผลงานสร้างสรรค์ทั้งหมด			0
13. จำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตรทั้งหมด			5
14. ผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำหลักสูตร (ข้อ 11 + ข้อ 12)			.8
15. ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิชาการผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำหลักสูตร [(ข้อ 14/ ข้อ13)*100]			16
16. ค่าคะแนนที่ได้ [(ข้อ 15*5)/ร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักฯ ที่กำหนดเป็นคะแนนเต็ม 5 จำแนกตาม ระดับการศึกษา]**			4

**หมายเหตุ การแปลงค่าคะแนน จำแนกหลักสูตรตามระดับการศึกษา

หลักสูตรระดับปริญญาตรี

- ค่าร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตรที่กำหนดให้ เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อย
ละ 20 ขึ้นไป

ตารางที่ 2.1-2 ข้อมูลผลงานทางวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ประจำหลักสูตร

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ผลงานที่ตีพิมพ์/เผยแพร่	วารสาร/ แหล่งตีพิมพ์เผยแพร่	ปีที่พิมพ์	คะแนนถ่วง น้ำหนัก
1	อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	การจัดการทรัพยากร มนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช	ตีพิมพ์ในวารสาร เทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 9 ฉบับ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2559	2559	0.8

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลคะแนนประเมินตนเอง
4.1	4 คะแนน	4 คะแนน
4.2 (1)	ร้อยละ 60	5 คะแนน
4.2 (2)	ร้อยละ 20	1.67 คะแนน
4.2 (3)	ร้อยละ 16	4 คะแนน
<i>ค่าเฉลี่ย ตัวบ่งชี้ 4.2</i>	<i>3.56 คะแนน</i>	<i>3.56 คะแนน</i>
4.3	3 คะแนน	3 คะแนน

หมวดที่ 3 นักศึกษาและบัณฑิต

3.1 ข้อมูลนักศึกษา

ปีการศึกษา (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่เริ่มใช้ หลักสูตร)	จำนวนผู้สมัคร	จำนวนที่ประกาศรับ	จำนวนผู้มีสิทธิเข้าศึกษา
รุ่นปีการศึกษา 2555	94	100	57
รุ่นปีการศึกษา 2556	29	100	92
รุ่นปีการศึกษา 2557	186	100	97
รุ่นปีการศึกษา 2558	109	100	109
รุ่นปีการศึกษา 2559	100	100	71

หมายเหตุ :

ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 กรกฎาคม 2560

ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่เริ่มใช้ หลักสูตร)	จำนวน นักศึกษา รับเข้า	จำนวนนักศึกษาคงอยู่ในแต่ละปีการศึกษา				
		2555	2556	2557	2558	2559
รุ่นปีการศึกษา 2555	57	57	43	40	39	4
รุ่นปีการศึกษา 2556	92		92	67	66	65
รุ่นปีการศึกษา 2557	97			97	83	73
รุ่นปีการศึกษา 2558	109				109	68
รุ่นปีการศึกษา 2559	71					59

ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2560

จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าตามแผน (ตาม มคอ. 2 ของปีที่ผ่านมา) : 100 คน

การวิเคราะห์ผล

อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาในหลักสูตร ปีการศึกษา 2555-2559 เป็นดังนี้

- นักศึกษาชั้นปี 5 รหัส 55 มีอัตราการคงอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.00
- นักศึกษาชั้นปี 4 รหัส 56 มีอัตราการคงอยู่ คิดเป็นร้อยละ 70.06
- นักศึกษาชั้นปี 3 รหัส 57 มีอัตราการคงอยู่ คิดเป็นร้อยละ 75.20
- นักศึกษาชั้นปี 2 รหัส 58 มีอัตราการคงอยู่ คิดเป็นร้อยละ 62.30
- นักศึกษาชั้นปี 1 รหัส 59 มีอัตราการคงอยู่ คิดเป็นร้อยละ 83.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาไม่คงที่ มีอัตราเพิ่มขึ้นและลดลงสลับกันในแต่ละปี

3.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษา :

เมื่อนักศึกษาที่ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ในสาขาวิชาที่มุ่งเน้นตามวัตถุประสงค์ของการสร้างบัณฑิต บางส่วนตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล

3.3 รายงานผลการดำเนินงาน (สกอ.31,3.2,3.3)

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>การรับนักศึกษา (สกอ. 3.1) ประเด็นการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรับนักศึกษา - การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา - การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา 	<p>1 การรับนักศึกษา</p> <p>หลักสูตรฯ มีระบบและกลไกโดยมีการนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการรับนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <p>1. กำหนดจำนวนการรับนักศึกษา</p> <p>1.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.) สอบถามแผนการรับนักศึกษาในระบบการรับตรงและระบบกลาง (Admissions) มายังคณะ และคณะได้ดำเนินการสอบถามมายังหลักสูตร รวมทั้งกำหนดกรอบแนวทางการสัมภาษณ์นักศึกษา</p> <p>1.2 หลักสูตรฯมีการประชุมครั้งที่ 1(29)/2559 ในวาระที่ 5.4 วันที่ 11 มกราคม 2559 เพื่อการวางแผนการรับนักศึกษา การกำหนดแผนการรับนักศึกษาและมีการแจ้งข้อมูลกลับไปยังคณะเพื่อให้คณะนำส่ง สวท. โดยรับนักศึกษาจำนวน 100 คน</p> <p>2. กำหนดเกณฑ์การรับนักศึกษาตามปรัชญา วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและหลักสูตร</p> <p>2.1 หลักสูตรมีการกำหนดเกณฑ์การรับนักศึกษาให้ดำเนินตามเกณฑ์ที่ปรากฏใน ม ค อ . 2 กร ณี ร ับ จ า ก ะ ร ะ บ บ ก ล ำ ง (Admissions) หลักสูตรกำหนดเกณฑ์ในการรับนักศึกษาและให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนประสานงานกับสมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (สอท.)</p> <p>2.2 มหาวิทยาลัย โดย สวท. กำหนดเกณฑ์ในการทดสอบโดยแบ่งเป็นการสอบข้อเขียนในรายวิชาพื้นฐานทั่วไป 1 (ภาษาไทย สังคม วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ความรู้ทั่วไป) และวิชาภาษาอังกฤษ 1 (SDU Test)</p> <p>2.3 การสอบสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์เฉพาะ</p>	<p>3.1.1 รายงานการประชุมหลักสูตรครั้งที่ 1(29)/2559 วาระที่ 5.4 วันที่ 11 มกราคม 2559 เรื่อง การรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2559</p> <p>3.1.2 มคอ.2 สาขาวิชาการบริการลูกค้า</p> <p>3.1.3 แผนการรับนักศึกษาประจำปี พ.ศ. 2559 ของทางมหาวิทยาลัย</p> <p>3.1.4 คำสั่งปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปี 2559</p> <p>3.1.5 การเตรียมการสอนและประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ปี 2559</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและความเหมาะสม</p> <p>3. การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา โดยการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรที่เปิดรับ แสดง เกณฑ์การรับนักศึกษาและกำหนดการต่าง ๆ</p> <p>สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกาศเกณฑ์การรับนักศึกษาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต http://www.dusit.ac.th, เว็บไซต์ ศูนย์ การ รับ สมัคร http://entrance.dusit.ac.th, และ แผ่นพับรวมถึงแผ่นพับที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยและหลักสูตรฯ นอกจากนี้ยังประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อของ บมจ. ทูร์ คอร์ปอเรชั่น ในฐานะคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ทั้งนี้ นักศึกษาของหลักสูตรได้เข้าร่วมเผยแพร่ข้อมูลในกิจกรรมดังกล่าว</p> <p>4. การรับสมัครนักศึกษา</p> <p>สวท.ดำเนินการรับสมัครนักศึกษา ผ่าน http://entrance.dusit.ac.th เมื่อสิ้นสุดการรับสมัคร คณะดำเนินการสรุปจำนวนผู้สมัครเพื่อเข้ารับการศึกษ และดำเนินการแจ้งข้อมูลย้อนกลับมายังหลักสูตร</p> <p>5. ดำเนินการจัดสอบและประกาศผลสอบ</p> <p>สวท.ดำเนินการจัดสอบข้อเขียน/สอบสัมภาษณ์โดยอาจารย์ในหลักสูตร และบุคลากร ฝ่ายบุคคล จาก บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (คู่ความร่วมมือทางวิชาการ) ร่วมสัมภาษณ์ เมื่อการดำเนินงานสิ้นสุด สวท.จะดำเนินการประกาศผลสอบผ่านทาง http://entrance.dusit.ac.th ตามวันเวลาที่กำหนด</p> <p>ในช่วงของการสอบสัมภาษณ์ หลักสูตรจัดทำระบบกรอกข้อมูลผู้มีสิทธิ์เข้ารับการสอบสัมภาษณ์ เพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาข้อมูลของหลักสูตรโดยละเอียดอีกครั้งก่อน</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ อัตลักษณ์ของตนเอง ความเข้าใจในการร่วมฝึกงานกับทรู ความต้องการร่วมงานกับทรู การปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย คณะ และหลักสูตร รวมถึงได้เพิ่มเติมการยินยอมให้สุ่มตรวจสอบสารเสพติด ทั้งนี้ก่อนการเริ่มทำการสัมภาษณ์ หลักสูตรบรรยายรายละเอียดของหลักสูตร เป้าหมายความคาดหวังในการผลิตบัณฑิต และมีช่วงเวลาให้นักเรียนได้ซักถาม ก่อนที่เริ่มทำการสัมภาษณ์รายบุคคลต่อไป</p> <p>6. นักศึกษารายงานตัว นักศึกษาตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิเข้าศึกษาและนำเอกสาร หลักฐานมารายงานตัวในวันที่มาวิทยาลัยกำหนด ผู้ที่ผ่านการตรวจสอบเอกสารมีสิทธิเป็นผู้ชำระเงินลงทะเบียนเรียน และผู้ที่ชำระเงินลงทะเบียนจึงได้รับรหัสประจำตัวนักศึกษา</p> <p>7. จัดปฐมนิเทศนักศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษาดำเนินการโดยคณะ และหลักสูตรฯ เพื่อแนะนำหน่วยงานภายใน ระบบ กยศ. และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา แนะนำผู้บริหารคณะ ผู้บริหารหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตร วัฒนธรรมองค์กร ประวัติศาสตร์สวนดุสิต การปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในมหาวิทยาลัย</p> <p>หลังจากนั้นหลักสูตรฯ ดำเนินการให้การแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างหลักสูตร วิธีการใช้ระบบบริหารการศึกษา แนะนำอาจารย์ที่ปรึกษา วินัยการแต่งกาย และการปฏิบัติตนของนักศึกษา</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>1) จากการประชุมหลักสูตรฯ เรื่องการรับนักศึกษา ซึ่งที่ประชุมสรุปแผนการรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2559 รับนักศึกษามาจำนวน 65 คน</p> <p>โดยให้เลขานุการหลักสูตรเป็นผู้</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>รวบรวมข้อมูลและนำเสนอคณะกรรมการจัดการ</p> <p>2) คณะกรรมการจัดการสรุปแผนการรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2559 ของหลักสูตรให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.) โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>2.1 คุณสมบัติของนักศึกษาที่จะรับเข้าศึกษาในปีการศึกษา 2559 ดังนี้</p> <p>(1) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่กระทรวง ศึกษาธิการรับรองวิทยฐานะ</p> <p>(2) ผ่านการคัดเลือกตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา</p> <p>(3) ผ่านการสอบข้อเขียนและ/หรือสอบสัมภาษณ์ และเป็นไปตามเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับ การคัดเลือกของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่กำหนด</p> <p>2.2 จำนวนรับนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 71 คน</p> <p>3) มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์การรับสมัครนักศึกษา http://www.entrance.dusit.ac.th แผ่นพับ และฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น จากนั้นมหาวิทยาลัยจัดสอบข้อเขียนตามระบบ รวมทั้งประกาศผลผู้ผ่านการสอบข้อเขียนรอบรับตรง ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>4) มหาวิทยาลัยแต่งตั้งอาจารย์เพื่อสัมภาษณ์ ดังนี้</p> <p>ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง</p> <p>5) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุม ทบทวน และประเมินกระบวนการรับนักศึกษา</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>หลักสูตรจัดประชุมเพื่อพิจารณาจุดเด่น จุดด้อยกระบวนการรับนักศึกษาเพื่อ ดำเนินการปรับปรุงในปีถัดไป โดยเน้นประชา</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>สัมพันธ์ผ่านช่องทางที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ อาทิ ครูแนะแนว นักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบแอดมิชชั่น เนื่องจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่รหัส 59 จำนวนนักศึกษาที่สมัครและสอบผ่านข้อเขียนมีจำนวนน้อย</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>เน้นการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยให้อาจารย์และนักศึกษาปัจจุบันเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฯ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กของโรงเรียนต่างๆ ที่สำเร็จการศึกษามา รวมถึงเพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน eMarketing agent: Admission Premium ที่เจาะกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ครูแนะแนวและนักศึกษาที่กำลังเข้าสู่ระบบการคัดเลือกแอดมิชชั่น</p> <p>ผลจากการปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>จากการที่หลักสูตรฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งเป็นการประชาสัมพันธ์แบบภาพเคลื่อนไหว ซึ่งทางหลักสูตรฯ ได้ร่วมกับกองประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย จัดทำ YouTube ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฯ ในขณะที่ภาพนิ่งทางหลักสูตรฯ ได้ร่วมมือกับทางคณะวิทยาการจัดการ จัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฯ รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์จาก Admission Premium</p> <p>ผลจากการปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ทำให้มีนักศึกษาใหม่รหัส 60 รู้จักหลักสูตรฯ มากขึ้น โดยผ่านสื่อดังที่กล่าวมาข้างต้น</p> <p>2.การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา</p> <p>หลักสูตรฯ มีระบบและกลไกโดยมีการนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการเตรียม</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ความพร้อมนักศึกษาใหม่ก่อนเข้าศึกษา โดยร่วมกับคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <p>2.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุม ครั้งที่ 5(33)/2559 วาระที่ 3.1 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 เรื่อง วางแผนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาให้นักศึกษาปีที่ 1 (รหัส 59)</p> <p>2.2 หลักสูตรสำรวจผลการเรียนและคุณลักษณะของนักศึกษา</p> <p>2.3 หลักสูตรร่วมกับคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาให้นักศึกษาตามความเหมาะสม</p> <p>2.4 จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โดยจัดช่วงเวลาให้หลักสูตรฯ เข้าพบนักศึกษาใหม่</p> <p>2.5 จัดกิจกรรมให้รุ่นพี่พบรุ่นน้องในหลักสูตรก่อนเปิดภาคเรียน ในระหว่างที่นักศึกษามาเรียนภาคฤดูร้อนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน โดยหลักสูตรฯ มอบหมายให้รุ่นพี่เข้าพบนักศึกษารุ่นน้อง</p> <p>2.6 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ประชุม ทบทวน และ ประเมินกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุม วางแผนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาให้นักศึกษา จากการสำรวจผลการเรียนและคุณลักษณะของนักศึกษา รหัส 59 พบว่า ควรส่งเสริมความรู้ และ ทักษะ ทางคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ</p> <p>2. จากการประชุมมีมติให้อาจารย์ในหลักสูตรฯ จัดอบรมให้ความรู้โปรแกรม Microsoft Excel และภาษาอังกฤษให้กับ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>นักศึกษาใหม่ของหลักสูตรฯ รหัส 59 นอกจากนี้คณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา ได้แก่ แนะนำหลักสูตร การประเมินผลการเรียนรู้ และการปรับตัว การเตรียมทักษะภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ และกิจกรรมความเป็นสวนดุสิต การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนในสาขาวิชา</p> <p>3. จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โดยจัดช่วงเวลาให้หลักสูตรเข้าพบนักศึกษาใหม่ เพื่อแนะนำให้นักศึกษาใหม่รู้จักอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตร ทั้งนี้ เพื่อให้อาจารย์มีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกับนักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง โดยให้รุ่นพี่สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนในสาขาวิชา</p> <p>4. การจัดกิจกรรมให้รุ่นพี่พบรุ่นน้องในหลักสูตรก่อนเปิดภาคเรียน ในระหว่างที่นักศึกษามาเรียนภาคฤดูร้อนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน โดยหลักสูตรมอบหมายให้รุ่นพี่เข้าพบนักศึกษาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง ทั้งนี้ให้รุ่นพี่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา และเรื่องต่างๆ โดยอาจารย์ในหลักสูตรคอยติดตามผลเป็นระยะ</p> <p>5. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุม ทบทวน และประเมินกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>จากการประชุมทบทวนและประเมินกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา พบว่า เมื่อปีการศึกษา 2558 ได้มีการปรับปรุงกระบวนการ พบว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการ เนื่องจากผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจ จึงยังไม่มีปรับปรุงกระบวนการ</p>	
<p>การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา (สกอ. 3.2) ประเด็นการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การควบคุมการดูแลการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษาในระดับปริญญาตรี - การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 - การจัดสวัสดิการนักศึกษา/บริการนักศึกษามีมาตรฐาน - การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียน และการขึ้นทะเบียนบัณฑิต 	<p>1.การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนว</p> <p>หลักสูตรฯ มีระบบและกลไกโดยมีการกระบวนการ PDCA มาใช้ในการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษา ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <p>1.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ประชุมครั้งที่ 10(38)/2559 วาระที่ 3.3 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และประชุมครั้งที่ 2(41)/2560 วาระที่ 3.3 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 ทำการวางแผนเรื่อง การควบคุมดูแลให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวให้แก่ นักศึกษา</p> <p>1.2 สวท.ขอรายชื่อเพื่อแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <p>1.3 หลักสูตรคัดเลือกอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความพร้อม นำส่งรายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาไปยังคณะวิทยาการจัดการ และ สวท. เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <p>1.4 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษาและดำเนินการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาตามบทบาทที่กำหนด</p> <p>1.5 อาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการแจ้งประชาสัมพันธ์และกำกับติดตามให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนตามกำหนดเวลาของมหาวิทยาลัย หากนักศึกษาดำเนินการนอกระยะเวลาดังกล่าว นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาต้องเพิ่มขึ้นตอนดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามระบบลงทะเบียนล่าช้าของทางมหาวิทยาลัยต่อไป</p> <p>1.5 อาจารย์ประจำหลักสูตรฯประชุม ทบทวนและประเมินกระบวนการควบคุมดูแลการให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนว</p>	<p>3.2.1 รายงานการประชุมหลักสูตร ครั้งที่ 10(38)/2559 วาระที่ 3.3 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และประชุมครั้งที่ 2(41)/2560 วาระที่ 3.3 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 เรื่อง การควบคุมดูแลให้คำปรึกษา วิชาการและแนะแนว</p> <p>3.2.2 บันทึก/คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา-เปลี่ยนแปลง</p> <p>3.2.3 คำสั่งอาจารย์ที่ปรึกษา ภาค 1 ปี 2559</p> <p>3.2.4 รายงานการประชุมหลักสูตร ครั้งที่ 10(38)/2559 วาระที่ 3.3 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และประชุมครั้งที่ 2(41)/2560 วาระที่ 3.3 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 เรื่อง การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21</p> <p>3.2.5 โครงการกิจกรรมศตวรรษที่ 21</p> <p>3.2.6 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ทั้ง 2 หลักสูตร (เล่มจริง)</p> <p>3.2.7 หลักสูตรฯประชุมครั้งที่ 10(38)/2559 วาระที่ 4.2 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และครั้งที่ 1(40)/2560 วาระที่ 4.2 วันที่ 5 มกราคม 2560 เรื่อง การจัดสวัสดิการนักศึกษา / บริการ นักศึกษามีมาตรฐาน และการสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาทั้งหมด</p> <p>3.2.8 รายงานการประชุมหลักสูตร ครั้งที่ 1(29)/2559 วาระที่ 5.4 วันที่ 11 มกราคม 2559 เรื่อง การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัคร</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>แก่นักศึกษา</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>2.1 อาจารย์ที่ปรึกษามีช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <p>2.2 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน โดยเน้นย้ำถึงผลการเรียนสะสมในทุกภาคเรียนที่สองของปีการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีแนวโน้มว่าผลการเรียนอ่อน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงป้องกันแก่นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามกำหนดระยะเวลาของหลักสูตร อย่างไรก็ตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสริมแรงบันดาลใจแก่นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี เพื่อมุ่งสู่ทุนการศึกษาของคู่ความร่วมมือทางวิชาการ และโอกาสในการทำงานอย่างน้อย 2 ปี เมื่อตัดสินใจรับทุนการศึกษา</p> <p>2.3 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ชีวิต โดยสอบถามประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน อาจารย์ผู้สอน และข้อห่วงใยพิเศษเกี่ยวกับครอบครัวในนักศึกษาบางราย พร้อมทั้งแนะนำให้คำปรึกษาถึงแนวทางแก้ไขที่พึงกระทำได้ในฐานะนักศึกษา</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>3.1 อาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินงานให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ประสบปัญหาพร้อมกับให้คำปรึกษาช่วยเหลือสนับสนุนแก่นักศึกษา และรายงานในภาพรวมต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร</p> <p>3.2 สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ร่วมกันดำเนินการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2559 ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านการให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ของ</p>	<p>นักศึกษานานาชาติทะเบียนบัณฑิต</p> <p>3.2.9 http://entrance.dusit.ac.th,</p> <p>3.2.10 https://www.facebook.com/thmsducustomerservice/</p> <p>3.2.11 http://regis.dusit.ac.th</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>อาจารย์ที่ปรึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean=3.88)</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>หารือร่วมกันในที่ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการและทักษะการให้คำปรึกษา จนพบว่า ช่องทางสื่อสารทางไลน์ เป็นช่องที่เหมาะสมกับการให้คำปรึกษา สำหรับนักศึกษาของหลักสูตร อย่างไรก็ตาม ในบางประเด็นที่จำเป็นต้องใช้คำพูดก็ควรใช้การบันทึกเสียงแล้วส่งให้แก่นักศึกษาฟังผ่านไลน์ เพื่อให้ได้สื่อถึงเจตนาที่แท้จริงผ่านทางน้ำเสียงแทนตัวอักษร หรืออาจใช้วิธีการโทรศัพท์พูดคุยได้เช่นกัน นอกจากนี้ หลักสูตรฯ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี โดยอาจารย์ 1 ท่าน เป็นที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี</p> <p><u>2.การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21</u></p> <p>หลักสูตรมีระบบและกลไกโดยมีการนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ประชุมครั้งที่ 10(38)/2559 วาระที่ 4.2 วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และครั้งที่ 1(40)/2560 วาระที่ 4.2 วันที่ 5 มกราคม 2560 ทำการวางแผนเรื่อง การพัฒนาศักยภาพนักศึกษา และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้แก่นักศึกษา 2) หลักสูตรฯ สำนักรวบรวมความต้องการและคุณลักษณะของนักศึกษา 3) หลักสูตรฯ ร่วมกับคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย จัดทำโครงการและกิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>21 โดยให้คู่ความร่วมมือทางการศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนวิเคราะห์การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ในปีการศึกษา 2559</p> <p>4) ดำเนินการตามแผนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา</p> <p>5) สรุปรายงานผลการดำเนินงานมีการประเมินผลความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษา และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผน ในปี 2559</p> <p>6) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุม ทบทวน และประเมินกระบวนการพัฒนานักศึกษา และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>หลักสูตรประชุมหารือเพื่อกำหนดประเด็นทักษะที่จะเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับความต้องการของคู่ความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อสร้างบัณฑิตพร้อมทำงาน (Ready to work) ที่ประชุมจึงมีมติให้เสริมสร้างทักษะอาชีพ (Career Skill) สาขาการบริการลูกค้า ได้พัฒนาร่วมกับคู่ความร่วมมือตั้งแต่เริ่มต้นพัฒนาหลักสูตร ดังนั้นเมื่อเรียนครบทุกรายวิชาที่หลักสูตรจัดการเรียนการสอน ต้องเข้าฝึกงานกับคู่ความร่วมมือตามข้อตกลงตั้งแต่ นักศึกษาเข้าเรียน จึงไม่มีปัญหาเรื่องการฝึกทักษะในการทำงานด้านการบริการ</p> <p>มหาวิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนเข้าศึกษาโดยมีการจัดอบรมทักษะด้านโปรแกรม Microsoft Excel 2013 และภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างทักษะของผู้เรียน โดยกำหนดให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกับสถาบันภาษา</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ศิลปะและวัฒนธรรม (สภว.) เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งจัดให้กับนักศึกษาทุกคนเพื่อปรับพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์และทักษะภาษาอังกฤษ ชื่อโครงการเพิ่มศักยภาพนักศึกษาสู่การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแบ่งเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้ กิจกรรมที่ 1 เสริมทักษะด้านโปรแกรม Microsoft Excel 2013 กิจกรรมที่ 2 เสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ ในช่วงเวลาเดือนมกราคม – เมษายน 2560</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>จากการประชุมทบทวนและประเมินกระบวนการกิจกรรมที่ 1 เสริมทักษะด้านโปรแกรม Microsoft Excel 2013 กิจกรรมที่ 2 เสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ ในช่วงเวลาเดือนมกราคม – เมษายน 2560 พบว่า นักศึกษายังขาดวินัยในการจัดการตนเอง เช่น การเข้าห้องเรียนให้ตรงเวลา การลำดับความสำคัญก่อนหลังในการจัดการ</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ นำกิจกรรมที่สำคัญมาเป็นวิชาเลือก เพื่อจะได้เป็นองค์ความรู้ นำไปใช้ในวิชาชีพต่อไป เช่น วิชาเสริมทักษะด้านโปรแกรม Microsoft Excel และภาษาอังกฤษ</p> <p>ผลของการปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>หลักสูตรปรับปรุงปี 60 ได้บรรจุเป็นวิชาเลือก รหัสวิชา 3574106 วิชาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้า และ รหัสวิชา 3563208 วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโต้ตอบทางธุรกิจ</p> <p>3.การจัดสวัสดิการนักศึกษา / บริการนักศึกษามีมาตรฐาน</p> <p>หลักสูตรฯ มีระบบและกลไกโดยมีการกระบวนการ PDCA มาใช้ในการจัดสวัสดิการ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>นักศึกษา / บริการนักศึกษามีมาตรฐานแก่นักศึกษา ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <p>1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุมครั้งที่ 7 (35) /2559 วาระที่ 3.4 วันที่ 13 กรกฎาคม 2559 ทำการวางแผนเรื่อง การจัดการสวัสดิการนักศึกษาให้แก่นักศึกษา</p> <p>2) หลักสูตรฯสำรวจความต้องการและคุณลักษณะของนักศึกษา</p> <p>3) หลักสูตรร่วมกับคณะวิทยาการจัดการและมหาวิทยาลัย การจัดสวัสดิการนักศึกษา</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>ทางหลักสูตรฯ ได้จัดสวัสดิการให้กับนักศึกษา โดยมีห้องประชุมและเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่ห้องหลักสูตรฯ สำหรับให้นักศึกษาที่ทำงานให้กับหลักสูตรฯ ส่วนทางมหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการให้กับนักศึกษา โดยมีห้องสมุดส่วนกลาง ที่นั่งส่วนรวม และห้องออกกำลังกายพร้อมสระว่ายน้ำ</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>ซึ่งจากการสำรวจพบว่า มีนักศึกษาจำนวนหนึ่งเข้าไปใช้บริการทั้งห้องประชุม เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง ห้องสมุดส่วนกลาง ห้องออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำ ส่วนที่นั่งส่วนรวมนักศึกษามานั่งกันเป็นประจำ</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>ทางหลักสูตรฯ แนะนำ และส่งเสริมให้นักศึกษาในหลักสูตรฯ เข้ามาใช้บริการสวัสดิการที่ทางหลักสูตรฯ จัดเตรียมไว้ให้</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>4.การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียนและการขึ้นทะเบียนบัณฑิต</p> <p>หลักสูตรฯ มีระบบและกลไกโดยมีการกระบวนการ PDCA มาใช้ในการสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียนและการขึ้นทะเบียนบัณฑิตแก่นักศึกษา ดังนี้</p> <p>ระบบและกลไก</p> <p>1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรประชุมครั้งที่ 1(29)/2559 วาระที่ 5.4 วันที่ 11 มกราคม 2559 ทำการวางแผนเรื่อง การสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา จนการขึ้นทะเบียนบัณฑิต</p> <p>2) หลักสูตรฯ ได้ทำงานร่วมกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.) เพื่อทำการสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับตั้งแต่การรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียน และการขึ้นทะเบียนบัณฑิต</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>นักศึกษาเข้าไปดูข้อมูลสื่อสารเกี่ยวกับ การ ร ี บ ส ม ั ค ร น ั ก ค ี ก ข า ผ่าน http://entrance.dusit.ac.th ส่วนการลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียนและการขึ้นทะเบียน บั ณ ฑ ิต ผ่าน http://regis.dusit.ac.th นอกจากนี้ ทางหลักสูตรฯ ได้ทำแฟนเพจให้กับนักศึกษาหลักสูตรฯ เพื่อติดตามข่าวสารคือ https://www.facebook.com/sducustomerservice/</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>จากการประชุมทบทวนและประเมินกระบวนการสื่อสารให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>จัดการเรียนการสอน การแจ้งผลการเรียน และการขึ้นทะเบียนบัณฑิตแก่นักศึกษา พบว่า นักศึกษาได้รับข้อมูลการสื่อสารผ่านทั้ง 3 ทาง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.http://entrance.dusit.ac.th, 2.https://www.facebook.com/sducustomerservice/ 3.http://regis.dusit.ac.th <p>ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจ จึงยังไม่มี การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการเนื่องจาก ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจ จึงยังไม่มี การปรับปรุงกระบวนการ</p>	

กิจกรรมนักศึกษา (เพิ่มเติมจากการบูรณาการในการจัดการเรียนการสอน)

ชื่อกิจกรรม	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วม	ผลที่เกิดกับนักศึกษาจากการเข้าร่วมกิจกรรม	หลักฐานอ้างอิง
1.เสริมทักษะด้านโปรแกรม Microsoft Excel 2013	52 (เฉพาะปีที่ 1)	สามารถนำไปใช้ในการทำรายงานหรือทำงานในอนาคตได้	รายงานสรุปผลการดำเนินงานของ Microsoft Excel 2013
2.เสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ	126 (เฉพาะปีที่ 2 และ 3)	นักศึกษายังมีทัศนคติทางด้านลบเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ แต่ยังมี ความต้องการฝึกฝนและอบรมภาษาอังกฤษมากขึ้น	รายงานสรุปผลการดำเนินงานของภาษาอังกฤษ

ผลที่เกิดกับนักศึกษา (สกอ. 3.3)

ประเด็นการประเมิน																																																																				
<p>แสดงผลที่เกิด</p> <p>- อัตราการคงอยู่</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ เริ่มใช้หลักสูตร)</th> <th colspan="6">จำนวนนักศึกษาคงอยู่ (จำนวนจริง) ในแต่ละปีการศึกษา</th> <th rowspan="2">ลาออก/ พ้นสภาพ</th> <th rowspan="2">อัตรา การคงอยู่ (ร้อยละ)</th> </tr> <tr> <th>ชั้น ปีที่ 1</th> <th>ชั้น ปีที่ 2</th> <th>ชั้น ปีที่ 3</th> <th>ชั้น ปีที่ 4</th> <th>ชั้น ปีที่ 5</th> <th>ชั้น ปีที่ 6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2559</td> <td>59</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>12</td> <td>83.00</td> </tr> <tr> <td>2558</td> <td>109</td> <td>68</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>41</td> <td>62.30</td> </tr> <tr> <td>2557</td> <td>97</td> <td>83</td> <td>73</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>24</td> <td>75.20</td> </tr> <tr> <td>2556</td> <td>92</td> <td>67</td> <td>66</td> <td>65</td> <td></td> <td></td> <td>27</td> <td>70.06</td> </tr> <tr> <td>2555</td> <td>57</td> <td>43</td> <td>40</td> <td>39*</td> <td>4*</td> <td></td> <td>14</td> <td>7.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2560</p> <p>หมายเหตุ นักศึกษารหัส 55 สำเร็จการศึกษาจำนวน 39 คน ปีการศึกษา 2558 แต่นักศึกษาไม่ขึ้นทะเบียนบัณฑิตเพื่อขอสำเร็จการศึกษา 1 คน (จากจำนวน 40 คน) เนื่องจากมีปัญหาทางการเงิน คือ นายพลธเนศร์ สงวนวิชัยกุล และนักศึกษารหัส 55 สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2559 จำนวน 3 คน เนื่องจาก พักการเรียน 1 ปี (3 คน) ได้แก่ 1.นายศิวพล พูลทรัพย์เจริญ 2. นางสาวณิรณัฐ กลิ่นหอม 3. นางสาวเกสรดา เกิดบัว</p> <p>ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นักศึกษาบางส่วนต้องการย้ายสถานศึกษา 2. นักศึกษายังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้ 3. นักศึกษาเมื่อเข้าศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับรายวิชาเฉพาะด้านของหลักสูตรฯ พบว่าไม่ตรงกับ ความถนัดและความสนใจ จึงตัดสินใจไม่เรียนต่อ 4. นักศึกษามีความต้องการลาออก เพื่อประกอบอาชีพโดยตรง 5. การพ้นสภาพนักศึกษา (GPA) เนื่องจากผลการเรียนไม่ถึงเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทำให้นักศึกษาต้องย้ายไปศึกษาต่อที่สถาบันอื่น 6. นักศึกษาบางส่วนตอนสัมภาษณ์เข้าศึกษาต่อมีเป้าหมายเพียงเพื่อต้องการที่นั่งในมหาวิทยาลัย 									ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ เริ่มใช้หลักสูตร)	จำนวนนักศึกษาคงอยู่ (จำนวนจริง) ในแต่ละปีการศึกษา						ลาออก/ พ้นสภาพ	อัตรา การคงอยู่ (ร้อยละ)	ชั้น ปีที่ 1	ชั้น ปีที่ 2	ชั้น ปีที่ 3	ชั้น ปีที่ 4	ชั้น ปีที่ 5	ชั้น ปีที่ 6	2559	59						12	83.00	2558	109	68					41	62.30	2557	97	83	73				24	75.20	2556	92	67	66	65			27	70.06	2555	57	43	40	39*	4*		14	7.00
ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ เริ่มใช้หลักสูตร)	จำนวนนักศึกษาคงอยู่ (จำนวนจริง) ในแต่ละปีการศึกษา						ลาออก/ พ้นสภาพ	อัตรา การคงอยู่ (ร้อยละ)																																																												
	ชั้น ปีที่ 1	ชั้น ปีที่ 2	ชั้น ปีที่ 3	ชั้น ปีที่ 4	ชั้น ปีที่ 5	ชั้น ปีที่ 6																																																														
2559	59						12	83.00																																																												
2558	109	68					41	62.30																																																												
2557	97	83	73				24	75.20																																																												
2556	92	67	66	65			27	70.06																																																												
2555	57	43	40	39*	4*		14	7.00																																																												
<p>- การสำเร็จการศึกษา-</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษา ที่เริ่มใช้หลักสูตร)</th> <th>ปีการศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา</th> <th>58</th> <th>59</th> <th>ค่าเฉลี่ย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>จำนวนจบในรุ่น</td> <td>39*</td> <td>3</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2555</td> <td>ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น</td> <td>$39/57 =$ 68.40%</td> <td>$3/57^{**}$ = 5.20%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>จำนวนจบในรุ่น</td> <td>-</td> <td>62</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2556</td> <td>ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น</td> <td>-</td> <td>$62/91$ = 68.10%</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>ข้อมูลการจบ การศึกษา ปี 2558 - 2559 หลักสูตร บริหารลูกค้า</p>									ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษา ที่เริ่มใช้หลักสูตร)	ปีการศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา	58	59	ค่าเฉลี่ย		จำนวนจบในรุ่น	39*	3	-	2555	ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น	$39/57 =$ 68.40%	$3/57^{**}$ = 5.20%	-		จำนวนจบในรุ่น	-	62	-	2556	ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น	-	$62/91$ = 68.10%	-																																			
ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษา ที่เริ่มใช้หลักสูตร)	ปีการศึกษาที่สำเร็จ การศึกษา	58	59	ค่าเฉลี่ย																																																																
	จำนวนจบในรุ่น	39*	3	-																																																																
2555	ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น	$39/57 =$ 68.40%	$3/57^{**}$ = 5.20%	-																																																																
	จำนวนจบในรุ่น	-	62	-																																																																
2556	ร้อยละของจำนวนที่จบใน รุ่น	-	$62/91$ = 68.10%	-																																																																

ประเด็นการประเมิน																																																						
<p>ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 กรกฎาคม 2560</p> <p>หมายเหตุ * นักศึกษารหัส 55 ไม่ขึ้นทะเบียนบัณฑิตเพื่อขอจบการศึกษา 1 คน (จากจำนวน 40 คน) เนื่องจากมีปัญหาทางการเงิน</p> <p>** นักศึกษารหัส 55 มาเรียนกับนักศึกษารหัส 56 จำนวน 3 คน (1.นายศิวพล พูลทรัพย์เจริญ 2.นางสาวณิรนุช กลิ่นหอม 3.นางสาวเกสรฯ เกิดบัว)</p> <p>ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษา</p> <p>นักศึกษาบางส่วนเกิดจากการไม่สามารถปรับตัวได้หรือมีปัญหาส่วนตัว</p> <p>การวิเคราะห์ผล</p> <p>อาจารย์ในหลักสูตรให้คำปรึกษานักศึกษา โดยการรับฟังและให้ทางเลือกกับนักศึกษา ประกอบกับระบบการจัดการศึกษาตามมาตรฐานที่เปิดทางเลือก คือ การถอนรายวิชาและการรักษาสภาพนักศึกษา</p>																																																						
<p>- ความพึงพอใจ และผลการจัดการซื้อร่องเรียนของนักศึกษา</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ประเด็นการประเมิน</th> <th>ค่าเฉลี่ย ปี 56</th> <th>ค่าเฉลี่ย ปี 57</th> <th>ค่าเฉลี่ย ปี 58</th> <th>ค่าเฉลี่ย ปี 59</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.การวางแผนการสอน</td> <td>3.807</td> <td>3.881</td> <td>3.894</td> <td>3.865</td> </tr> <tr> <td>2.เทคนิคและวิธีการสอน</td> <td>3.786</td> <td>3.818</td> <td>3.829</td> <td>3.827</td> </tr> <tr> <td>3.การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา</td> <td>3.794</td> <td>3.853</td> <td>3.862</td> <td>3.870</td> </tr> <tr> <td>4.การใช้สื่อการสอน</td> <td>3.819</td> <td>3.870</td> <td>3.883</td> <td>3.807</td> </tr> <tr> <td>5.การวัดและประเมินผล</td> <td>3.773</td> <td>3.827</td> <td>3.848</td> <td>3.955</td> </tr> <tr> <td>6.คุณลักษณะผู้สอน</td> <td>3.865</td> <td>3.938</td> <td>3.955</td> <td>3.962</td> </tr> <tr> <td>จำนวนนักศึกษาทั้งหมด</td> <td>134</td> <td>200</td> <td>245</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ</td> <td>83</td> <td>125</td> <td>180</td> <td>186</td> </tr> <tr> <td>ค่าเฉลี่ยผลประเมิน</td> <td>3.807</td> <td>3.864</td> <td>3.879</td> <td>3.881</td> </tr> </tbody> </table> <p>ผลการจัดการซื้อร่องเรียนของนักศึกษา</p> <p>ทางหลักสูตรฯ ได้มีมาตรฐานในการดำเนินการ 4 ระดับ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ระดับบุคคลโดยทางหลักสูตรฯ ประสานงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องและพูดคุยกับนักศึกษาโดยตรง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ระดับหลักสูตรฯ โดยการนำซื้อร่องเรียน / ข้อเสนอแนะจากการกรอกข้อมูลแบบประเมินอาจารย์ผู้สอนในส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติมซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ นำเข้าที่ประชุมหลักสูตรเพื่อหารือร่วมกันในการแก้ไขซื้อร่องเรียน / ข้อเสนอแนะของนักศึกษา ระดับคณะวิทยาการจัดการโดยนำซื้อร่องเรียน นำเข้าที่ประชุมระดับคณะวิทยาการจัดการเพื่อหารือร่วมกันในการแก้ไขซื้อร่องเรียน ระดับมหาวิทยาลัย เช่น สภาพห้องเรียนใดบ้างห้องที่มีเสียงลวดทะลุรบกวนข้ามห้องเรียนเรื่องความต้องการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือสัญญาณการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อเสนอให้ทางมหาวิทยาลัยพิจารณาในการเพิ่มสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ให้กับนักศึกษา <p>ทั้งนี้หลักสูตรฯ ได้ประเมินการจัดการซื้อร่องเรียนกับนักศึกษาด้วยการสุ่มสัมภาษณ์พูดคุย</p>					ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ปี 56	ค่าเฉลี่ย ปี 57	ค่าเฉลี่ย ปี 58	ค่าเฉลี่ย ปี 59	1.การวางแผนการสอน	3.807	3.881	3.894	3.865	2.เทคนิคและวิธีการสอน	3.786	3.818	3.829	3.827	3.การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา	3.794	3.853	3.862	3.870	4.การใช้สื่อการสอน	3.819	3.870	3.883	3.807	5.การวัดและประเมินผล	3.773	3.827	3.848	3.955	6.คุณลักษณะผู้สอน	3.865	3.938	3.955	3.962	จำนวนนักศึกษาทั้งหมด	134	200	245	246	จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ	83	125	180	186	ค่าเฉลี่ยผลประเมิน	3.807	3.864	3.879	3.881
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ปี 56	ค่าเฉลี่ย ปี 57	ค่าเฉลี่ย ปี 58	ค่าเฉลี่ย ปี 59																																																		
1.การวางแผนการสอน	3.807	3.881	3.894	3.865																																																		
2.เทคนิคและวิธีการสอน	3.786	3.818	3.829	3.827																																																		
3.การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา	3.794	3.853	3.862	3.870																																																		
4.การใช้สื่อการสอน	3.819	3.870	3.883	3.807																																																		
5.การวัดและประเมินผล	3.773	3.827	3.848	3.955																																																		
6.คุณลักษณะผู้สอน	3.865	3.938	3.955	3.962																																																		
จำนวนนักศึกษาทั้งหมด	134	200	245	246																																																		
จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ	83	125	180	186																																																		
ค่าเฉลี่ยผลประเมิน	3.807	3.864	3.879	3.881																																																		

ประเด็นการประเมิน	
อย่างไม่เป็นทางการ ในภาพรวมแล้ว นักศึกษาพึงพอใจในการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาตามข้อเสนอแนะของนักศึกษา	

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลคะแนนประเมินตนเอง
3.1	3 คะแนน	3 คะแนน
3.2	3 คะแนน	3 คะแนน
3.3	3 คะแนน	3 คะแนน

คุณลักษณะของผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา

ปีการศึกษา 2559

คุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมิน (คะแนนเต็ม 5)
1. ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	3.47
2. ความพร้อมในการประกอบอาชีพ	3.79
8. ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ	3.33
9. SDU SPIRIT	3.53

คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ. 2.1)

บัณฑิตรุ่นจบปีการศึกษา 2559

วันที่สำรวจ กรกฎาคม 2560

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	หลักฐานอ้างอิง
1. จำนวนบัณฑิตทั้งหมด	68	ตารางข้อมูลผลการประเมินบัณฑิต
2. จำนวนบัณฑิตที่ได้รับการประเมินคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน	17	
3. ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน	25	
4. ผลรวมของค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน	71.14	
5. ค่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5)	4.18	

หมายเหตุ : จำนวนบัณฑิตที่ได้รับการประเมินจากผู้ใ้บัณฑิตจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตภายในเวลา 1 ปี (สกอ. 2.2 ปริญาตรี)

บัณฑิตรุ่นจบปีการศึกษา 2559

วันที่สำรวจ กรกฎาคม 2560

ข้อมูลพื้นฐาน	หน่วยวัด	จำนวน	หลักฐานอ้างอิง
1. จำนวนบัณฑิตทั้งหมด	คน	68	ภาวะการมีงานทำ
2. จำนวนบัณฑิตที่ตอบแบบสำรวจ	คน	51	
3. จำนวนบัณฑิตที่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา (ไม่นับรวมผู้ประกอบอาชีพอิสระ)	คน		
- ตรงสาขาที่เรียน		45	
- ไม่ตรงสาขาที่เรียน		3	
4. จำนวนบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระ	คน	2	
5. จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาที่มีงานทำก่อนเข้าศึกษา	คน	0	
6. จำนวนบัณฑิตที่ศึกษาต่อ	คน	0	
7. จำนวนบัณฑิตที่อุปสมบท	คน	0	
8. จำนวนบัณฑิตที่เกณฑ์ทหาร	คน	0	

ข้อมูลพื้นฐาน	หน่วยวัด	จำนวน	หลักฐานอ้างอิง
9. ร้อยละของบัณฑิตที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	ร้อยละ	98.04	
10 ค่าเฉลี่ยเงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือน ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ	บาท	17,968	

หมายเหตุ : จำนวนบัณฑิตที่รับการสำรวจภาวะการมีงานทำจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา
: วางงานจำนวน 1 คน

การวิเคราะห์ผลที่ได้

สาขาวิชาการบริการลูกค้า ยังคงเป็นสาขาเดียวที่เปิดสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 ประกอบกับเป็นสาขาที่ได้ทำความร่วมมือกับบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด โดยบางรายวิชา ทางคู่ความร่วมมือได้ส่งบุคลากรมาบรรยาย และในการดูงาน และฝึกงาน นักศึกษาได้เข้าไปดูงาน และลงฝึกงานจริงกับบริษัท ประกอบกับทุกอาชีพ ย่อมมีเรื่องของการบริการแทรกอยู่ ดังนั้น นักศึกษา/บัณฑิต ได้รับความรู้ ฝึกทักษะเรื่องของการบริการ จึงทำไปใช้ได้โดยตรง หรือประยุกต์กับงานอื่นได้แม้เป็นส่วนสนับสนุนก็ตาม เพราะการบริการสามารถทำได้กับทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก ส่งผลให้นักศึกษาในสาขาวิชาการบริการลูกค้า นำไปใช้ในปฏิบัติงานได้จริง

ผลจากการติดตามบัณฑิต และนายจ้าง หลักสูตรได้นำรายวิชามาปรับปรุงเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับการนำไปใช้จริง ตามเนื้อหาในหลักสูตรใหม่ ปี 2560 ตามที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ที่ผ่าน มา เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป และภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เป็นต้น

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลคะแนนประเมินตนเอง
2.1	4.18 คะแนน	4.18 คะแนน
2.2	ร้อยละ 98.04	4.90 คะแนน

หมวดที่ 4 ข้อมูลสรุปรายวิชาของหลักสูตรและคุณภาพการสอนในหลักสูตร

4.1 ข้อมูลสรุปรายวิชาของหลักสูตร

สรุปผลรายวิชาที่เปิดสอนในภาค/ปีการศึกษา (นำมาจาก มคอ.5 ของแต่ละวิชา)

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปีการศึกษา	อาจารย์ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา	
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน
2000106 ศิลปะการดำรงชีวิต	1/59	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	11	11	13	1	0	0	0	0	0	0	0			36	36
2000106 ศิลปะการดำรงชีวิต	1/59	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	7	9	11	7	0	0	0	0	0	0			35	35	
1500113 ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียนรู้	1/59	นายธนศร วิสุทธิ์วารินทร์	0	0	3	8	11	5	4	2	0	2			35	31	
1500113 ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียนรู้	1/59	นายธนศร วิสุทธิ์วารินทร์	1	6	27	2	0	0	0	0	0	0			36	36	
1500116 จริยศาสตร์	1/59	นางสาวสุภาภรณ์ ตั้งคำเนินสวัสดิ์	1	0	11	21	0	0	0	0	0	0			33	33	
1500116 จริยศาสตร์	1/59	นางสาวสุภาภรณ์ ตั้งคำเนินสวัสดิ์	1	3	11	15	0	0	0	0	0	2			32	30	
1500117 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	1/59	นางสาวขจิตขวัญ กิจวิศาละ	6	6	9	6	2	0	0	0	0	3			32	29	
1500117 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	1/59	นางสาวพรพิมล ลอแท	4	8	12	8	5	0	0	0	0	0			37	34	
2500114 สังคมไทยร่วมสมัย	1/59	นางสาวศศิพัชร วงศ์รินทรามณี	0	6	13	10	1	0	0	0	2	0			32	30	
3663102 การจัดการการปฏิบัติการ	1/59	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	0	0	6	6	23	1	0	0	0	0			36	36	

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปี การศึกษา	อาจารย์ ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา	
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน
3663102 การจัดการการ ปฏิบัติการ	1/59	นาย ราเชนทร์ บุญลอยสง	0	0	2	11	23	0	1	0	0	0				37	37
3622401 การจัดการ ทรัพยากร มนุษย์	1/59	นางสาว นิตยา ทวีชีพ	0	5	17	13	1	0	0	0	0	0				36	36
3622401 การจัดการ ทรัพยากร มนุษย์	1/59	นางสาว นิตยา ทวีชีพ	0	4	14	14	5	0	0	0	0	0				37	37
3632103 การเงินธุรกิจ	1/59	นางรัชณี ปทุมโหนด	0	0	1	1	9	3	9	1	0	2				35	23
3632103 การเงินธุรกิจ	1/59	นางรัชณี ปทุมโหนด	0	0	0	3	18	11	4	0	0	0				36	36
3824301 การบัญชีเพื่อ การจัดการ	1/59	นางสาว สุพัตรา สถาพร ประดิษฐ์	1	2	3	2	17	3	8	0	0	0				36	36
3824301 การบัญชีเพื่อ การจัดการ	1/59	นางสาว สุพัตรา สถาพร ประดิษฐ์	0	1	4	9	12	6	2	0	0	1				35	34
3601601 ภาษาอังกฤษ เพื่อธุรกิจ	1/59	นางสาว กัญญาทอง หรรดาล	0	4	3	4	22	1	0	0	1	0				35	34
3601601 ภาษาอังกฤษ เพื่อธุรกิจ	1/59	นางสาว กัญญาทอง หรรดาล	0	1	4	7	21	3	0	0	0	0				36	36
3661101 องค์การและ การจัดการ	1/59	นางสาวพร พิมล สุวรรณ วัฒน์	0	1	2	2	15	5	5	0	3	0				33	30
3661101 องค์การและ การจัดการ	1/59	นางสาวพร พิมล สุวรรณวัฒน์	0	0	3	9	2	0	0	0	0	0				14	14
3573701 การเจริญสติ เพื่อจัดการ ความเครียด	1/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	5	9	7	4	9	0	0	0	2	0				36	34
3573701 การเจริญสติ	1/59	นางสาวสิริ นาถ	10	7	9	6	5	0	0	0	0	0				37	37

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปี การศึกษา	อาจารย์ ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา		
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน	
เพื่อจัดการ ความเครียด เพื่อจัดการ ความเครียด		แพทยังกุล																
3662304 การจัดการ โครงการ	1/59	นายธีร โสทธิโกมล	1	0	2	4	20	9	1	0	0	0					37	37
3662304 การจัดการ โครงการ	1/59	นายธีร โสทธิโกมล	0	0	2	4	22	6	2	0	0	0					36	36
3663211 การจัดการผล การปฏิบัติงาน	1/59	นางสาววิภาดา มุกดา	0	0	6	9	21	0	0	0	0	0					36	36
3663211 การจัดการผล การปฏิบัติงาน	1/59	นางสาววิภาดา มุกดา	0	0	2	7	28	0	0	0	0	0					37	37
3573703 การจัดการ วางแผน กำลังคน	1/59	นายพรภัทร อินทรวรพัฒน์	4	5	14	7	1	0	0	0	5	0					36	31
3573703 การจัดการ วางแผน กำลังคน	1/59	นายพรภัทร อินทรวรพัฒน์	9	3	9	6	3	0	0	0	7	0					37	30
3573702 สุนทรียสนทนา	1/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	2	7	17	5	0	0	0	0	6	0					37	31
3573702 สุนทรียสนทนา	1/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	2	6	18	5	2	0	0	0	3	0					36	33
3572702 การบริหารงาน ขาย	1/59	นายสุรศักดิ์ แสงเย็น	0	3	22	10	0	0	0	0	1	0					36	35
3572701 พฤติกรรม ผู้บริโภค ความ คาดหวังและ การรับรู้ของ ลูกค้า	1/59	นางสาว ปรีศนา มันเภา	0	1	9	4	10	5	5	0	0	0					34	34

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปี การศึกษา	อาจารย์ ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา		
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน	
3572701 พฤติกรรม ผู้บริโภค ความ คาดหวังและ การรับรู้ของ ลูกค้า	1/59	นางสาว ปรีศนา มันเภา	1	11	22	0	0	0	0	0	0	0	1				35	34
3662201 การพัฒนา บุคลิกภาพ	1/59	นางสาวพิชฎา พงษ์ประดิษฐ์	1	2	9	4	10	6	4	0	0	0					35	35
3662201 การพัฒนา บุคลิกภาพ	1/59	นางสาวพิชฎา พงษ์ประดิษฐ์	6	10	10	0	0	0	0	0	7	0					33	26
2512713 จิตวิทยาการ บริการ	1/59	นางสาวปทุม พร โพธิ์กาศ	12	8	8	0	0	0	0	0	3	1					32	28
2512713 จิตวิทยาการ บริการ	1/59	นางสาวปทุม พร โพธิ์กาศ	2	1	15	7	6	1	1	0	0	0					33	33
1500110 ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสาร	2/59	นาย จักรกฤษณ์ วุฒิสีวะชาติกุล	0	0	4	10	16	14	8	2	0	7					61	52
1500114 ภาษาอังกฤษ เชิง สถานการณ์	2/59	นายจิรัชย์ ศิริศิริรัมย์	2	5	31	16	12	0	0	0	5	5					76	66
2500115 เหตุการณ์โลก ร่วมสมัย	2/59	นางพรพิมล สุวรรณรัตน์	0	2	21	18	14	1	0	0	0	0					61	61
4000110 การคิดและ การตัดสินใจ	2/59	นางสาวปียา ภรณ์ วรรณ สันติกุล	0	6	30	17	14	0	0	0	3	0					70	67
4000111 เทคโนโลยี สารสนเทศ	2/59	นางสาว ศัชชญาส์ ดวงจันทร์	0	0	3	6	6	4	1	0	7	3					43	40
3604201 การจัดการ เชิงกลยุทธ์	2/59	กนกวรรณ รุ่ง อรุณพิศาล	0	7	23	5	1	0	0	0	0	0					36	36
3604201 การจัดการ เชิงกลยุทธ์	2/59	นายจิรัชย์ ศิริศิริรัมย์	0	3	21	9	3	0	1	0	0	0					37	37

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปีการศึกษา	อาจารย์ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา	
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน
3642101 หลักการตลาด	2/59	นางสาวอิสริย์ ป่อวารีย์	0	0	7	18	5	0	0	0	2	0				32	30
3642101 หลักการตลาด	2/59	นางสาวอิสริย์ ป่อวารีย์	0	0	14	8	4	0	0	0	2	1				29	26
3693301 วิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติธุรกิจ	2/59	นายรุ่งโรจน์ เย็นชัยพฤกษ์	0	0	11	12	9	0	0	0	0	1				33	32
3693301 วิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติธุรกิจ	2/59	นายรุ่งโรจน์ เย็นชัยพฤกษ์	1	2	6	3	9	6	4	0	5	1				37	31
2562302 กฎหมายธุรกิจ	2/59	นายธนภูมิ มาประเสริฐ	0	0	3	4	20	3	2	0	0	1				33	32
2562302 กฎหมายธุรกิจ	2/59	นายธนภูมิ มาประเสริฐ	0	0	5	4	18	6	3	0	0	0				36	36
3822104 หลักการบัญชี	2/59	นางสาวมะลิ ซารี	1	1	2	2	8	0	0	0	16	2				32	14
3822104 หลักการบัญชี	2/59	นางสาวมะลิ ซารี	1	1	9	6	2	0	0	0	8	2				29	19
3574701 การบริหารงาน ขณะทำงาน จริงและ ผลกระทบ	2/59	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	3	8	19	14	23	3	3	0	0	0				73	73
3572704 ทักษะการโน้มนำ เจรจา ต่อรอง	2/59	นางสาว ปรีศนา มันเภา	3	4	5	3	9	6	5	0	0	1				36	35
3572704 ทักษะการโน้มนำ เจรจา ต่อรอง	2/59	นางสาว ปรีศนา มันเภา	3	4	7	3	11	4	4	0	0	0				36	36
3572703 การบริหาร ความสัมพันธ์ ลูกค้า	2/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	0	1	6	6	11	16	8	2	0	1				76	73
3663213 การจัดการ คุณภาพ	2/59	นายราเชนทร์ บุญลอยสง	3	4	12	18	24	5	3	0	0	1				70	69

รหัส ชื่อวิชา	ภาค/ปีการศึกษา	อาจารย์ผู้สอน	การกระจายของเกรด													จำนวนนักศึกษา	
			A	B+	B	C+	C	D+	D	F	I	M	P	PD	PM	ลงทะเบียน	สอบผ่าน
3571702 การดำเนินงาน ของ ศูนย์บริการ ลูกค้าสัมพันธ์	2/59	นางสาว ปรีศนา มันเภา	2	4	11	19	18	2	0	0	0	5				61	56
3571701 เทคนิคการ นำเสนอผลงาน	2/59	นายจีร โสทธิโกมล	0	2	24	9	15	2	3	1	1	4				61	56
3573707 นวัตกรรม กระบวนการ	2/59	นายวิทยา ศิริพันธ์วัฒนา	6	20	24	21	2	0	0	0	0	0				73	73
3573708 นวัตกรรมการ บริการ	2/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	0	3	38	20	11	1	0	0	0	0				73	73
3573704 การคิดเชิงบวก	2/59	นางสาวสิริ นาถ แพทยังกุล	8	31	19	7	3	0	3	2	0	0				73	73
3573705 กลุ่มสัมพันธ์	2/59	นางภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล	37	32	5	2	1	0	0	0	0	0				74	74

สรุปผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในปีการศึกษา (1/2559)

ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่เริ่มใช้ หลักสูตร)	ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา ในแต่ละปีการศึกษา			
	ชั้น ปีที่ 1	ชั้น ปีที่ 2	ชั้น ปีที่ 3	ชั้น ปีที่ 4
2559	2.54			
2558		2.41		
2557			2.5	
2556				1.18*

หมายเหตุ *นักศึกษาตกค้าง

สรุปผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในปีการศึกษา (2/2559)

ปีการศึกษาที่รับเข้า (ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ใช้หลักสูตร)	ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา ในแต่ละปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
2559	2.31			
2558		2.26		
2557			2.99	
2556				-

คุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนและการประเมินผล (นำมาจาก มคอ.5 ของแต่ละวิชา)

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>สาระของรายวิชาในหลักสูตร (สกอ. 5.1)</p> <p>ประเด็นการประเมิน</p> <p>- หลักคิดในการออกแบบหลักสูตร ข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร</p> <p>- การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตามความก้าวหน้าในศาสตร์สาขาวิชานั้นๆ</p>	<p>ระบบและกลไก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า 2. ประเมินการใช้หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า 3. ศึกษากรอบมาตรฐาน กฏระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง 4. สังเคราะห์ข้อมูลและจัดทำร่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า 5. วิพากษ์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า 6. นำเสนอร่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ต่อสภาวิชาการ และสภามหาวิทยาลัยสวนดุสิต 7. ส่งหลักสูตรให้คณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณารับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (ปรับปรุง พ.ศ. 2560) 8. ทบทวนผลการดำเนินงานของหลักสูตรเป็นประจำทุกปีการศึกษา 9. หากอาจารย์ประจำหลักสูตรเห็นควรปรับเนื้อหาตามเล่มหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า(ปรับปรุง พ.ศ. 2560) ให้ทันสมัยตามความก้าวหน้าในศาสตร์ด้านการบริการโดยดำเนินการดังนี้ <p>- หากเป็นการปรับคำอธิบายรายวิชาให้</p>	<p>- คำสั่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ 1768/2558 วันที่ 23 ธันวาคม 2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า</p> <p>- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558</p> <p>- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558</p> <p>- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552</p> <p>- ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552</p> <p>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิตว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>พิจารณาร่วมกับอาจารย์ผู้สอนและสรุปเสนอขอปรับเนื้อหาหลักสูตรต่อสภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัยตามลำดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากเป็นการปรับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) ให้กรรมการบริหารหลักสูตรเป็นผู้พิจารณา <p>ผลการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า - คำสั่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ 1768/2558 วันที่ 23 ธันวาคม 2558การนำผลการประเมินการใช้หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2555) รวมถึงการรวบรวมข้อมูล เอกสาร (Document Research) และนำมาสังเคราะห์พบว่า สถานการณ์ตลาดแรงงานในช่วงปีที่ผ่านมา ตำแหน่งที่นายจ้าง/สถานประกอบการต้องการแรงงานนั้น พนักงานบริการลูกค้าเป็น 1 ใน 10 อันดับแรก (ที่มา: กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน. (2559). วารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2559.) และการศึกษากรอบมาตรฐาน กฏระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 - ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 - ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิตว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559 2. จากการสังเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทาง 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุมครั้งที่ 3(42)/2560 วันที่ 8 มีนาคม 2560 วาระที่ 3.3 เรื่องสรุปสาระสำคัญจากการประชุม ร่วมกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ขั้นตอนการดำเนินการจัดหลักสูตรปรับปรุงปี 2560

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>คณะกรรมการฯ จึงจัดทำร่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560)</p> <p>3. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้าได้ทบทวนเนื้อหารายวิชาที่เปิดสอน และพบว่าในช่วงที่ผ่านมามีศาสตร์ด้านการบริการใหม่ ๆ ที่จะประโยชน์แก่นักศึกษาในอนาคตจึงพิจารณาเพิ่มรายวิชาเลือกที่ทันสมัยมากขึ้น เช่น วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการตอบโต้ทางธุรกิจ และวิชานวัตกรรมในกระบวนการบริการ เป็นต้น</p> <p>4. นำเสนอร่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ต่อคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำคณะวิทยาการจัดการ พิจารณาหลักสูตรในการประชุมครั้งที่ 1(4)/2560 ในวันที่ 27 มกราคม 2560 - คณะอนุกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรฯ พิจารณาในการประชุม ครั้งที่ 1(1)/2560 ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560 - คณะกรรมการสภาวิชาการ พิจารณาเห็นชอบหลักสูตรฯในการประชุมครั้งที่ 2(8)/2560 ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 - สภามหาวิทยาลัยอนุมัติหลักสูตรในการครั้งที่ 2(8)/2560 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 <p>การปรับปรุงกระบวนการบวนาการ อาจารย์ประจำหลักสูตรได้มีการประชุมหารือร่วมกันในการจัดทำหลักสูตรปรับปรุง (พ.ศ. 2560) ซึ่งได้ข้อสรุปในการปรับกระบวนการวิพากษ์ (ร่าง) หลักสูตรปรับปรุงภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการกับ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านในการผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพด้านการบริการลูกค้า โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและคู่ความร่วมมือทางวิชาการ จึงร่วมกันพัฒนา คัดเลือกนักศึกษา จัดการเรียนการสอนร่วมกันในรายวิชาเฉพาะด้าน รวมถึงฝึก</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการ ในรอบของการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ได้ใช้ หลักคิดและแนวทางในการประสานงานกับ คู่ความร่วมมือทางวิชาการเพื่อรับฟังเสียงสะท้อน กลับและความต้องการเพิ่มเติมในอนาคต รวมถึง การค้นคว้า เปรียบเทียบกับหลักสูตรในประเทศ และต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ใช้ บัณฑิต เพื่อจัดทำหลักสูตรให้สอดคล้องกับ ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงพิจารณาการ ติดตามและประเมินจากศิษย์เก่า ผู้เรียน และผู้ใช้ บัณฑิต ร่วมกับบริบทสังคม และแนวโน้มการ เปลี่ยนแปลงในขอบข่ายของธุรกิจและการจ้าง งานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ บริการลูกค้ามุ่งหวังในการสร้างบัณฑิตให้มี คุณลักษณะและคุณสมบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เก่งงาน รอบรู้และเชี่ยวชาญในศาสตร์ การบริการลูกค้า มีศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้าง ความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า 2. บริการดี บุคลิกภาพดี กริยาบริการ (Service Manner) รู้จักตน รู้จักคน (ลูกค้าและ เพื่อนร่วมงาน) รู้จักบริการ <p>ผลจากการปรับปรุงกระบวนการ ผู้ทรงคุณวุฒิภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการกับ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น ให้ข้อเสนอแนะว่า ปัจจุบันองค์การมีแนวโน้มที่จะรับผู้ที่สามารถใช้ ภาษาอังกฤษได้ดี และมีทักษะในกระบวนการ คิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ในการพัฒนาหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) จึงได้ปรับปรุงและ เพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น รายวิชาใหม่ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า วิชา การ สื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการตอบโต้ทางธุรกิจ วิชาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการ ลูกค้า เป็นต้น การปรับปรุงรายวิชาให้สอดคล้อง กับคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ได้แก่ วิชา บุคลิกภาพเพื่อการบริการ วิชา สติและการ จัดการความเครียด วิชา นวัตกรรมใน กระบวนการบริการ วิชา การคิดเชิงบวกและ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน (สกอ. 5.2) ประเด็นการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณากำหนดผู้สอน - การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดทำ มคอ. 3 และมคอ.4 -- การกำกับกระบวนการเรียนการสอน เพื่อให้ นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ - การจัดการเรียนการสอนที่มีการฝึกปฏิบัติในระดับปริญญาตรี - การบูรณาการพันธกิจต่างๆ กับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี 	<p>สุนทรียสนทนา เป็นต้น</p> <p>ระบบและกลไก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบ ด้านงานวิชาการวางแผนการเปิดรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาตามแผนการเรียน 2. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบ ด้านงานวิชาการจะพิจารณากำหนดอาจารย์ผู้สอนสำหรับวิชาแกนและวิชาเฉพาะตามแผนการเรียนก่อนโดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและภาระงาน 3. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบ ด้านงานวิชาการนำผลการกำหนดผู้สอนเข้าพิจารณาในที่ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตร 4. ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรเพื่อพิจารณารายวิชาที่สามารถเปิดเป็นรายวิชาเลือก และรายวิชาเลือกเสรี โดยพิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> - ประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับเป็นหลัก - คัดเลือกรายวิชาที่สามารถบูรณาการพันธกิจด้านการบริการวิชาการ การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เข้ากับการจัดการเรียนการสอนได้ 5. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบ ด้านงานวิชาการจะประสานกับอาจารย์ผู้สอนให้จัดทำแผนการเรียนรู้อ (มคอ.3) ตามมติจากที่ประชุมซึ่งกำหนดแนวทางรูปแบบการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม ที่เน้นทักษะด้านการสื่อสารและสื่อเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับกระบวนการเรียนการสอนสำหรับยุคศตวรรษที่ 21 6. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบ ด้านงานวิชาการรวบรวม มคอ.3 จากอาจารย์ผู้สอน 7. อาจารย์ประจำหลักสูตรทำการตรวจสอบการจัดทำ มคอ.3 และ มคอ.4 เพื่อให้เป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้องและสอดคล้องกับ มคอ.2 และผลจาก มคอ.5 ของภาคเรียนที่ผ่านมา ในรายวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติอาจารย์ประจำหลักสูตรต้องตรวจสอบการฝึกปฏิบัติตาม มคอ.3 ด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> - มคอ.3 และ มคอ.4 ภาคเรียนที่ 1/2559 และ 2/2559 - มคอ.5 และ มคอ.2559 - รายงานการประชุมครั้งที่ 5(33)/2559 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559 วาระที่ 3.2 เรื่อง เพื่อพิจารณาเลือกรายวิชาที่เปิดสอนในภาคเรียน 1/2559 - รายงานการประชุมครั้งที่ 11(39)/2559 วันที่ 8 ธันวาคม 2559 วาระที่ 3.2 เรื่องการทวนสอบและการจัดทำ มคอ.3 และมคอ.4 ของอาจารย์ผู้สอน - เล่มสรุปโครงการสร้างเครือข่าย พัฒนา ทักษะงานบริการ

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ผลการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบด้านงานวิชาการวางแผนการเปิดรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาตามแผนการเรียน โดยในปีการศึกษา 2559 มีการจัดภาคการศึกษาเป็น 2 ระบบ คือ ภาคการศึกษาระบบเก่า (สำหรับนักศึกษารหัส 56) และภาคการศึกษาระบบอาเซียน (สำหรับนักศึกษารหัส 57 – 59) 2. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบด้านงานวิชาการพิจารณากำหนดอาจารย์ผู้สอนสำหรับวิชาแกนและวิชาเฉพาะตามแผนการเรียนก่อน โดย <ul style="list-style-type: none"> - จัดรายวิชาแกนและวิชาเฉพาะที่จะเปิดสอนในปีการศึกษา 2559 ก่อน ดังนี้ รายวิชาแกนจำนวน 12 รายวิชา 27 ตอนเรียน และวิชาเฉพาะมีจำนวน 15 รายวิชา 26 ตอนเรียน รวมทั้งหมด 27 รายวิชา 53 ตอนเรียน - จัดอาจารย์ผู้สอนจากอาจารย์ภายในหลักสูตรจำนวน 5 คน อาจารย์ผู้สอนจากภายนอกหลักสูตร 19 คน เพื่อรับผิดชอบการสอนทั้ง 27 รายวิชา โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและ 3. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบด้านงานวิชาการจะประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนทุกท่านให้จัดทำหรือปรับปรุงแผนการเรียนรู้อ (มคอ.3/มคอ.4) ตามมติจากที่ประชุมหลักสูตรฯ ให้เป็นไปเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิทั้ง 5 ด้าน โดยหลักสูตรฯ จะแจ้งปฏิทินวิชาการ และติดตามรวบรวมแผนการเรียนรู้อ (มคอ.3/มคอ.4) ให้ครบทุกรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา 4. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบด้านงานวิชาการรวบรวม มคอ.3 จากอาจารย์ผู้สอนโดยรวบรวมส่งเป็นไฟล์เอกสารและจัดเก็บใน Google Drive 5. ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เพื่อพิจารณากำหนดรายวิชาที่สามารถเปิดเป็น 	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>รายวิชาเลือก</p> <p>- เมื่อพิจารณาจากประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับควบคู่กับความเชี่ยวชาญและภาระงานสอนของอาจารย์ที่ต้องเป็นไปตามเกณฑ์แล้ว อาจารย์ประจำหลักสูตรเห็นควรให้เปิดวิชาเลือกสำหรับนักศึกษาชั้นที่ 3 จำนวน 2 รายวิชา ได้แก่ 3573707 นวัตกรรมกระบวนการ และ 3573708 นวัตกรรมบริการ</p> <p>- อาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาคัดเลือกรายวิชากลุ่มสัมพันธ์ ให้บูรณาการการเรียนการสอนกับการบริการวิชาการ โดยจัดทำเป็นโครงการสร้างเครือข่ายพัฒนา ทักษะงานบริการให้กับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ และรายวิชาการคิดเชิงบวกมีการบูรณาการเรียนการสอนกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนนอกชั้นเรียนที่สวนโมกข์กรุงเทพฯ</p> <p>6. ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เพื่อจัดทำ การทวนสอบ การจัดทำ มคอ.3 เพื่อให้เป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้อง รวมถึงต้องสอดคล้องกับ มคอ.2 และผลจาก มคอ.5 และ มคอ.6 ของปี การศึกษาที่ผ่านมา พบว่า มคอ.3 ของทุกวิชา เป็นไปตามรูปแบบที่ถูกต้องและสอดคล้องกับ มคอ.2 ผลจาก มคอ.5 และ มคอ.6 ของปี การศึกษาที่ผ่านมา</p> <p>การประเมินกระบวนการ</p> <p>จากผลการจัดการเรียนการสอนพบว่า ผู้เรียนมีความเข้าใจและสามารถลงมือปฏิบัติ ได้มากยิ่งขึ้น มีทักษะการจัดการกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ รวมถึงมีทัศนคติเชิงบวกมากยิ่งขึ้น</p> <p>การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>หลักสูตรจึงมีแนวทางปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนโดยให้ผู้เรียนได้ลง ปฏิบัติจริงมากยิ่งขึ้นในภาคการศึกษาถัดไป</p>	
<p>การประเมินผู้เรียน (สกอ. 5.3)</p>	<p><u>ระบบและกลไก</u></p> <p>1. หลักสูตรฯ มีระบบขั้นตอนการประเมิน</p>	<p>- มคอ.3 และ มคอ.4 ภาคเรียนที่</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>ประเด็นการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์การวัดผล เกณฑ์ขั้นต่ำของแต่ละรายวิชา และเกณฑ์สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร - การตรวจสอบการประเมินผลการเรียนรู้ของ - การกำกับการประเมินการจัดการเรียนการสอน และประเมินหลักสูตร (มคอ. 5 มคอ.6 และ มคอ.7) 	<p>ผู้เรียนซึ่งปรากฏอยู่ใน มคอ.2 หมวดที่ 5 เรื่องหลักเกณฑ์การประเมินผลนักศึกษา โดยการวัดผลและการประเมินผลการศึกษา เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทำหน้าที่กำกับดูแลและประเมินผลและการจัดการเรียนการสอน และการประเมินหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. กำหนดเกณฑ์การประเมิน โดยระบุไว้ใน มคอ. 3 อย่างชัดเจน ก่อนเปิดภาคการศึกษา และรายงานผลใน มคอ. 5 และ มคอ. 7 ภายใน 30 วันเมื่อสิ้นภาคการศึกษา 3. อาจารย์ผู้สอนชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลให้นักศึกษาทราบตั้งแต่ต้นภาคการศึกษา 4. หลักสูตรฯ กำกับดูแลให้อาจารย์ผู้สอนดำเนินการเรียนการสอนตาม มคอ.3 และควบคุมให้มีจัดการเรียนการสอน การประเมินผล เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตรงตามที่หลักสูตรฯ กำหนดไว้ใน มคอ. 2 5. อาจารย์ผู้สอนจัดทำ มคอ.5 และ มคอ.6 นำส่งหลักสูตรฯ เพื่อที่ทางหลักสูตรฯ จะรวบรวม และจัดประชุมพิจารณา มคอ.5 และ มคอ.6 อย่างน้อยร้อยละ 25 ของวิชาที่เปิดสอน 6. หลักสูตรประเมินผลการเรียนรู้ของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ โดยสำรวจความเห็นของผู้ใช้บัณฑิตในประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 7. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรมีการประชุมประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานหลักสูตร (มคอ. 7) 8. หลักสูตรนำเสนอ มคอ.7 ต่อคณะและนำส่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัย ภายใน 60 วัน 	<p>1/2559และ 2/2559</p> <ul style="list-style-type: none"> - มคอ.5 และ มคอ.6 ภาคเรียนที่ 1/2559 และ 2/2559 - รายงานการประชุม - รายงานการประชุมครั้งที่ 1(40)/2560 วันที่ 5 มกราคม 2560 วาระที่ 4.4 ทวนสอบฯ ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2559 - รายงานการประชุมครั้งที่ 6(45)/2560 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2560 วาระที่ 5.3 ทวนสอบฯ ประจำภาคการศึกษาที่ 2/2559 - รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p><u>ผลการดำเนินงานตามระบบและกลไก</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อาจารย์ผู้สอนชี้แจงเกณฑ์การประเมินผลให้นักศึกษาทราบตั้งแต่เริ่มภาคการศึกษาโดยมีการชี้แจงในการเรียนการสอนครั้งแรกในชั้นเรียนและ ในช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น การสร้างกลุ่ม Line สร้าง Facebook เป็นต้น ในรายวิชาที่สอน 2. กำกับดูแลให้อาจารย์ผู้สอนดำเนินการสอนตาม มคอ.3 และควบคุมให้จัดการเรียนการสอน โดยทางหลักสูตรฯ ได้จัดทำแบบสอบถามในระหว่างภาคเรียน เพื่อให้นักศึกษาในแต่ละรายวิชาได้ร่วมประเมินผู้สอนและให้เสนอแนะ และนำผลแจ้งกับอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา 3. ในปีการศึกษา 2559 ผู้สอนจัดทำ มคอ.5 และ มคอ.6 ครบทั้ง 27 วิชา 53 ตอนเรียน 4. อาจารย์ประจำหลักสูตรที่รับผิดชอบด้านงานวิชาการรวบรวม มคอ.5 และ มคอ.6 จากอาจารย์ผู้สอนพร้อม มสศ.6 (แบบฟอร์มผู้ลงทะเบียนเรียนและแสดงผลการเรียน) 5. อาจารย์ประจำหลักสูตรประชุมพิจารณาทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของ มคอ.5 จำนวน 7 วิชา จากวิชาที่เปิดสอนทั้งหมด 27 วิชา คิดเป็นร้อยละ 25.93 6. ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิเท่ากับ 3.881 <p><u>การปรับปรุงกระบวนการบวณาการ</u></p> <p>คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะทำการประชุมระหว่างภาคการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักศึกษาในแต่ละรายวิชา เพื่อนำข้อสรุปมาใช้กำกับดูแลนักศึกษาให้เป็นตามแนวทางของเกณฑ์การประเมินผู้เรียนในรายวิชาที่เปิดสอน</p>	

สกอ. 5.4 ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (ตามตัวบ่งชี้ มคอ. 2 หมวด 7 ข้อ 7)

ดัชนีบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)	ผลดำเนินการ	✓*	✗**	หลักฐานอ้างอิง
1) อาจารย์ประจำหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน ติดตาม และ ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร	หลักสูตรจัดประชุมวางแผน ติดตาม และ ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร ซึ่งเป็นการประชุมภายในหลักสูตร จำนวน 10 ครั้ง โดยมีอาจารย์ประจำหลักสูตรเข้าร่วมประชุมร้อยละ 95	✓		1.รายการการประชุมหลักสูตร ปีการศึกษา 2559 จำนวน 10 ครั้ง
2) มีรายละเอียดของหลักสูตรตามแบบ มคอ. 2 ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ หรือ มาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา	สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษาได้พิจารณารับทราบการให้ ความเห็นชอบหลักสูตรเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555	✓		1.มคอ. 2 2.ศธ 0506(5)/15429 สกอ.แจ้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสิตรับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตร
3) มีรายละเอียดของรายวิชา และ รายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.3 และ มคอ.4 อย่างน้อยก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาให้ครบทุกรายวิชา	หลักสูตรดำเนินการประสานงานผู้สอนประจำรายวิชาเกี่ยวกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาประจำหลักสูตร เพื่อให้ผู้สอนสามารถพัฒนารายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ขอ นักศึกษาประจำหลักสูตรครบทุกรายวิชา ก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา	✓		มคอ. 3 ปีการศึกษา 2559
4) จัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา และ รายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.5 และ มคอ.6 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดภาคการศึกษาที่เปิดสอนให้ครบทุกรายวิชา	หลักสูตรดำเนินการประสานงานอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาเพื่อรายงานการผลดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5) และ รวบรวมส่งคณะภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดภาคการศึกษาที่เปิดสอน ครบทุกรายวิชา	✓		มคอ. 5 ปีการศึกษา 2559
5) จัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตรตามแบบ มคอ.7 ภายใน 60 วัน หลังสิ้นสุดปีการศึกษา	หลักสูตรดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.7) ส่งคณะ ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2560 ซึ่งนับรวมแล้วเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันนับจากวันสุดท้ายของกิจกรรมวิชาการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 (31 พฤษภาคม 2560 วันสุดท้ายคณะ	✓		1.มคอ. 7 ปีการศึกษา 2559 2.ประกาศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรื่อง กิจกรรมวิชาการของ อาจารย์ผู้สอนและ

ดัชนีบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)	ผลดำเนินการ	✓*	✗**	หลักฐานอ้างอิง
		นำส่งผลการเรียนที่พิจารณาอนุมัติไปยังสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อประกาศผลการเรียน)		อาจารย์ที่ปรึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559
6)	มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ ที่กำหนดใน มคอ.3 และมคอ.4 (ถ้ามี) อย่างน้อยร้อยละ 25 ของรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละปีการศึกษา	หลักสูตรได้ประชุมร่วมกัน โดยมีวาระการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดใน มคอ.3 ด้วยการพิจารณารายงานผลการดำเนินการของแต่ละรายวิชา (มคอ.5) ทุกรายวิชา นอกจากนี้สัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนและสุ่มสัมภาษณ์นักศึกษาทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามผลสะท้อนย้อนกลับจากการสอนและการเรียนตามลำดับ ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2559 หลักสูตรจัดการเรียนการสอน จำนวน 27 รายวิชา อย่างไรก็ตามดำเนินการตามกระบวนการข้างต้นสำหรับรายวิชาเฉพาะด้าน ในหมวดวิชาเฉพาะ จำนวน 7 รายวิชา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25.93	✓	รายงานการประชุมทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 1.รายงานการประชุมครั้งที่1(40)/2560 วันที่ 5 มกราคม 2560 วาระที่ 4.4 ทวนสอบฯ ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2559 2.รายงานการประชุมครั้งที่ 6(45)/2560 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2560 วาระที่ 5.3 ทวนสอบฯ ประจำภาคการศึกษาที่ 2/2559
7)	มีการพัฒนา/ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนกลยุทธ์การสอน หรือ การประเมินผลการเรียนรู้ จากผลการประเมินการดำเนินงานที่รายงานใน มคอ.7 ปีที่แล้ว	หลักสูตรฯ มีการพัฒนาปรับกลยุทธ์การสอน โดยเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและผู้เรียนด้วยตนเอง และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงทักษะการคิดและวิเคราะห์ รวมถึงทักษะการทำงานเป็นทีม	✓	1.รายงานการประชุมครั้งที่ 7(46)/2560 วาระที่ 3.2 การปรับกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน
8)	อาจารย์ใหม่ (ถ้ามี) ทุกคนได้รับการปฐมนิเทศหรือคำแนะนำด้านการจัดการเรียนการสอน	หลักสูตรได้มีการปฐมนิเทศและต้อนรับอาจารย์ใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานประจำหลักสูตรในการประชุมประจำหลักสูตร โดยมีการแนะนำเกี่ยวกับความร่วมมือทางวิชาการของหลักสูตร ภาระงานสอนและการพัฒนาบัณฑิต ซึ่งแจ้งการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ระบบการประกันคุณภาพให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา	✓	

ดัชนีบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)	ผลดำเนินการ	✓*	✗**	หลักฐานอ้างอิง
	<p>แนวทางการพัฒนาคุณวุฒิทางวิชาการและการพัฒนาตนเอง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่สนับสนุน อาทิ ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของหลักสูตรเพื่อใช้งานร่วมกัน โดยมีรายละเอียดการเข้าร่วมปฐมนิเทศในการประชุมประจำหลักสูตร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 8(36)/2559 วันที่ 2 สิงหาคม 2559 2. ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 1(40)/2560 วันที่ 5 มกราคม 2560 3. ดร.ศีลสุภา วรรณสุทธิ การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 6(45)/2560 วันที่ 20 มิถุนายน 2560 			
9)	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนได้รับการพัฒนาทางวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง</p>	✓		<p>รายละเอียดตารางข้อ 4.8 กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</p>
10)	<p>จำนวนบุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอน (ถ้ามี) ได้รับการพัฒนาวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต่อปี</p>	✓		<p>รายละเอียดตารางข้อ 4.8 กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน</p>
11)	<p>ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0</p>	✓		<p>ข้อมูลการตอบแบบสอบถามออนไลน์ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่</p>
12)	<p>ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จาก</p>	✓		<p>ข้อมูลการตอบแบบสอบถามออนไลน์ของผู้ใช้บัณฑิต</p>

ดัชนีบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)	ผลดำเนินการ	✓*	✗**	หลักฐานอ้างอิง
คะแนนเต็ม 5.0				
รวมจำนวนตัวบ่งชี้ในปี		12		
จำนวนตัวบ่งชี้ในปีที่ดำเนินการผ่าน		12		
ร้อยละของตัวบ่งชี้ทั้งหมดในปี		100		

หมายเหตุ : * แทนค่า ✓ = เป็นไปตามเกณฑ์ และ

** แทนค่า ✗ = ไม่เป็นไปตามเกณฑ์

4.2 การวิเคราะห์รายวิชาที่มีผลการเรียนไม่ปกติ (นำมาจาก มคอ5 ของแต่ละวิชา)

รหัส ชื่อวิชา	ภาคการศึกษา	ความผิดปกติ	การตรวจสอบ	เหตุที่ทำให้ผิดปกติ	มาตรการแก้ไข	หลักฐานอ้างอิง
ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

4.3 รายวิชาที่ไม่ได้เปิดสอนในปีการศึกษา

รหัส ชื่อวิชา	ภาคการศึกษา	เหตุผลที่ไม่เปิดสอน	มาตรการที่ดำเนินการ	หลักฐานอ้างอิง
ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

4.4 รายวิชาที่สอนเนื้อหาไม่ครบในปีการศึกษา

รหัส ชื่อวิชา	ภาคการศึกษา	หัวข้อที่ขาด	สาเหตุที่ไม่ได้สอน	วิธีแก้ไข	หลักฐานอ้างอิง
ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

4.5 คุณภาพของการสอน

การประเมินรายวิชาที่เปิดสอนในปีที่รายงาน

รายวิชาที่มีการประเมินคุณภาพการสอน และแผนการปรับปรุงจากผลการประเมิน

รหัส ชื่อวิชา	ภาคการศึกษา	ผลการประเมิน โดยนักศึกษา		แผนการปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
		มี	ไม่มี		
1500110 : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตอนเรียน E1
1500113 : ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียน	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียน ตอนเรียน J1
1500113 : ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียน	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อทักษะการเรียน ตอนเรียน K1
1500114 : ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์ ตอนเรียน C1
3601601 ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ตอนเรียน C1
3601601 ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ตอนเรียน D1
1500110 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตอนเรียน E1
1500114 ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์ ตอนเรียน C1
1500116 : จริยศาสตร์	1/2559	✓		แนะนำแหล่งสารสนเทศในการสืบค้นและหนังสือสำหรับอ่านเพิ่มเติม	มคอ.5 วิชาจริยศาสตร์ ตอนเรียน K1
1500116 : จริยศาสตร์	1/2559	✓		แนะนำแหล่งสารสนเทศในการสืบค้นและหนังสือสำหรับอ่านเพิ่มเติม	มคอ.5 วิชาจริยศาสตร์ ตอนเรียน I1
2000106 :	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาศิลปะการ

รหัส ชื่อวิชา	ภาค การศึกษา	ผลการประเมิน โดยนักศึกษา		แผนการปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
		มี	ไม่มี		
ศิลปะการดำรงชีวิต					ดำรงชีวิต ตอนเรียน C1
2000106 : ศิลปะการดำรงชีวิต	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5วิชาศิลปะการ ดำรงชีวิต ตอนเรียน D1
2500114 : สังคมไทยร่วมสมัย	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาสังคมไทย ร่วมสมัย ตอนเรียน P1
2571701 : เทคนิค การนำเสนอผลงาน	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาเทคนิค การนำเสนอผลงาน ตอนเรียน A1
2500115 : เหตุการณ์โลกร่วม สมัย	2/2559	✓		ปรับปรุงเนื้อหาเอกสาร ประกอบการสอนและแบบ ฝึกปฏิบัติรวมทั้งสื่อการสอน สอนการใช้ชีวิต	มคอ.5 วิชาเหตุการณ์ โลกร่วมสมัย ตอน เรียน C1
2512713 : จิตวิทยาการบริการ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาจิตวิทยา การบริการ ตอนเรียน A1
2512713 : จิตวิทยาการบริการ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาจิตวิทยา การบริการ ตอนเรียน B1
3571702 : การ ดำเนินงานของ ศูนย์บริการลูกค้า สัมพันธ์	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการ ดำเนินงานของ ศูนย์บริการลูกค้าA1
3572703 : การ บริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการ บริหารความสัมพันธ์ ลูกค้า ตอนเรียน A1
3572704 : ทักษะ การโน้มนำ เจริญ ต่อรอง และการ จัดการคำร้องเรียน ลูกค้า	2/2559	✓		สั่งซื้อหนังสือ/ตำราที่ทันสมัย เข้าห้องสมุดเพื่อสืบค้นข้อมูล เพิ่มเติม	มคอ.5 วิชาทักษะการ โน้มนำ เจริญต่อรอง และการจัดการคำ ร้องเรียนลูกค้า ตอน เรียน A1
3573705 : กลุ่ม	2/2559	✓		กำหนดให้นักศึกษาได้จัดทำ	มคอ.5 วิชากลุ่ม

รหัส ชื่อวิชา	ภาค การศึกษา	ผลการประเมิน โดยนักศึกษา		แผนการปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
		มี	ไม่มี		
สัมพันธ				โครงการที่เกี่ยวข้องสาขา วิชาชีพที่นักศึกษาเรียนเพื่อ การพัฒนาตนเองและทักษะ ด้านต่างๆและให้สอดคล้องกับ ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบ มาตรฐาน คุณวุฒิ เช่น โครงการพัฒนาทักษะด้านการ บริการ การจัดกลุ่มสัมพันธ	สัมพันธ ตอนเรียน A1
3573707 : นวัตกรรม กระบวนการ	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชานวัตกรรม กระบวนการ ตอน เรียน A1
3573708 : นวัตกรรมบริการ การ	2/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชานวัตกรรม บริการ ตอนเรียน A1
3574701 : การ บริหารงานขณะ ทำงานจริงและ ผลกระทบ	1/2559	✓		เพิ่มเติมประสบการณ์ตรงกับ รายวิชา	มคอ.5การบริหารงาน ขณะทำงานจริงและ ผลกระทบตอนเรียน A1
3574701 : การ บริหารงานขณะ ทำงานจริงและ ผลกระทบ	2/2559	✓		เพิ่มเติมประสบการณ์ตรงกับ รายวิชา	มคอ.5 วิชาการ บริหารงานขณะ ทำงานจริงและ ผลกระทบ ตอนเรียน A1
3604201 : การ จัดการเชิงกลยุทธ์	2/2559	✓		เอกสารควรเพิ่มเนื้อหาเป็น ภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา มากกว่านี้เพื่อรองรับ AEC	มคอ.5 วิชาการจัดการ เชิงกลยุทธ์ ตอนเรียน C1
3604201 : การ จัดการเชิงกลยุทธ์	2/2559	✓		เอกสารควรเพิ่มเนื้อหาเป็น ภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา มากกว่านี้เพื่อรองรับ AEC	มคอ.5 วิชาการจัดการ เชิงกลยุทธ์ ตอนเรียน D1
3632103 : การเงิน ธุรกิจ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการเงิน ธุรกิจ ตอนเรียน C1
3632103 : การเงิน ธุรกิจ	1/2559	✓		ควรเน้นทักษะของนักศึกษาใน การวิเคราะห์ การคำนวณให้ มากกว่านี้ รวมถึงการทำ รายงานกลุ่มควรเลือกรายงาน	มคอ.5 วิชาการเงิน ธุรกิจ ตอนเรียน D1

รหัส ชื่อวิชา	ภาค การศึกษา	ผลการประเมิน โดยนักศึกษา		แผนการปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
		มี	ไม่มี		
				ที่สามารถมาบูรณาการและทำงานได้เป็นทีมขั้นต่ำ 4 คน	
3642101 : หลักการตลาด	2/2559	✓		1.ติดตามความเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ 2.ศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน 3.ศึกษาความต้องการของผู้เรียน	มคอ.5 วิชาหลักการตลาด ตอนเรียน D1
3642101 : หลักการตลาด	2/2559	✓		1.ติดตามความเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ 2.ศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน 3.ศึกษาความต้องการของผู้เรียน	มคอ.5 วิชาหลักการตลาด ตอนเรียน E1
3661101 : องค์การและการจัดการ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาองค์การและการจัดการ ตอนเรียน E1 และ F1
3662101 : การพัฒนาบุคลากรภาพ	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการพัฒนาบุคลากรภาพ ตอนเรียน D1และ E1
3693301 : การวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติทางธุรกิจ	2/2559	✓		มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าเนื้อหาเพิ่มเติมจากตำราพร้อมสรุปนำเสนอ	มคอ.5 วิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติทางธุรกิจ ตอนเรียน G1และ H1
3822104 : หลักการบัญชี	2/2559	✓		จัดกิจกรรมให้นักศึกษาปฏิบัติจริงเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่เรียนมาจะทำให้ให้นักศึกษาเข้าใจได้ง่ายขึ้น	มคอ.5 วิชาหลักการบัญชี ตอนเรียน J1 และ K1
3824301 : การบัญชีเพื่อการจัดการ	1/2559	✓		ควรจัดกลุ่มให้นักศึกษาที่ ต้องการทบทวนเนื้อหา รายวิชาได้เข้าพบ	มคอ.5 วิชาหลักการบัญชี ตอนเรียน B1 และ C1
4000111 : เทคโนโลยีสารสนเทศ	2/2559	✓		ปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ผู้เรียนมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในวิถีโลก	มคอ.5 วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอนเรียน P1 และ K1

รหัส ชื่อวิชา	ภาค การศึกษา	ผลการประเมิน โดยนักศึกษา		แผนการปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
		มี	ไม่มี		
				เทคโนโลยี	
1500117 ภาษาไทยเพื่อการ สื่อสาร	1/2559	✓		ไม่มีแผนการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาภาษาไทย เพื่อการสื่อสาร ตอน เรียน O1 และN1
3663102 การจัดการการ ปฏิบัติงาน	1/2559	✓		1.ปรับปรุงเนื้อหา 2.การศึกษาดูงานนอกสถานที่	มคอ.5 วิชาการจัดการ การปฏิบัติการตอน เรียน A1 และ B1
3622401 การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	1/2559	✓		ไม่มีการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ตอน เรียน B1 และC1
3573701 การเจริญสติเพื่อ การจัดการความ เครียด	1/2559	✓		ไม่มีการปรับปรุง	มคอ.5 วิชาการเจริญ สติเพื่อการจัดการ ความเครียดตอนเรียน A1

4.6 ผลการประเมินคุณภาพการสอนโดยรวม

จากการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า ในปีการศึกษา 2559 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.881 คะแนน โดยนักศึกษาต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นการปฏิบัติจริง ภายนอกชั้นเรียนเป็นมากขึ้น ซึ่งอาจารย์ผู้สอนควรมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานจริงได้แม้จะเป็นในรายวิชาภาคทฤษฎี ซึ่งสอดคล้องกับสะท้อนจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการที่ดูแลนักศึกษาฝึกงาน รวมถึงผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการ ที่ต้องการให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ประสิทธิผลของกลยุทธ์การสอน

มาตรฐานผลการเรียนรู้	สรุปข้อคิดเห็นของผู้สอน และข้อมูลป้อนกลับจากแหล่งต่าง ๆ	แนวทางแก้ไขปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
คุณธรรม จริยธรรม	1. นักศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี กฎหมาย และตามกฎ ระเบียบ วินัยของมหาวิทยาลัย 2. นักศึกษาส่วนหนึ่งควรพัฒนาความมีจิตสาธารณะ	1. ผู้สอนแทรก ประเด็นจิตสาธารณะในการสอน 2. จัดกิจกรรมที่ฝึกให้นักศึกษามีความห่วงใยสังคม และจิตสาธารณะ	มคอ. 5
ความรู้	1. ผลจากการตรวจแบบฝึกหัด แบบทดสอบ ระหว่างเรียน และแบบทดสอบกลางภาค พบ นักศึกษาสามารถนำความรู้ในห้องเรียน ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ตามวัตถุประสงค์ 2. ผลจากกิจกรรม ถาม-ตอบ ในห้องเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ยังต้องปรับปรุงเรื่องความรู้พื้นฐาน การเขียน การอ่าน และความรู้รอบตัว	1. มอบหมายให้นักศึกษา ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติม จาก แหล่งข้อมูลทั้งออนไลน์และ พื้นที่จริง ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเสริมสร้างประสบการณ์ 2. จัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการอ่าน	มคอ. 5
ทักษะทางปัญญา	1. นักศึกษามีความเข้าใจ หลักการ ทฤษฎีของ เนื้อหาวิชา พอสมควร จากการตอบคำถามผู้สอน การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน และทำแบบทดสอบ 2. เมื่อนักศึกษามักทำแบบทดสอบในข้อที่ถาม เกี่ยวกับการวิเคราะห์ นักศึกษามักได้คะแนนไม่ดีนัก นักศึกษาส่วนหนึ่งทำโจทย์ข้อดังกล่าวไม่ได้	1. เสริมแบบฝึกหัด และกิจกรรมประกอบการเรียน เพื่อส่งเสริมการคิดและการวิเคราะห์ 2. ยกตัวอย่างหรือกรณีศึกษา ที่ทำให้นักศึกษาเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการมีทักษะในการคิดและวิเคราะห์ที่ดี	มคอ. 5
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อสังคม	นักศึกษามีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดี เนื่องจากนักศึกษามีการช่วยเหลือกัน ในการทำกิจกรรม และการเตรียมตัวสอบ มีความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี		มคอ. 5
ทักษะการวิเคราะห์เชิง	1. นักศึกษาใช้งานอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นส่วนหนึ่งใน	1. อบรมเสริมทักษะทางการคำนวณ	มคอ. 5

มาตรฐานผล การเรียนรู้	สรุปข้อคิดเห็นของผู้สอน และข้อมูลป้อนกลับจากแหล่งต่าง ๆ	แนวทางแก้ไขปรับปรุง	หลักฐานอ้างอิง
ตัวเลข การ สื่อสารและ การใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ	ชีวิตประจำวันและสามารถเรียนรู้การโปรแกรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว 2. นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับการคำนวณทาง คณิตศาสตร์ และใช้เวลามากพอสมควรในการทำ ความเข้าใจสมการทางคณิตศาสตร์ 3. นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถอธิบายสื่อสาร อธิบาย ถ่ายทอด เนื้อหาที่ได้รับมอบหมายได้ดี เมื่อออกไปนำเสนองานหน้าห้องเรียน	2. สอดแทรกกิจกรรม ที่ส่งเสริม ทักษะทางการคำนวณ ในรายวิชา ที่เกี่ยวข้อง	

4.7 การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่

การปฐมนิเทศเพื่อชี้แจงหลักสูตร มี ไม่มี

จำนวนอาจารย์ใหม่ 3 คน จำนวนอาจารย์ที่เข้าร่วมปฐมนิเทศ 3 คน

หลักสูตรได้มีการปฐมนิเทศและต้อนรับอาจารย์ใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานประจำหลักสูตรในการประชุม
ประจำหลักสูตร โดยมีการแนะนำเกี่ยวกับความร่วมมือทางวิชาการของหลักสูตร ภาระงานสอนและการพัฒนา
บัณฑิต ชี้แจงการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ระบบการประกันคุณภาพให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน
คุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณวุฒิทางวิชาการและการพัฒนาตนเอง การใช้ระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่สนับสนุน อาทิ ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของหลักสูตรเพื่อใช้งานร่วมกัน โดยมี
รายละเอียดการเข้าร่วมปฐมนิเทศในการประชุมประจำหลักสูตร ดังนี้

1. อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 8(36)/2559 วันที่ 2 สิงหาคม 2559
2. ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 1(40)/2560 วันที่ 5 มกราคม 2560
3. ดร.ศีลสุภา วรรณสุทธิ์ การประชุมหลักสูตรครั้งที่ 6(45)/2560 วันที่ 20 มิถุนายน 2560

4.8 กิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
<p>1. ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง</p> <p>1.เข้าร่วมอบรมในโครงการ Innovative Startup @ University ณ วันที่ 25-26 มีนาคม 2560</p> <p>2.เข้าร่วมอบรมในโครงการ SET Startup Instructor: Innovation ณ วันที่ 27-28 พฤษภาคม 2560</p> <p>3.เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ “การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน การเขียนบทความวิชาการ และ บทความวิจัย” วันที่ 1-2 มิถุนายน 2560</p> <p>4.เข้าร่วมอบรมหลักสูตร Train The Trainer – Intermediate วันที่ 30 กันยายน 2559</p> <p>5.เข้าร่วมอบรมหลักสูตร นพักษณ์ สำหรับผู้บริหารและวิทยากร วันที่ 8-9 เมษายน 2560</p>	5		<p>แนวคิดการทำ Startup ด้วยการประยุกต์ใช้ Innovation</p> <p>ได้องค์ความรู้ในการทำ Startup เพื่อใช้ในการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตรต่อไป</p> <p>ได้บทความวิชาการ และ โครงร่างการวิจัยในชั้นเรียน 1 เรื่อง</p> <p>ได้ทักษะและวิธีการการเป็น Trainer ในชั้นสูง เพื่อใช้ในการอบรมให้แก่อาจารย์ในหลักสูตรฯ</p> <p>เพิ่มพูนทักษะการนำเสนอในรูปแบบของวิทยากรเพื่อถ่ายทอดความรู้</p> <p>เข้าใจความแตกต่างของบุคลิกภายในของแต่ละบุคคลเพื่อเข้าถึงการถ่ายทอดความรู้และพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข</p>	<p>1.วุฒิบัตรรับรอง</p> <p>2.วุฒิบัตรรับรอง</p> <p>3.วุฒิบัตรรับรอง</p> <p>4.วุฒิบัตรรับรอง</p> <p>5. คำสั่งและรายงานการเข้าร่วมอบรม</p>

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
<p>2. ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล</p> <p>1. การเขียนคู่มือ 19 อย่างไรให้พัฒนา องค์กร 19 พฤศจิกายน 2559</p> <p>2. สร้างสรรค์การตัดต่อวิดีโอ 14 มกราคม 2560</p> <p>3. ชีวิตเป็นสุข สนุกกับงาน 4 มีนาคม 2560</p> <p>4. ระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐาน</p>	5		<p>การเขียนคู่มือเป็นการเรียนรู้เพื่อทำเรื่องที่มีความซับซ้อน ให้เป็นขั้นตอนๆ เพื่อให้คนอื่นเข้าใจ และทำตามได้ และเป็น การสร้างมาตรฐานการทำงาน นอกจากนี้เป็นการฝึกการสื่อสารอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่องของงาน โดยการกำกับด้วยขั้นตอน และกระบวนการบรรยาย การเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นภาพชัดเจน ผู้สอนต้องทำให้เกิดความ น่าสนใจติดตาม และหากเราทำสื่อเองได้ จะทำให้ตรงสาระวิชามากขึ้นและสร้างการจดจำ และความเพลิดเพลินในการเรียนได้อีกอย่างหนึ่ง โดยใช้โปรแกรม Camtasia ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน</p> <p>สาระวิชาคือการเข้าใจระบบการทำงานของสมอง ที่มีผลต่อความคิด และจิตใจ เมื่อเข้าใจการทำงานของสมอง ก็จะมีวิธีการจัดการความตึงเครียดทุกข์ สุข ที่เข้ามาในชีวิตได้</p> <p>ระบบมาตรฐาน คือการสร้างระบบกำกับให้</p>	ePortfolio

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
<p>ตามข้อกำหนดใหม่ iso 9001: 2015 11 มีนาคม 2560</p> <p>5.เข้าร่วมอบรม หลักสูตร นวัตกรรม สำหรับผู้บริหารและวิทยากร วันที่ 8-9 เมษายน 2560</p>			<p>คุณภาพมีความสม่ำเสมอ ในข้อกำหนด version 2015 มีความเชื่อมโยงในมิติของการจัดการ “ทุกขั้นตอน” เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ในมิติทางด้าน กระบวนการ การเงิน และ การบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสิ้น</p> <p>เข้าใจความแตกต่างของ บุคลิกภายในของแต่ละบุคคลเพื่อเข้าถึงการถ่ายทอดความรู้และ พัฒนาการทำงานร่วมกัน อย่างมีความสุข</p>	คำสั่งและรายงานการเข้าร่วมอบรม
<p>3. ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ กิจกรรมที่เข้าร่วม อบรม</p> <p>1.การอบรมพัฒนา อาจารย์ในหัวข้อ “ เทคนิคการสอนแบบ Active learning ณ ห้องประชุมชั้น 2 อาคารรักตะกนิษฐ</p> <p>2.การอบรมเชิง ปฏิบัติบัติการ การพัฒนาเทคนิคการ สอนแบบ Active learning ณ อาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต</p>	8		<p>1.สามารถนำไปใช้ในการ การเขียน มคอ.3 ที่มี ผลลัพธ์การเรียนรู้ของ นักศึกษาให้ครบ 5 ด้าน</p> <p>1. สามารถออกแบบ กิจกรรมการจัดการเรียน การสอนชั้นเรียนที่ สอดคล้องกับเนื้อหา การเรียนรู้ในบทเรียนต่างๆ</p> <p>2. สามารถออกแบบและ จัดทำโครงการเพื่อพัฒนา คุณลักษณะพิเศษของ นักศึกษาในหลักสูตรฯ</p>	<p>บันทึก คจก.ที่ 1213/2560 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2560 ขอส่งรายชื่อเข้าร่วม โครงการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากร คณะวิทยาการ การจัดการ</p> <p>1. อาจารย์ภัทรานิชรุฑู ศุภกิจโกศล</p> <p>2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริศนา มั่นเภา</p> <p>3.อาจารย์ ดร.สิริ นาด แพทย์กุล.</p> <p>4.อาจารย์ ดร. จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์</p> <p>5. อาจารย์ ดร. ราเชนทร์ บุญลอยสง</p> <p>บันทึกข้อความ ที่ คจก. 1285/2560 ลงวันที่ 24</p>

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
3.โครงการ SDU Research Consortium : กลุ่มสาขาบริหารจัดการ กิจกรรม "การใช้สถิติให้เหมาะสมกับงานวิจัย" และ "ระเบียบวิธีการวิจัย Mixed Methods" วันพฤหัสบดีที่ 1 มิถุนายน 2560 เวลา 08:30-16:30 น. ณ ห้อง 201 อาคาร ดร. ศีโรจน์ ผลพันธิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต			1.เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ในการเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับงานวิจัยต่อไป	พฤษภาคม 2560เชิญเข้าร่วม โครงการ SDU Research Consortium : กลุ่มสาขาบริหารจัดการ
4. กิจกรรม”คลินิกวิจัย” พิจารณาตรวจสอบโครงร่างงานวิจัยพร้อมให้ข้อเสนอแนะ วันอังคารที่ 20 มิถุนายน 2560			1.ได้ความรู้ในการเข้าสู่ช่องทางการประเมินตนเองของอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชาโดยนักศึกษา	
5. เข้าร่วมการอบรมใช้งานระบบ E-Assessment			1.ได้ทราบถึงเป้าหมายและวิธีการเขียนงานวิจัยเพื่อให้ได้รับทุนวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น	
6.เข้าร่วมการสัมมนาเรื่องทุนวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น			1.ได้เข้าใจหลักคิดการทำ การตลาดบนโลกออนไลน์ และการใช้เครื่องมือดิจิทัลมาทำการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์	
7.เข้าร่วมการอบรม Digital Content Marketing for STARTUP			1.ได้องค์ความรู้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการ เช่นเทคนิคการสอน เป็นต้น	
8.โครงการ "สร้าง			1.ได้การตักตักหัวข้อ	

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
นักวิจัยรุ่นใหม่" (ลูกไก่) รุ่นที่ 1			วิจัยในการเขียนเพื่อยื่น ขอทุนงบประมาณ ประจำปี โดยผ่านการ ดูแลจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มี ศักยภาพ และเชี่ยวชาญ ทางด้านงานวิจัย โดยเฉพาะ	
4. อาจารย์ภัทรา นิษฐ์ ศุภกิจโกศล กิจกรรมที่เข้าร่วม อบรม 1. การอบรมพัฒนา อาจารย์ในหัวข้อ “ เทคนิคการสอนแบบ Active learning ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารรักตกนิษฐ์ 2. การอบรมเชิง ปฏิบัติปฏิบัติการการ พัฒนาเทคนิคการ สอนแบบ Active learning) ณ อาคารบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวน ดุสิต 3.โครงการ SDU Research Consortium : กลุ่ม สาขาบริหารจัดการ 4. กิจกรรม อบรม หัวข้อ เทคนิคการ เขียนบทความวิจัย/ บทความวิชาการ เพื่อให้ได้รับการ ตีพิมพ์ รศ. ดร.โยธิน แสงวงดี	6		1. สามารถนำไปใช้ในการ การเขียน มคอ.3 ที่มี ผลลัพธ์การเรียนรู้ของ นักศึกษาให้ครบ 5 ด้าน 2. สามารถออกแบบ กิจกรรมการจัดการเรียน การสอนชั้นเรียนที่ สอดคล้องกับเนื้อหาการ เรียนรู้ในบทเรียนต่างๆ 3. สามารถออกแบบและ จัดทำโครงการเพื่อพัฒนา คุณลักษณะพิเศษของ นักศึกษาในหลักสูตรฯ 1. เพื่อเสริมสร้างเทคนิค การเขียนบทความวิจัย/ บทความวิชาการ เพื่อให้ ได้รับการตีพิมพ์ 2. เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการ เลือกใช้สถิติที่เหมาะสม กับงานวิจัยต่อไป 3. นำเสนอโครงร่าง งานวิจัยร่วมกับอาจารย์ สาขาวิชาการตลาดเข้ารับ การปรึกษาหัวข้อ	บันทึก คจก.ที่ 1213/2560 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2560ขอสงวนรายชื่อเข้าร่วม โครงการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากร คณะวิทยาการ จัดการ 1. อาจารย์ภัทรา นิษฐ์ ศุภ กิจโกศล 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปริศนา มั่นเภา 3.อาจารย์ ดร.สิริ นาถ แพทย์งกุล. 4.อาจารย์ ดร. จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ 5. อาจารย์ ดร. ราเชนทร์ บุญลอยสง 1. บันทึก 2560 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2560 2. บันทึกข้อความ ที่ คจก. 1285/2560 ลงวันที่ 24 พฤษภาคม 2560เชิญเข้า ร่วม โครงการ SDU Research Consortium : กลุ่ม สาขาบริหารจัดการ

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน		
<p>เป็นวิทยากรบรรยาย ในวัน พุธ ที่ 24 พฤษภาคม 2560 เวลา 08.30-12.00น. ณ ห้อง 505อาคารเรียน 32</p> <p>5. กิจกรรม "การใช้สถิติให้เหมาะสมกับงานวิจัย" และ "ระเบียบวิธีการวิจัย Mixed Methods" วันพฤหัสบดีที่ 1 มิถุนายน 2560 เวลา 08.30-16.00 น. ณ ห้อง 201 อาคาร ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต</p> <p>6. กิจกรรมคลินิกวิจัยพิจารณาตรวจสอบโครงร่างงานวิจัยพร้อมให้ข้อเสนอแนะ วันอังคารที่ 20 มิถุนายน 2560</p>			<p>โครงการวิจัยเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ นำมาปรับแก้ไขเพื่อนำเสนอขอทุนอุดหนุนวิจัยต่อไป</p>	
<p>4. อาจารย์ปริศนา มั่นภา อบรมสถิติวิเคราะห์ขั้นสูงเพื่อ LisReL and Mplus 17-18 มิถุนายน 2560</p>	1		<p>ได้ความรู้สถิติขั้นสูงเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำวิจัย</p>	<p>คำสั่งมหาวิทยาลัย 1211/2560 สั่งวันที่ 16 มีนาคม 2560</p>
<p>5. นางสาวพัชริดา สาดรุ่ง กิจกรรมที่เข้าร่วม</p>		1	<p>เพื่อนำความรู้มาประยุกต์</p>	<p>การลงทะเบียนเข้าร่วม</p>

กิจกรรมที่จัดหรือเข้าร่วม	จำนวน (ครั้ง)		สรุปข้อคิดเห็น และ ประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วม กิจกรรมได้รับ	หลักฐานอ้างอิง
	อาจารย์	บุคลากรสาย สนับสนุน		
อบรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องการออกแบบ Infographic 26 กรกฎาคม 2560			ในการออกแบบงานของหลักสูตร	กิจกรรม

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลคะแนนประเมินตนเอง
5.1	4 คะแนน	4 คะแนน
5.2	3 คะแนน	3 คะแนน
5.3	3 คะแนน	3 คะแนน
5.4	ร้อยละ 100	5 คะแนน

หมวดที่ 5 การบริหารหลักสูตร

5.1 โครงสร้างและองค์ประกอบการบริหารหลักสูตร



5.2 การบริหารหลักสูตร

ปัญหาในการบริหารหลักสูตร	ผลกระทบของปัญหาต่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาในอนาคต
งบประมาณที่จำกัด	ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนที่มีมิติหลากหลายยิ่งขึ้น	วางแผนจัดโครงการเชิงบูรณาการ

5.3 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
<p>สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สกอ. 6.1)</p> <p>ประเด็นการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบการดำเนินงานของภาควิชา/คณะ/สถาบันโดยมีส่วนร่วมของอาจารย์ประจำหลักสูตรเพื่อให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - สถานที่จัดการเรียนการสอนมีบรรยากาศเหมาะสมและเพียงพอกับการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ครบถ้วนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ - สภาพแวดล้อมและบรรยากาศมีความสะดวก มีระบบสาธารณูปโภค ระบบรักษาความปลอดภัย และการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการจัดการศึกษาในหลักสูตรที่เปิดสอน - จำนวนห้องเรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน - สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ใช้งานได้จริงเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เข้าถึงได้ง่าย - มีบริการอื่น ๆ เสริมเพิ่มเติมเพื่อช่วยเหลือนักศึกษา นักศึกษาสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา - กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 	<p>ระบบและกลไก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักสูตรกำหนดกระบวนการดำเนินงานด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) วิเคราะห์ความต้องการ 2) วางแผนและประสานงาน 3) ดำเนินการ 4) ติดตามและประเมินผล 5) ปรับปรุงแผน 2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จาก มคอ.2 รวมทั้งสำรวจความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากรประจำหลักสูตร คู่ความร่วมมือทางวิชาการนักศึกษาและผู้ปกครอง รวมถึงผู้บริหารคณะและมหาวิทยาลัย เป็นต้น 3. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรประชุมหารือเพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อวางแผนด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้มีปริมาณเพียงพอและเหมาะสม มีคุณภาพพร้อมใช้งาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้เรียนและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพเชิงทักษะที่ตรงตามความต้องการของคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ได้แก่ การพิมพ์ดีด การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น 4. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจัดทำรายงานความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร ประจำภาคการศึกษา 5. หลักสูตรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตรให้มี 	<p>รายงานสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต</p>

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ปริมาณเพียงพอและเหมาะสม มีคุณภาพพร้อมใช้งาน</p> <p>6. หลักสูตรจัดส่งข้อมูลความต้องการทางทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อขอสนับสนุนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร ประจำภาคการศึกษา เสนอต่อผู้บริหารคณะและมหาวิทยาลัย</p> <p>7. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินการ กำกับ ติดตาม และประเมินผลด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนเรียนรู้ของหลักสูตร โดยจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร ประจำภาคการศึกษา</p> <p>8. หลักสูตรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรมาปรับปรุงแผนการดำเนินของหลักสูตรต่อไป</p> <p>ผลการดำเนินงาน</p> <p>หลักสูตรได้มีดำเนินการตามกระบวนการดำเนินงานด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ดังนี้</p> <p>1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยหลักสูตรพิจารณาข้อกำหนดพื้นฐานในรายละเอียดของหลักสูตร (มคอ. 2 หมวดที่ 7) พร้อมทั้งดำเนินการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการวิพากษ์ผลการดำเนินงานหลักสูตรร่วมกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น สำหรับการรับฟังเสียงของผู้ปกครอง หลักสูตรดำเนินการผ่านช่องทางการประชุมผู้ปกครอง รวมถึงการติดต่อทางโทรศัพท์กับผู้ปกครอง ส่วนการรับฟังเสียงของผู้เรียนผ่านช่องทางการเรียนการสอนกับนักศึกษา</p> <p>2. จากนั้นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรได้ประชุมวางแผนด้านความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และได้จัดทำสรุป</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตรไว้ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เอกสารประกอบการเรียนทุกรายวิชา ● ห้องเรียน ที่มี เครื่องมือ/อุปกรณ์ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ● ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (พัฒนาทักษะการพิมพ์ดีด และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) ● ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Tell me more) ● ห้องสมุด ● การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office365) ● ระบบการจัดการเรียนการสอน อิเล็กทรอนิกส์ (WBSC) ● การบริการ wifi <p>3 หลักสูตรได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนต่างให้อยู่สภาพพร้อมใช้งาน และจัดทำรายงานความพร้อมและความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร</p> <p>4 หลักสูตรได้จัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอรับการสนับสนุนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหลักสูตร เสนอต่อผู้บริหารคณะและมหาวิทยาลัย</p> <p>5 หลักสูตรได้มีการกำกับดูแล ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทักษะของนักศึกษาในด้านต่างๆ ผ่านการประชุมหลักสูตร เพื่อนำมาปรับปรุงในการวางแผนและประสานงานเพื่อการบริหารจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในภาคการศึกษาถัดไป</p> <p>ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน</p> <p>1. เอกสารประกอบการเรียนทุกรายวิชา อาทิ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง															
	<p>ตำรา หนังสือ เอกสารเย็บมุม เอกสารเข้าเล่ม เป็นต้น หลักสูตรดำเนินการตามกระบวนการที่มหาวิทยาลัย/คณะกำหนด โดยดำเนินแจ้งเอกสารประกอบการเรียนในหมวดวิชาเฉพาะ วิชาแกน และหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป สำหรับหมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะด้าน หลักสูตรขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการศูนย์หนังสือให้จัดพิมพ์เอกสารประกอบการเรียนเพิ่มเติมในกรณีรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนร่วมกันกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ซึ่งจะต้องมีการวางแผน ประสานงาน และปรับปรุงเนื้อหาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. จำนวน ห้องเรียนใน ภาพรวม ของมหาวิทยาลัย 101 ห้อง สำหรับนักศึกษาของหลักสูตรมีปริมาณการใช้ห้องเรียนขึ้นอยู่กับจำนวนนักศึกษาและตอนเรียนที่จัดการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษา ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="603 1153 1038 1507"> <thead> <tr> <th>ปีการศึกษา</th> <th>จำนวนตอนเรียน</th> <th>จำนวนห้องเรียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2556</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2557</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2558</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2559</td> <td>6</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>ทั้งนี้หลักสูตรได้รับการจัดสรร จาก สวท. อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เพียงพอหลักสูตรสามารถกรอกแบบฟอร์มขอใช้ห้องเรียนเพิ่มเติม รวมถึงถ้าหลักสูตรมีความต้องการขอใช้ห้องเรียนเพื่อจัดกิจกรรมนักศึกษา สามารถบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ได้ โดยส่งบันทึกข้อความผ่าน วจก. สู่ สวท.</p> <p>3. จำนวนห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ 8 ห้อง รวมถึง ห้องปฏิบัติการทางภาษาอังกฤษด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ห้อง หลักสูตรได้รับการ</p>	ปีการศึกษา	จำนวนตอนเรียน	จำนวนห้องเรียน	2556	1	1	2557	3	2	2558	5	3	2559	6	3	
ปีการศึกษา	จำนวนตอนเรียน	จำนวนห้องเรียน															
2556	1	1															
2557	3	2															
2558	5	3															
2559	6	3															

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>สนับสนุนจาก 1) วทส. และ 2) สภว. โดยมีการประสานงานภายในติดต่อทางโทรศัพท์ก่อนแล้วจึงส่งบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องปฏิบัติการฯ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่งผ่าน วจก. ซึ่งทางหลักสูตรได้รับความร่วมมือและการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมาโดยตลอด การพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ สถาบันภาษาฯ ได้มอบหมายให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญร่วมให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในการใช้งานระบบ Tell me more รวมถึงอธิบายความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพิ่มเติมได้อีกด้วย สำหรับการพัฒนากิจกรรมใช้คอมพิวเตอร์ วทส. นอกจากจะสนับสนุนห้องปฏิบัติการแล้วยังให้ความอนุเคราะห์มอบหมายให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาอบรมเทคนิคการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นแก่นักศึกษาอีกด้วย อาทิเช่น ระบบอีเมล (SDU mail) ระบบการประมวลผลแบบก้อนเมฆ (Office365) นอกจากนี้ ยังมีระบบบริหารการศึกษา (iRegis) ซึ่งทางหลักสูตรได้รับการสนับสนุนจัดอบรมให้แก่ศึกษาโดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจาก สวท.</p> <p>4. จำนวนอุปกรณ์การจัดการเรียนสอนมหาวิทยาลัยได้เตรียมการและพัฒนาคุณภาพของอุปกรณ์ในแต่ละห้องเรียน และ ห้องปฏิบัติการ ไว้อย่างเพียงพอ โดยมี อุปกรณ์ฉายภาพที่บัสแสง และฉายภาพจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครื่องเสียง 1 ชุดในแต่ละห้อง ซึ่งสนับสนุนให้การจัดการเรียนการสอนได้อย่างสะดวก</p> <p>5. ห้องสมุด โดย วทส. มีทรัพยากรการเรียนรู้ ดังนี้</p> <p>1) หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 188,171 เล่ม จำแนกเป็น ทรัพยากรสารสนเทศ ในสาขาวิชาการ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>บริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ 1,453 เล่ม และสามารถสืบค้นข้อมูล สารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย http://www.arit.dusit.ac.th และ http://vtls.dusit.ac.th</p> <p>2) บริการฐานข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 25 ฐานข้อมูล ได้แก่</p> <p>2.1) ฐานข้อมูลภายใต้โครงการ พัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย จำนวน 15 ฐาน</p> <p>2.2) ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 10 ฐาน</p> <p>3) Website มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อ เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักศึกษา อาทิ SuanDusit Internet Broadcasting (SDIB)</p> <p>4) คู่มือการใช้ ICT ของมหาวิทยาลัยฯ แนะนำวิธีการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัย</p> <p>5) ฝึกอบรมทางคอมพิวเตอร์เพื่อเสริม ศักยภาพในการใช้ระบบสารสนเทศให้กับ นักศึกษาและบุคลากร</p> <p>6) การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย วทส. บริการอีเมลล์สำหรับนักศึกษา รูปแบบใหม่ ซึ่งรวมกับ Microsoft Office เวอร์ชันออนไลน์ ทำให้สามารถใช้ งาน Word, Excel, Powerpointผ่านเว็บ เบราว์เซอร์ได้ (Office365) http://ms.dusit.ac.th/office365/ ระบบการจัดการ</p> <p>7) การบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้ สาย (wifi) โดย วทส. ให้บริการ ครอบคลุมทุกชั้นเรียน ทุกอาคารของ มหาวิทยาลัยจำนวน 174 จุด</p> <p><u>การปรับปรุงตามผลการประเมินความพึง พอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้</u> สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจ</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>ของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้จัดเนิการจัดทำในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ได้มีการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น ทาง วทส. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อยู่ที่ 3.44 ทั้งนี้ทางหลักสูตรฯ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อยู่ที่ 3.54</p> <p>นอกจากนั้น ทางหลักสูตรดำเนินการตามกระบวนการการบริหารและจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จากการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้วยการสุ่มสัมภาษณ์พบว่า นักศึกษาที่ให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม เกิดความพึงพอใจและตระหนักรู้ถึงทักษะที่จำเป็นเหล่านี้ในอนาคต อาจารย์ที่ร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดสรรไว้ให้รวมถึงการหารือร่วมกันกับอาจารย์ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ</p> <p>นอกจากสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ใช้ร่วมกับส่วนกลางแล้ว หลักสูตรได้ประสานความร่วมมือในการติดตั้งตู้ให้บริการลูกค้าอัตโนมัติ (True Money Kiosk) เพื่อให้นักศึกษาได้ทดลองการให้บริการลูกค้าในสถานการณ์จริง รวมถึงการฝึกปฏิบัติรับสายที่ Contact Center ของมหาวิทยาลัย</p> <p>กระบวนการเรียนรู้เริ่มจากความร่วมมือจากศิษย์เก่าที่มีประสบการณ์ในการบริการตู้ให้บริการลูกค้าอัตโนมัติมาฝึกอบรมให้ศิษย์ปัจจุบัน ก่อนลงปฏิบัติหน้าที่ โดยนักศึกษาจะถูกมอบหมายให้จัดทำผลสะท้อนการฝึกงาน</p>	

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานอ้างอิง
	<p>และถูกประเมินโดยผู้ให้บริการ และหลักสูตรจะสะท้อนผลการประเมินดังกล่าวให้นักศึกษาและอาจารย์ทราบเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป</p> <p>ส่วนการฝึกปฏิบัติรับสายโทรศัพท์ที่ Contact Center หลักสูตรได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแนะนำอบรมงานในลักษณะ On the job training ให้กับ นักศึกษาของหลักสูตร รวมถึงประเมินผลการปฏิบัติงาน ผ่านระบบออนไลน์ที่หลักสูตรเตรียมไว้ เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับให้นักศึกษาทุกรุ่น และอาจารย์เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	

จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

รายการ	จำนวน
1. ห้องเรียน	3 ห้อง
2. ห้องทำงานอาจารย์	1 ห้อง
3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ใช้ร่วมกับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
4. ห้องสมุด	ใช้ร่วมกับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
5. ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	174 จุด
6. หนังสือ ตำรา วารสารในสาขาวิชาที่เปิดสอน	2,263 เล่ม
7. ผู้ให้บริการลูกค้าอัตโนมัติ	1 ตู้
8. หน่วยงานบริการข้อมูลของมหาวิทยาลัย (Contact Center)	1 หน่วยงาน

5.4 ระบบการตรวจสอบการเงินที่โปร่งใสและเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

การดำเนินงานของหลักสูตรอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินของมหาวิทยาลัย ดังนี้

- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วยการบริหารงบประมาณฯ พ.ศ. 2558
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย กองทุนสะสมเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2559
- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (ฉบับ2) พ.ศ. 2559
- ระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย การเก็บค่าธรรมเนียม นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ พ.ศ. 2559
- ระเบียบมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ว่าด้วย เบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. 2559
- ประกาศมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เรื่อง การเลื่อนเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560

การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	ผลคะแนนประเมินตนเอง
6.1	3 คะแนน	3 คะแนน

หมวดที่ 6 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรจากผู้ประเมิน

ข้อคิดเห็นหรือสาระจากผู้ประเมิน*	ความเห็นของผู้รับผิดชอบหลักสูตร	การนำไปดำเนินการวางแผนหรือปรับปรุงหลักสูตร
<p>ในการปรับปรุงตามกรอบระยะเวลา 5 ปีที่กำหนดหลักสูตรฯ มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพของหลักสูตรจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการ บมจ. ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาทำวิพากษ์หลักสูตรฯ มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและมีการจัดรายวิชาที่สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21</p>	<p>ทางหลักสูตรฯ รับข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน และนำไปประชุม กับอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงตามกรอบระยะเวลา 5 ปีตามข้อเสนอแนะ</p>	<p>ทางหลักสูตรฯ ได้จัดให้มีการประชุมเพื่อวิพากษ์หลักสูตรที่ปรับปรุงใหม่โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ได้แก่ นายกสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย ผู้จัดการสถาบันวิชาการทีโอที ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายบริการลูกค้า จากบริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด และรองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากบริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันจันทร์ที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 เพื่อสรุปผลการพิจารณาจากคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร รวมถึงการได้รับนโยบายเพิ่มเติมจากอธิการบดี โดยให้เพิ่มเติมการวิเคราะห์เทียบเคียงกับหลักสูตรด้านการบริการลูกค้าของประเทศฟิลิปปินส์ และสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในการปรับโครงสร้างองค์กรภายในของคู่ความร่วมมือทางวิชาการ ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน</p>

หมายเหตุ : * ข้อคิดเห็นหรือสาระจากผลประเมินปีที่ผ่านมา

สรุปตารางเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบ	ปีการศึกษา		
	2557	2558	2559
1. การกำกับมาตรฐาน	ผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ	ผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ	
2. บัณฑิต	-	4.72	
3. นักศึกษา	2.33	3.00	
4. อาจารย์	2.78	2.89	
5. หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน	2.75	3.25	
6. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	2.00	3.00	
รวม	2.58	3.32	

สรุปการประเมินหลักสูตร

การประเมินจากผู้สำเร็จการศึกษา (รายงานตามปีที่สำรวจ)

วันที่สำรวจ กรกฎาคม 2560

ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมิน	ข้อคิดเห็นของคณาจารย์ต่อผลการประเมิน
<ul style="list-style-type: none"> ● เน้นการลงมือปฏิบัติให้มากขึ้น ● อยากให้มีการฝึกบทสนทนาในส่วน call center ให้มากกว่าเดิม ● มีวิชาฝึกการใช้ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น ● ศึกษาดูงานมากกว่าเดิม ● มีโอกาสได้ฝึกงานกับหลากหลายสถานประกอบการ ● การเรียนการสอนนอกชั้นเรียนเพื่อให้เห็นรูปแบบการบริการที่หลากหลาย ● หลักการคิดและเตรียมการเพื่อชีวิตการทำงาน 	<p>คณาจารย์ได้ทำการทวนสอบทุกภาคเรียนเพื่อหาพฤติกรรม และผลการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนนักศึกษา ขณะเดียวกันได้หารือกับคู่ความร่วมมือ บมจ. ทูร์คอปอเรชั่น ในสาระวิชาอย่างสม่ำเสมอ ทางหลักสูตรนำข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการเรียนรู้ และเชิงคุณภาพ จากคู่ความร่วมมือทางวิชาการ และสอบถามจากบัณฑิต เพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตร ตามรอบระยะเวลา และหากสิ่งไหนที่ปรับได้ในรายวิชา ผู้สอนจะออกแบบการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องในภาคเรียนถัดไป</p>
<p>ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในหลักสูตรจากผลการประเมิน</p> <p>หลักสูตรได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 2560 หลายรายวิชา เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะ และวิธีคิด เพื่อบริหารอารมณ์ และการให้บริการมากขึ้น รวมถึงเพิ่มรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เพื่อให้มี dialogue ที่สามารถนำไปใช้งานได้เมื่อต้องเข้าฝึกงาน</p>	

การประเมินจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ผู้ใช้บัณฑิต)

ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมิน	ข้อคิดเห็นของคณาจารย์ต่อผลการประเมิน
<p>ขอให้เน้นทักษะเจรจาต่อรอง ความคิดเชิงวิเคราะห์</p>	<p>หลักสูตรมีวาระการเชิญผู้ใช้บัณฑิตในอุตสาหกรรม การบริการที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุง สาระวิชา หรือการจัดทำวิชาใหม่เพื่อให้สอดคล้อง กับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในหลักสูตรจากผลการประเมิน</p> <p>เพิ่มกิจกรรมให้ฝึกทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการขาย และการวิเคราะห์ลูกค้าให้มากขึ้น รวมถึงรูปแบบการ คิดตามสถานการณ์และผลลัพธ์ตามเป้าหมาย</p>	

หมวดที่ 7 การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อหลักสูตร

7.1 การเปลี่ยนแปลงภายใน/ภายนอกสถาบัน (ถ้ามี) ที่มีผลกระทบต่อหลักสูตรในช่วง 2 ปี

ประเด็น	รายการ
การเปลี่ยนแปลงภายในสถาบัน (ถ้ามี)	ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ มีการเปลี่ยนแปลงตามระยะสัญญาจ้าง เนื่องจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรฯ ลาออกและสิ้นสุดสัญญาจ้าง ทำให้นโยบายการบริหารหลักสูตรฯ ต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิม แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร
การเปลี่ยนแปลงภายนอกสถาบัน (ถ้ามี)	สัดส่วนประชากรที่อยู่ในวัยเรียนก่อนเข้าอุดมศึกษามีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้จำนวนนักศึกษาเข้าในปีการศึกษาถัดไปลดลง

หมวดที่ 8 แผนการดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตร

ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนที่เสนอในรายงานของปีที่ผ่านมา

แผนดำเนินการ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ความสำเร็จของแผน/เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ
การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการดำเนินงานของหลักสูตร	15 สิงหาคม 2560	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	มีทรัพยากรเพียงพอต่อการดำเนินงานของหลักสูตร
การพัฒนาทุนมนุษย์ของหลักสูตร	15 สิงหาคม 2560	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	บุคลากรในหลักสูตรได้รับการพัฒนาทุกคน
การพัฒนาความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา	15 สิงหาคม 2560	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	หลักสูตรได้รับความร่วมมือที่ดีอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาต่อยอดสู่การเตรียมความพร้อมเพื่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา

ข้อเสนอในการพัฒนาหลักสูตร

1. ข้อเสนอในการปรับโครงสร้างหลักสูตร

ไม่มี เนื่องจากหลักสูตรปรับปรุงจะเริ่มจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2560

2. ข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงรายวิชา

มุ่งเน้นกลยุทธ์การสอนแบบ Active Learning มากยิ่งขึ้น โดยให้มีความสอดคล้องกับบริบทของแต่ละรายวิชา

3. กิจกรรมการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

สนับสนุนการพัฒนาตามความก้าวหน้าในอาชีพ พร้อมทั้งเรียนรู้องค์ความรู้ในบริบทของคู่ความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่นักศึกษา

แผนปฏิบัติการใหม่สำหรับปีการศึกษา 2560

แผนปฏิบัติการ	วันที่คาดว่าจะสิ้นสุดแผน	ผู้รับผิดชอบ
การพัฒนาทรัพยากรเพื่อการดำเนินงานของหลักสูตร	15 สิงหาคม 2561	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
การพัฒนาทุนมนุษย์ของหลักสูตร	15 สิงหาคม 2561	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
การพัฒนาความร่วมมือกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	15 สิงหาคม 2561	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

แบบรับรองความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล

ขอรับรองว่าข้อมูลที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้ได้มีการดำเนินการจริง

- 1. เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรนี้เพียงหลักสูตรเดียว โดยไม่ได้ประจำหลักสูตรอื่น ๆ อีก
- 2. มีประสบการณ์ผลงานวิจัย

อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล บทความวิจัย เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ตีพิมพ์ในวารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 9 ฉบับ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2559 (TCI กลุ่ม 1) หน้า 99 - 107

รับรองความถูกต้องของข้อมูล

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร : ผศ.ปริศนา มั่นเภา สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร : ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร : ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์ สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร : ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

ประธานหลักสูตร : อาจารย์ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

เห็นชอบโดย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิมลรัตน์ ต้นสอน (คณบดี)

ลายเซ็น : _____ วันที่รายงาน : 21 กรกฎาคม 2560

สรุปผลการประเมินตนเอง
ระดับหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จำแนกรายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน			ผลคะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	<input checked="" type="checkbox"/> บรรลุ	
		ตัวหาร		<input checked="" type="checkbox"/> ไม่บรรลุ	
องค์ประกอบที่ 1 (หมวดที่ 1)	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	3 ข้อ		<input checked="" type="checkbox"/>	ผ่าน
องค์ประกอบที่ 2 (หมวดที่ 3)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	71.14	4.18 คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/>	4.18
		17			
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	38	ร้อยละ 95	<input checked="" type="checkbox"/>	4.90
		40			
องค์ประกอบที่ 3 (หมวดที่ 3)	ตัวบ่งชี้ 3.1	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	4
	ตัวบ่งชี้ 3.2	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	4
	ตัวบ่งชี้ 3.3	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	3
องค์ประกอบที่ 4 (หมวดที่ 2)	ตัวบ่งชี้ 4.1	4 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	4
	ตัวบ่งชี้ 4.2 (1)	3	ร้อยละ 60	<input checked="" type="checkbox"/>	5
		5			
	ตัวบ่งชี้ 4.2 (2)	1	ร้อยละ 20	<input checked="" type="checkbox"/>	1.67
		5			
	ตัวบ่งชี้ 4.2 (3)	1.6	ร้อยละ 16	<input checked="" type="checkbox"/>	4
		5			
	<i>เฉลี่ย ตัวบ่งชี้ 4.2</i>				
ตัวบ่งชี้ 4.3	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	3	
องค์ประกอบที่ 5 (หมวดที่ 4)	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	4 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	4
	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	3
	ตัวบ่งชี้ที่ 5.3	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	3
	ตัวบ่งชี้ที่ 5.4	12	ร้อยละ 100	<input checked="" type="checkbox"/>	5
12					
องค์ประกอบที่ 6 (หมวดที่ 5)	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	3 คะแนน		<input checked="" type="checkbox"/>	3
13		ตัวบ่งชี้		คะแนนเฉลี่ย	3.59

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จำแนกรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่	คะแนนผ่าน	จำนวนตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน 0.01 – 2.00 ระดับคุณภาพน้อย 2.01 – 3.00 ระดับคุณภาพปานกลาง 3.01 – 4.00 ระดับคุณภาพดี 4.01 – 5.00 ระดับคุณภาพดีมาก
1	ผลการประเมิน ผ่าน						หลักสูตรได้มาตรฐาน
2	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 2 - 6	2			2.1, 2.2 (4.18),(4.90)	4.54	ระดับคุณภาพดีมาก
3		3	3.1, 3.2, 3.3 (3), (3), (3)	-	-	3.00	ระดับคุณภาพดี
4		3	4.1, 4.2, 4.3 (4), (3.56), (3)	-	-	3.52	ระดับคุณภาพดี
5		4	5.1 (4)	5.2, 5.3, 5.4 (3), (3), (5)	-	3.75	ระดับคุณภาพดี
6		1	-	6.1 (3)	-	3.00	ระดับคุณภาพปานกลาง
เฉลี่ยรวม		13				46.97	ระดับคุณภาพดี
ผลการประเมิน			3.37	3.50	4.54	3.59	ระดับคุณภาพดี

4.2 การวิเคราะห์จุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา องค์ประกอบที่ 2 – องค์ประกอบที่ 6

องค์ประกอบ	จุดเด่น	โอกาสในการพัฒนา
2		พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น
3		นำผลการปรับปรุงกระบวนการ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา
4		1. การพัฒนาผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ 2. ส่งเสริมให้อาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคน ได้มีการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
5		นำผลจากการประเมินมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาทุกตัวบ่งชี้
6		นำผลจากการประเมินมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและนำเสนอต่อผู้บริหาร