



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานวิชาการและวิจัย วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๐ - ๑
โทรสาร ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๐

ที่ ศธ ๐๕๘๔.๑๔/ ๙๙๒ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕
และแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เรียน

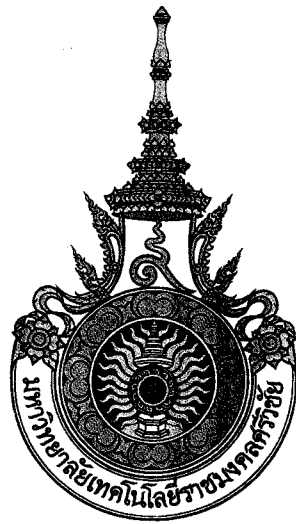
ตามที่ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๖ นั้น

ในการนี้ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ขอแจ้งให้บุคลากรทราบถึงผลและแนวทางการ ทบทวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๕ พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงงานประกัน คุณภาพการศึกษาจากผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรทราบและนำรายละเอียดข้อมูลจาก ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อไป รายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุชาติ อินกล้า)

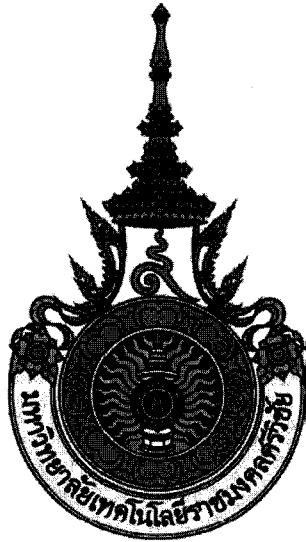
ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว



**สรุปผลแนวทางการทบทวนการดำเนิน
การประกันคุณภาพการศึกษา**

ปีการศึกษา 2555

**วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย**



สรุปผลแนวทางการทบทวน
การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

นโยบายการประกันคุณภาพ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และเป็นไปในทิศทางกาพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในการที่จะมุ่งไปสู่สถาบันการศึกษาที่มี คุณภาพและมีมาตรฐานระดับสากล โดยเน้นการผลิตบัณฑิตเป็นนักปฏิบัติ จึงกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นหลักของการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อพร้อมรับการประเมินและรับรองจากหน่วยงานภายนอก
2. กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับวิทยาลัยฯและระดับสาขาเพื่อทำหน้าที่วางแนวปฏิบัติและติดตามดูแลกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนประสานงานกับ หน่วยงานภายในวิทยาลัยฯ เพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามภารกิจของวิทยาลัยฯ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินคุณภาพมาพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานของวิทยาลัยฯ
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้วิทยาลัยฯ เป็นองค์กรที่มีการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่ครบวงจร เพื่อมุ่งเน้นการเป็นวิทยาลัยฯ แห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ
6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งจากภายในและภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ เพื่อพัฒนาและ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
7. ส่งเสริมและเสริมสร้างทัศนคติของบุคลากรให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการสร้างระบบงานคุณภาพภายในวิทยาลัยฯ
8. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านกาประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก

สรุปผลการประชุมหัวข้อ “สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน.”

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามรายองค์ประกอบ

ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	รวม		
					0.00<=1.50การดำเนินงานต้องปรับปรุง เร่งด่วน 1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 1	-	5.00	-	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 2	1.67	5.00	3.55	3.56	การดำเนินงานระดับดี	
องค์ประกอบที่ 3	-	5.00	-	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 4	1.09	5.00	3.49	3.59	การดำเนินงานระดับดี	
องค์ประกอบที่ 5	-	5.00	5.00	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 6	-	5.00	4.50	4.67	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 7	-	4.75	4.34	4.67	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 8	-	5.00	-	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 9	-	4.00	-	4.00	การดำเนินงานระดับดี	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ	1.52	4.89	4.00	4.18	การดำเนินงานระดับดี	
ผลการประเมิน	การ ดำเนิน งานต้อง ปรับปรุง	การ ดำเนิน งานระดับ ดีมาก	การ ดำเนิน งานระดับ ดี			

ผลการวิเคราะห์องค์การ: วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

องค์ประกอบ	วิธีเสริมให้แข็งแกร่ง	จุดอ่อน	ข้อเสนอแนะ
1. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์	1. วิทยาลัยมีกลยุทธ์และการปฏิบัติงานเพื่อสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของหน่วยงานจนได้รับการยอมรับในระดับชาติจากรางวัลผลการแข่งขันของนักศึกษา	-	1. จัดการเรียนหรือกิจกรรมเสริมทักษะปฏิบัติให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศตามอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ 2. สร้างโอกาสให้หน่วยงานได้รับการยอมรับในความเชี่ยวชาญตามอัตลักษณ์ในระดับที่สูงขึ้นอีก โดยการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาและบุคลากรให้เข้าร่วมแข่งขันทักษะความสามารถด้านต่าง ๆ ในระดับนานาชาติ
2. การเรียนการสอน	1. วิทยาลัยสามารถเป็นที่พึ่งของชุมชนตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน 2. งานวิจัยและงานบริการวิชาการสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	1. ไม่มีอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกและตำแหน่งทางวิชาการอย่างเร่งด่วน	1. ควรส่งเสริมให้อาจารย์ศึกษาต่อระดับปริญญาเอกหรือขอตำแหน่งทางวิชาการอย่างเร่งด่วน
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-	-	1. ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมหรือแข่งขันทักษะความสามารถด้านต่าง ๆ ในระดับชาติหรือนานาชาติ
4. การวิจัย	1. อาจารย์มุ่งมั่นในการทำวิจัย	-	1. ควรกระตุ้นให้อาจารย์มีการทำวิจัยโดยของบประมาณแผ่นดินหรือแหล่งทุนวิจัยภายนอกเพื่อดำเนินการวิจัยเพิ่มมากขึ้น 2. ควรกระตุ้นให้อาจารย์ตีพิมพ์เผยแพร่

				งานวิจัยเพิ่มมากขึ้น
5. การบริการวิชาการแก่ชุมชน	1. มีการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมมีประโยชน์และสร้างคุณค่าต่อชีวิตของคนในชุมชนอย่างชัดเจน	-	-	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-	-	-
7. การบริหารและจัดการ		1. ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจากการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงานแล้ว 2. ค่าดัชนีคุณภาพของอาจารย์ต่ำกว่าเป้าหมายมากและไม่มีการพัฒนาติดต่อกันมากกว่า 3 ปี แล้ว	1. ไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจากการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงานแล้ว 2. ค่าดัชนีคุณภาพของอาจารย์ต่ำกว่าเป้าหมายมากและไม่มีการพัฒนาติดต่อกันมากกว่า 3 ปี แล้ว	1. วิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยงอย่างจริงจังให้ครบถ้วนตามขั้นตอนเพื่อป้องกันความเสียหายของผลการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นได้ 2. ดำเนินการอย่างเร่งด่วนและจริงจังในการเพิ่มคุณภาพของอาจารย์และตำแหน่งทางวิชาการ โดยกำหนดแผนงานที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้น เช่น การสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ รวมถึงระดมทรัพยากรในการเพิ่มคุณภาพระดับปริญญาเอก
8. การเงินและงบประมาณ	-	-	-	-
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	-	-	1. ครบถ้วนทำงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยออกจากรายงานดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

<p>10. อัดลักษณ์ มทร.ศรีวิชัย</p>	<p>1.มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน</p>	<p>1. งานวิจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นมีน้อย</p>	<p>1. ส่งเสริมให้มีการสร้างงานวิจัยที่มุ่งเน้นด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อชุมชนให้มากขึ้น</p>
<p>11. คุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน</p>	<p>1. มีการบริหารงานตามโครงสร้างการบริหาร และมีบุคลากรสนับสนุนที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p>	<p>-</p>	<p>1. ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการทำวิจัยสถาบัน เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน 2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานควรจัดทำให้เป็นรูปแบบเดียวกัน</p>
<p>99.สถานศึกษา 3 D</p>	<p>1.มีการดำเนินงานในการบริหารจัดการสถานศึกษา 3 ดี อย่างเป็นรูปธรรม</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

ปัญหาการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

- บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในส่วนองงานประกันคุณภาพการศึกษา
- กระบวนการคุณภาพ (P-D-C-A) ยังไม่เข้าถึงบุคลากรและองค์กร อย่างแท้จริง
- การใส่ข้อมูลและเนื้อหาทำให้หน่วยประกันคุณภาพไม่ครบและไม่สมบูรณ์
- ผู้รับผิดชอบจัดส่งข้อมูลมักปฏิบัติไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
- การส่งรายการหลักฐานมีความล่าช้าไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

สิ่งที่ต้องทำต่อไปในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยฯ

- สร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมทั้งวิทยาลัยฯ เพื่อแก้ปัญหาในอนาคตที่อาจมีความเข้มข้นขึ้นในระดับวิทยาลัยฯ และสังคมภายนอก
- ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกให้มากขึ้น
- จัดประชุมระหว่างหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขากับหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา
- สร้างเครือข่ายงานประกันคุณภาพการศึกษากับนักศึกษาภายในและภายนอกให้มากกว่าที่มีอยู่
- สำรวจความต้องการของประชาชนในชุมชนในการจัดโครงการบริการวิชาการแต่ละปีงบประมาณ
- บันทึกหลังการสอนของอาจารย์แต่ละบุคคลทุกรายวิชา ควรมีรูปภาพประกอบที่ชัดเจนในการจัดกิจกรรมประกอบการเรียนการสอน
- ทำโครงการบริการวิชาการทุกโครงการต้องมีการบูรณาการด้านการเรียนการสอนและการวิจัย
- จัดทำงานวิจัยทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลการอภิปราย

แนวทางการพัฒนา องค์กรประกอบที่ 1

1. ควรให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสรับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติตามปรัชญา ของวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา องค์กรประกอบที่ 2

1. ควรมีการวางแผนเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ SAR และสาขาให้มีความสอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการพัฒนา องค์กรประกอบที่ 3

1. ควรมีแนวทางในการกระตุ้นให้คณาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมมากขึ้น
2. ควรมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
3. ควรนำผลการประเมินกิจกรรมมาปรับปรุงหลังจากดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้วและเข้าที่ประชุมผู้บริหาร
4. ควรมีการสนับสนุนในด้านคุณธรรมและจริยธรรมแก่นักศึกษาและให้ได้รับรางวัลยกย่องระดับชาติหรือนานาชาติ

แนวทางการพัฒนา องค์กรประกอบที่ 4

1. ส่งเสริม สนับสนุนทุนนักวิจัยให้แก่คณาจารย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการวิจัยจนสามารถเสนอขอทุนภายนอกได้
2. ควรมีการส่งเสริมให้มีนักวิจัยรุ่นใหม่ ได้มีโอกาสปฏิบัติงานวิจัยร่วมกับนักวิจัยรุ่นเก่า
3. ควรมีการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานวิจัยกับบุคคลภายนอกและภายใน
4. ควรมีการกระตุ้นให้อาจารย์รักและสนใจในการจัดทำงานวิจัย

แนวทางการพัฒนา องค์กรประกอบที่ 5

1. ควรให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
2. จัดโครงการให้บริการวิชาการที่แปลกใหม่และหลากหลาย ตามความเชี่ยวชาญของอาจารย์
3. ควรมีการประเมินผลโครงการหลังจากได้มีการจัดโครงการและนำผลการประเมินไปปรับปรุงโครงการ
4. ควรจัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการวิชาการกับภารกิจด้านอื่น ๆ ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
5. ควรส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรสร้างผลงานทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับของสังคมเพื่อนำไปสู่การเข้าร่วมเป็นกรรมการวิชาการและวิชาชีพ
6. ควรจัดทำโครงการหรือกิจกรรมบริการวิชาการที่บูรณาการกับการเรียนการสอนและงานวิจัยให้มีความต่อเนื่อง

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 6

1. ควรมีการส่งเสริมการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมในระดับนานาชาติ
2. ควรมีการกระตุ้นให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม
3. ควรมีการจัดการประชุมในรายละเอียดของแต่ละโครงการที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วโดยนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาในโครงการต่อไป

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 7

1. ควรมีการประเมินผู้บริหารทุกระดับโดยบุคลากร และมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง
2. วิทยาลัยควรมีการสร้าง ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการบริหารจัดการ โดยการทำงานในรูปคณะกรรมการ
3. ควรมีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และบุคลากรในวิทยาลัย
4. ควรมีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องหรือมีการจัดโครงการบริหารความเสี่ยง ภายในและนอกสถาบัน

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 8

1. บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงินควรทำความเข้าใจความหมายและขอบเขตของการรายงานผลใน รายงานการประเมินตนเองให้ถูกต้องชัดเจน
2. ควรดำเนินการเรื่องการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างจริงจังเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการศึกษา
3. ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มตัวอย่างในการกรอกเอกสารทางด้านการเงินเพื่อลดภาระหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่และป้องกันการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาด

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 9

1. ให้บุคลากรในหน่วยงานมีทักษะทางด้านการประกันคุณภาพภายในให้มากขึ้น
2. ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. ควรมีนโยบายทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนในภาพของวิทยาลัยฯเอง

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 10

1. ควรส่งเสริมงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่เน้นภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. ควรมีแผนงานดำเนินเกี่ยวกับโครงการพระราชดำริ
3. สนับสนุนการพัฒนาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 11

1. ควรมีการผลักดันให้เกิดระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อนให้มากขึ้น
2. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร

แนวการพัฒนา องค์ประกอบที่ 99

1. นำผลการประเมินการจัดกิจกรรมหรือโครงการสถานศึกษา 3D ไปวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อในการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

๑. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด อะไรเป็น **ตัวบ่งชี้** **ความสำเร็จ** นั้น ?

ประสบความสำเร็จในระดับดีมาก เพราะ บุคลากรตื่นตัวและให้ความร่วมมือและเข้าใจเกณฑ์ด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยวัดผลสำเร็จจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบปีที่ผ่านมาที่มีระดับคะแนนมากขึ้นกว่าเดิม

๒. **วิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยฯในปัจจุบัน มีความเหมาะสมหรือไม่ มีปัญหา-อุปสรรคใดบ้าง** ?

มีความเหมาะสม วิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการ โรงแรมและการท่องเที่ยว โดยเริ่มตั้งแต่มีการกำหนดแผนการดำเนินงานของหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ประกาศใช้ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน กำหนดเป้าหมายคุณภาพ ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายโดยการส่งข้อมูลผ่านทาง E-mail และจัดทำหนังสือแจ้งไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงาน โดยมีการกำหนดในช่วงระยะเวลาที่ค่อนข้างเหมาะสม

ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยฯ

๑. การจัดเตรียมเอกสารที่ไม่ถูกต้องและไม่สมบูรณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่เข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง

๒. การส่งข้อมูลของแต่ละหน่วยให้หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนใหญ่ไม่ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูลรายการหลักฐานและจัดส่งข้อมูลไปยังกองวิเทศสัมพันธ์และประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ

๓. **โครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยฯเหมาะสมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ มากน้อยเพียงใด?**

โครงสร้างการบริหารงานของวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ในระดับดีมาก เพราะมีการจัดแบ่งหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละฝ่ายอย่างมีความชัดเจนมากขึ้น

๔. **ทีมผู้บริหารให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการประกันคุณภาพของวิทยาลัยฯ เพียงใด ?**

ทีมผู้บริหารให้ความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ในระดับดี

๕. **ผู้บริหาร (ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับวิทยาลัยฯ) ปฏิบัติงานตามบทบาทที่หน่วยงานมอบหมายให้มากน้อยเพียงใด ?**

๑. ผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติงานตามบทบาทที่หน่วยงานมอบหมายได้ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความรู้และความสามารถของหน่วยงานในระดับดีมาก

๖. คณะกรรมการประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มากน้อยเพียงใด ?

๑. ให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในภาพรวมของหน่วยงานดีขึ้น กว่าปีที่ผ่านมาและคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสาขา ก็ให้ความสำคัญกับการทำงานประกันคุณภาพของสาขาอย่างเต็มความสามารถเป็นอย่างดี

๗. คณาจารย์ / หัวหน้างาน / หัวหน้าหน่วย / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มากน้อยเพียงใด ?

๑. คณาจารย์/หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วย/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือในระดับดีมาก

๘. ทัศนคติของบุคลากรส่วนใหญ่ภายในหน่วยงาน (ตามการรับรู้ของท่าน) รู้สึกอย่างไรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาที่เกิดขึ้นของวิทยาลัยฯ ?

๑. ทัศนคติของบุคลากรส่วนใหญ่ภายในหน่วยงาน ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ นั้น อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีขึ้นต่องานประกันคุณภาพการศึกษา และพร้อมให้ความร่วมมือในการดำเนินงานมากขึ้น

๙. วิทยาลัยฯ ควรดำเนินงานหรือเน้นการจัดกิจกรรมใดเป็นพิเศษ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรมีการตื่นตัวเห็นความสำคัญ ร่วมแรง ร่วมใจ และร่วมมือกันดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

๑. วิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญกับทุกกิจกรรมของการดำเนินงาน เนื่องจากทุกกิจกรรมการทำงานมีความเกี่ยวเนื่อง ควรมีการวางแผนการทำงานที่ดี รัดกุม วางแผนในระยะยาว เพื่อให้การประเมินเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และควรนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาพัฒนาในด้านกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไป และควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละองค์ประกอบที่ได้คะแนนสูงสุด

๑๐. ข้อเสนอแนะ เพื่อจัดปัญหา-อุปสรรค ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ?

๑. ทุกหน่วยงานควรมีการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานและเป้าหมายอย่างชัดเจน

๒. ควรมีการจัดให้มีการศึกษาดูงานภายนอกสถานที่ ในการศึกษาแนวการปฏิบัติที่ดีด้านงานประกันคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงานของตนเอง

๑๑. ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ?

๑. ควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจงานด้านประกันคุณภาพที่เข้าใจง่าย และสร้างความร่วมมือในการทำงานที่ดีและน่าสนใจ

๒. กระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจและเข้าใจในส่วนของงานประกันคุณภาพให้มากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน

๑๒. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา “ศรีวิชัย QA” มีข้อดี ข้อเสีย ข้อที่ควรปรับปรุงอย่างไร ?

ข้อดี

๑. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา “ศรีวิชัย QA” มีข้อดี คือการทำงานและการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๒. ข้อดีของการมี ศรีวิชัย QA คือแสดงให้เห็นหน่วยงานอื่น ๆ เห็นว่าสถาบันการศึกษามีการจัดการด้านระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา

๓. มีเกณฑ์และมาตรฐานในการทำงานทุกภาระงาน จึงทำให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๔. มีความครอบคลุมตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสีย

๑. บุคลากรไม่เห็นถึงความสำคัญของการนำระบบศรีวิชัย QA โดยขาดความต่อเนื่องในการนำคู่มือระบบศรีวิชัย QA มาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒. บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานของศรีวิชัย QA

๓. ศรีวิชัย QA มีข้อดีตรงที่มีแผนการปฏิบัติให้เราดำเนินได้ตามนั้น แต่บุคลากรผู้ใช้อาจจะนำมาใช้ไม่ถูกต้องและไม่เข้าใจเท่าที่ควร

๔. การนำแนวทางไปใช้จริงค่อนข้างยากเนื่องจากเป็นการปฏิบัติในภาพรวมและในแต่ละวิทยาเขตมีปัญหาในการดำเนินงานที่แตกต่าง

ข้อควรปรับปรุง

๑. ควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร หรือกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการนำระบบศรีวิชัย QA มาใช้ในการปฏิบัติงาน