

**รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร**

**ประจำปีการศึกษา 2557 (1 มิถุนายน 2557 - 31 พฤษภาคม 2558)**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**

**หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ**

**โปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

**วันที่ตรวจประเมิน วันที่ 17 กันยายน 2558**

**รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**

1..............................................................ประธานกรรมการ

(รศ.ดร.ธัญภา พลานุกูลวงศ์)

2...............................................................กรรมการ

(นายปราการ หังสวนัส)

3……………………………………………………...กรรมการและเลขานุการ

(ผศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์)

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่อง** | **หน้า** |
| ส่วนที่ 1 บทนำ | 2 |
| ส่วนที่ 2 วิธีการประเมิน | 10 |
| ส่วนที่ 3 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ | 12 |
| ส่วนที่ 4 สรุปจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา โดยภาพรวม | 18 |
| ส่วนที่ 5 ภาคผนวก | 23 |

**ส่วนที่ 1**

**บทนำ**

**1. ประวัติความเป็นมา**

โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ เริ่มเปิดสอนในปีการศึกษา 2529 โดยรับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า เข้าเรียนในระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี เป็นโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนขึ้นเพื่อสนองนโยบายการผลิตบัณฑิตวิชาชีพอื่นนอกเหนือจากวิชาชีพครูการจัดการเรียนการสอนมีเป้าหมายหลักเพื่อให้บัณฑิตเข้าสู่วิชาชีพด้านธุรกิจ

การบริหารโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ในระยะแรก เป็นโปรแกรมวิชาในสังกัดภาควิชาภาษาอังกฤษ มีหัวหน้าโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารโปรแกรมวิชา โดยเปลี่ยน การบริหารจากภาควิชาภาษาอังกฤษเป็นโปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีคณะกรรมการโปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศรับผิดชอบดูแล 3 โปรแกรม คือ โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาการศึกษา โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ และโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แต่ละโปรแกรมวิชาดังกล่าว มีคณะกรรมการบริหารโปรแกรมเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงานของโปรแกรม

ขณะนี้โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ได้ผลิตบัณฑิตสู่งานอาชีพแล้วทั้งหมด 9 รุ่น จากการติดตามการทำงานของบัณฑิต บัณฑิตส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพในสถานประกอบการธุรกิจ ซึ่งต้องใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ

เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2555 ได้มีมติให้สาขาวิชาภาษาตะวันออก ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษามาเลย์ ยุบรวมกับโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ และให้เปลี่ยนชื่อโปรแกรมวิชาเป็นโปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศ

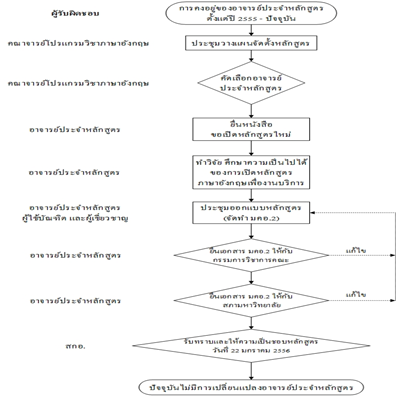
ปัจจุบันโปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศเปิดสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 2 หลักสูตร ดังนี้

1. ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) B.A. (English)

2. ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ) B.A. (English for Service Sectors)

**2. โครงสร้างส่วนราชการและการบริหาร**

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการมีกระบวนการ และขั้นตอนการเป็นมาตามโครงสร้าง ดังนี้



**โครงสร้างส่วนราชการและการบริหาร**

น.ส.สมหมาย โชติรัตน์

ประธานโปรแกรมวิชา

น.ส.ณับปราณ เตียวสกุล

ประธานหลักสูตร

น.ส.สมหมาย โชติรัตน์

กรรมการหลักสูตร

น.ส.โสภิดา ขาวหนูนากรรมการหลักสูตร

น.ส.ชุตินธร รุณปักษ์กรรมการหลักสูตร

นางมณี อินทพันธ์

กรรมการหลักสูตร

**3. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ**

**3.1 ปรัชญา**

รับผิดชอบ ใฝ่รู้คู่คุณธรรม นวัตกรรมก้าวหน้า พัฒนาสังคม นำความรู้สู่การปฏิบัติจริง

**3.2 วิสัยทัศน์**

โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ผลิตบัณฑิตผู้มีความใฝ่รู้ มีคุณธรรม นำความคิดสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะการใช้ภาษา มุ่งพัฒนาท้องถิ่น

* 1. **พันธกิจ**

1. ผลิตบัณฑิตภาษาอังกฤษที่มีทักษะเบื้องต้นทางอาชีพและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ

2. ส่งเสริมการวิจัยกระบวนการแสวงหาความรู้และการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ท้องถิ่น

3. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

4. ส่งเสริม สืบสานและเผยแพร่การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากร สิ่งแวดล้อม

**4. บทสรุปผู้บริหาร**

รายงานฉบับนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ โปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปีการศึกษาพ.ศ. 2557 ซึ่งเปิดสอนในปี พ.ศ.2556 ได้จัดการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรี มีนักศึกษาปัจจุบันรวม 3 ชั้นปี ทั้งสิ้น 123 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน (ปีการศึกษา 2558) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 37 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 26 คน มีอาจารย์ประจำหลักสูตร 5 คนซึ่งเป็นอาจารย์ระดับปริญญาโท และมีคุณสมบัติที่ตรงและสอดคล้องกับหลักสูตรทั้งสิ้น

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ กำหนดหน่วยกิตให้นักศึกษาเรียนไม่น้อยกว่า 128 หน่วยกิต มีระยะเวลาการศึกษา 4 ปี ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา โดยมีโครงสร้างหลักสูตร แบ่งเป็น 3 หมวดวิชาดังนี้

1. **หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต**
2. กลุ่มวิชาภาษาและการสื่อสาร ไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต
3. กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต
4. กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต
5. กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทย์และเทคฯ ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต
6. **หมวดวิชาเฉพาะด้าน ไม่น้อยกว่า 92 หน่วยกิต**
7. กลุ่มวิชาเนื้อหา ไม่น้อยกว่า 78 หน่วยกิต

* บังคับ 54 หน่วยกิต
* เลือก ไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต

1. กลุ่มวิชาชีพมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

* บังคับ 3 หน่วยกิต
* เลือก ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต

1. กลุ่มวิชาปฏิบัติการและฝึกประสบการณ์ฯ ไม่น้อยกว่า 8 หน่วยกิต
2. **หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต**

นักศึกษาที่จบการศึกษาในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ สามารถประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงาบริการได้ทุกประเภท อาทิเช่น

* บุคลากรด้านการบริการทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น โรงพยาบาล บริษัท ฯลฯ
* บุคลากรด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
* บุคลากรด้านธุรกิจโลจิสติกส์
* ประกอบการธุรกิจส่วนตัว

**2. ผลการประเมินรอบที่ผ่านมา (ถ้ามี)**

ผลการประเมินคุณภาพภายในของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ ทำการประเมิน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1, 2, 3, 4, 5, และ 7 โดยสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ ได้ประเมินตนเองมีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมากได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 ซึ่งแต่ละตัวบ่งชี้อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

สำหรับการประเมินคุณภาพรอบปีการศึกษา 2556 คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางให้สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ อาจารย์ประจำหลักสูตรทั้ง 5 คน มีส่วนร่วมในการประชุมและวางแผน ติดตาม รวมถึงทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร มีผลการดำเนินงานคิดเป็น ร้อยละ 100

ตัวบ่งชี้ที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ มีรายละเอียดของรายวิชาที่กำหนดในหลักสูตรตามแบบ มคอ 3 จำนวน 4 รายวิชา คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวบ่งชี้ที่ 3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ มีการจัดการทำรายงานตามแบบ มคอ 5 ภายในระยะเวลา 30 วันหลังสิ้นสุดภาคการศึกษาที่เปิดสอนคิดเป็นร้อยละ 100

ตัวบ่งชี้ที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตรตามแบบ มคอ 7 แต่มีจุดอ่อนคือ ไม่ได้มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานระหว่างการจัดทำ มีเพียงการมอบหมายให้ส่งตามระยะเวลาที่กำหนด จึงมีแนวทางการแก้ไขในการดำเนินการครั้งต่อไป คือ เพิ่มเติมและติดตามการดำเนินงานเป็นระยะ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานการเรียนรู้ที่กำหนดใน มคอ 3 อย่างน้อย ร้อยละ 25 ซึ่งสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ ได้ทำแบบทวนสอบผลสัมฤทธิ์ จำนวน 2 รายวิชา

ตัวบ่งชี้ที่ 7 สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีจุดแข็งคือ อาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนได้รับการพัฒนาทางวิชาการและ/ หรือวิชาชีพ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

**3. ผลการประเมินนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนา**

จากการประเมินคุณภาพหลักสูตรปีการศึกษา 2556 ที่ผ่านมานั้นจะเห็นว่า คะแนนประเมินอยู่การเกณฑ์ที่น่าพอใจ คือ 4.67 อย่างไรก็ตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานมิได้เพิกเฉยต่อการพัฒนาหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น โดยเล็งเห็นงานพัฒนานักศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งหลักสูตรพยายามจัดกิจกรรม โครงการต่าง ๆ เพื่อฝึกและเสริมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น โครงการเรียนรู้ภาษาเมืองท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเสริมทักษะการเรียนรู้ที่ส่งเสริมต่อการพัฒนาทางภาษา เช่น โครงการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านภาษาศาสตร์ (Phonetics) และการอ่านให้แก่นักศึกษาอีกด้วย

เพื่อเป็นสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีแนวทางที่ชัดเจนก่อนที่ตนเองจะได้ออกฝึกประสบการณ์จริง และเลือกสายงานที่ตรงกับความชอบ ความถนัดของตนเอง โปรแกรมภาษาต่างประเทศ จึงมีความต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยหรือคณะสนับสนุนงบประมาณให้นักศึกษาได้มีโอกาสไปทัศนศึกษาดูงานในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเปิดโลกการเรียนรู้ และเป็นจุดเริ่มต้นของการคิดงาน เพื่อแข่งขันกับการแข่งขันของอาเซียนต่อไป

**4. สรุปผลประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ** (ปีการศึกษา 2557)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **องค์ประกอบที่** | **จำนวนตัวบ่งชี้** | **คะแนนประเมิน** | **ความหมาย** |
| 1. การกำกับมาตรฐาน | 1 | ผ่าน (4 ข้อ) | ผ่าน |
| 1. บัณฑิต | 2 | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน |
| 1. นักศึกษา | 3 | 1.67 | น้อย |
| 1. อาจารย์ | 3 | 1.33 | น้อย |
| 1. หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน | 4 | 2.00 | น้อย |
| 1. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | 1 | 1.00 | น้อย |
| **รวม** | **14** | **1.64** | **น้อย** |

**หมายเหตุ** แปลผลคะแนนประเมิน ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนนประเมิน** | **ความหมาย** |
| 0.01 - 2.00 | น้อย |
| 2.01 - 3.00 | ปานกลาง |
| 3.01 - 4.00 | ดี |
| 4.01 - 5.00 | ดีมาก |

**สรุปผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรในเชิงวิเคราะห์ตามองค์ประกอบคุณภาพ**

องค์ประกอบคุณภาพที่ 1 การกำกับมาตรฐาน ผลการประเมินตนเอง **หลักสูตรได้มาตรฐาน**

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องาบริการ เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี รับการประเมินในข้อ 1, 2, 11 และ 12 โดยมีผลการประเมินตนเองดังต่อไปนี้

*ข้อ 1 จำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร* ผลการประเมินตนเอง คือ ผ่าน

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการมีจำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตรครบทั้ง 5 ท่าน และอาจารย์ทุกคนไม่มีใครเป็นอาจารย์ประจำเกิน 1 หลักสูตรตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษา

*ข้อ 2 คุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตร*  ผลการประเมินตนเอง คือ ผ่าน

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีอาจารย์ประจำหลักสูตรที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทและมีความรู้ความชาญที่ตรงและสอดคล้องกับหลักสูตร

*ข้อ 11 การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนด* ผลการประเมินตนเอง คือ ผ่าน

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ เปิดรับนักศึกษาครั้งแรกในปีการศึกษา 2556 ปัจจุบันดำเนินการเปิดสอนเป็นระยะเวลา 3 ปี ซึ่งยังไม่ถึงรอบระยะเวลาการปรับปรุงหลักสูตร แต่หลักสูตรได้เตรียมความพร้อมการปรับปรุงหลักสูตรในปีการศึกษา 2559 เพื่อใช้ในปีการศึกษา 2560

*ข้อ 12 การดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ* ผลการประเมินตนเอง คือ ผ่าน

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ ดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่ สกอ. กำหนด

องค์ประกอบคุณภาพที่ 2 บัณฑิต **ไม่รับการประเมิน** เนื่องจากหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2556 ดังนั้นในปีการศึกษา 2557 จึงไม่มีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพที่ 3 นักศึกษา ผลการประเมินตนเอง **1.67 คะแนน**

*ตัวบ่งชี้ 3.1 การรับนักศึกษา* *(คะแนนประเมิน 2.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีระบบและกลไกในการรับนักศึกษา โดย สนส. จะมอบหมายหลักสูตรในการกำหนดคุณสมบัติ เพื่าอประกาศรับสมัคร และดำเนินการปฏิบัติในขั้นตอนของการคัดเลือกนักศึกษา การออกข้อสอบและแต่งตั้งกรรมการสอบสัมภาษณ์ต่อไป

*ตังบ่งชี้ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา*  *(คะแนนประเมิน 2.00)*

สนส. โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จะจัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้แนวทางและวิธีปฏิบัติต่อนักศึกษา มีการกำหนดคาบ Homeroom ในตารางสอน เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้มีโอกาสได้พบปะเพื่อพูดคุยให้คำปรึกษา นอกจากนี้อาจารย์ประจำหลักสูตรยังได้ประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา อย่างไรก็ตามหลักสูตรยังไม่มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการแต่อย่างใด

*ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา (คะแนนประเมิน 1.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มอบหมายให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความดูแลเรื่องผลการเรียนของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการคงอยู่ของนักศึกษามากที่สุด มีการติดตาม สอบถามสาเหตุของการลาออกของนักศึกษาด้วยการสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์และพิจารณาต่อไป อย่างไรก็ตาม หลักสูตรยังไม่เคยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของหลักสูตร ซึ่งเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ต่อสาเหตุที่แท้จริง

องค์ประกอบคุณภาพที่ 4 อาจารย์ ผลการประเมินตนเอง **1.33 คะแนน**

*ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การบริหารและพัฒนาอาจารย์ (คะแนนประเมิน 2.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีการคัดเลือกอาจารย์ประจำหลักสูตรตามที่ สกอ.กำหนด คณะให้การสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองแก่อาจารย์เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการต่อไป นอกจากนี้อาจารย์ที่ไปราชการจะต้องกลับมาเขียนรายงานการไปราชการ เพื่อนำมาเผยแผ่ต่อไป

*ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 คุณภาพอาจารย์ (คะแนนประเมิน 0.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ ไม่มีอาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีตำแหน่งทางวิชาการ หรือมีบทความวิจัยทางวิชาการ

*ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ผลที่เกิดกับอาจารย์ (คะแนนประเมิน 2.00)*

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการยังไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลง จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจหลักสูตร จากอาจารย์ทั้ง 5 ท่าน ปรากฏว่า มีความพอใจระดับมาก คือ 4.00

องค์ประกอบคุณภาพที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน ผลการประเมินตนเอง **2.00 คะแนน**

*ตัวบ่งชี้ 5.1 สาระของรายวิชาในหลักสูตร (คะแนนประเมิน 1.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการมีการดำเนินการวิจัยก่อนการจัดตั้งหลักสูตร โดยสอบถามนักศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และสถานประกอบการ เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบรายวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต นอกจากนี้ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องาบริการยังผ่านการวิพากษ์หลักสูตรจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีสาขาที่ตรงกับหลักสูตรอีกด้วย

*ตัวบ่งชี้ 5.2 การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน (คะแนนประเมิน 1.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ เปิดโอกาสให้อาจารย์ผู้สอนสามารถเลือกสอนในรายวิชาที่ตนเองสนใจและมีความชาญสาขานั้น ๆ โดยมีการกำหนดภาระงานขั้นต่ำชัดเจน นอกจากนี้ หลักสูตร โปรแกรม คณะ และ สนส. จะคอยติดตามดูแลเรื่องการเขียน มคอ.3 ก่อนการเปิดภาคเรียนอย่างใกล้ชิด

*ตัวบ่งชี้ 5.3 การประเมินผู้เรียน (คะแนนประเมิน 1.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีการประเมินผลการเรียนรู้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน มคอ. 3 และมีการทวนสอบ เพื่อกำกับประเมินการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน

*ตัวบ่งชี้ 5.4 ผลการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (คะแนนประเมิน 5.00)*

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ มีการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานที่ระบุ โดยมีระบบและกลไกการดำเนินการแต่ยังไม่มีการพัฒนาปรับปรุง

องค์ประกอบคุณภาพที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ผลการประเมินตนเอง **1.00 คะแนน**

*ตัวบ่งชี้ 6.1 การประเมินผู้เรียน(คะแนนประเมิน 1.00)*

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และคณะมนุษยศาสตร์อำนวยความสะดวกเรื่องระบบ internet และ wifi ให้แก่นักศึกษาและอาจารย์เพื่อใช้การค้นคว้าหาความรู้ มีสำนักวิทยบริการ และศูนย์ภาษาให้บริการเพื่อพัฒนาทักษะ และค้นหาความรู้ อย่างไรก็ตามอาคารเรียนในมหาวิทยาลัยก็ยังไม่เอื้อต่อการเรียนภาษามากนัก

**ส่วนที่ 2**

**วิธีการประเมิน**

ประกอบด้วย

1. **การวางแผนและการประเมิน**
   1. การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม
2. ศึกษา SAR และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. ประธานประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการและร่วมกันวิเคราะห์ SAR เพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัย และการหาข้อมูลเพิ่มเติม
4. คณะกรรมการประชุม เพื่อแบ่งหน้าที่ในการประเมินฯ ตามองค์ประกอบ

* การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ตรวจเยี่ยมหน่วยงาน

1. การวางแผนการตรวจเยี่ยมและทำความเข้าใจในการเก็บรวมรวมข้อมูล
2. จัดทำตารางการตรวจเยี่ยมและแจ้งหน่วยงานที่ถูกประเมินล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
3. นัดหมายการลงพื้นที่
4. ประสานงานกับหน่วยงานที่ถูกประเมิน
   1. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยม
5. ประชุมชี้แจงคณะกรรมการและพบผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์
6. หน่วยงานสรุปผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมาและรายงานผลการดำเนินงานของปีปัจจุบัน
7. ตรวจสอบเอกสารอ้างอิง
8. ตรวจสอบเอกสาร ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด และสัมภาษณ์บุคคลกลุ่มต่างๆ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. สรุปผลการประเมินอย่างไม่เป็นทางการ
10. พบผู้บริหารเพื่อขอความเห็นหรือยืนยันข้อมูลบางประเด็น
11. รายงานผลการประเมินขั้นต้นด้วยวาจา
    1. การดำเนินการภายหลังการตรวจเยี่ยม
12. วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินเพื่อเขียนรายงาน ดังนี้

* ผลการประเมินตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้
* จุดแข็ง
* จุดที่ควรปรับปรุง
* ข้อเสนอแนะ
* วิธีปฏิบัติที่ดี นวัตกรรม

1. เขียนรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ตามเอกสารแนบ)
2. ส่งรายงานให้หน่วยงานที่ดำเนินการตรวจและส่งให้มหาวิทยาลัย (สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร) ภายใน 7 วัน หลังเสร็จสิ้นกระบวนการ

**2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล**

เมื่อดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาแล้วเสร็จ ประธาน กรรมการ และหน่วยงานที่รับการตรวจ ดำเนินการตรวจสอบผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอีกครั้ง เพื่อให้ผลการประเมินถูกต้องตรงกัน หลังจากนั้นกรรมการและเลขานุการดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งมหาวิทยาลัย ภายในวัน/เวลาที่กำหนด

**ส่วนที่ 3**

**ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้**

การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มีองค์ประกอบในการประกันคุณภาพภายในจำนวน 6 องค์ประกอบ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

**องค์ประกอบที่** 1, 3, 4, 5, 6

**ตัวบ่งชี้ที่** ผลการดำเนินงานของหลักสูตร 3.1, 3.2, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1

**ตารางสรุปผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ**

จากผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2557 สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

**ตารางที่ 1 ตารางสรุปคะแนนและผลประเมินตามองค์ประกอบ (สกอ.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **องค์ประกอบที่** | **ชื่อองค์ประกอบ** | **คะแนนประเมินตนเอง** | **ผลการประเมิน** |
| 1 | การกำกับมาตรฐาน | ผ่านการประเมิน | หลักสูตรได้มาตรฐาน |
| 2 | บัณฑิต | ไม่รับการประเมิน | ไม่รับการประเมิน |
| 3 | นักศึกษา | 1.67 | น้อย |
| 4 | อาจารย์ | 1.33 | น้อย |
| 5 | หลักสูตรการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน | 2.00 | น้อย |
| 6 | สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ | 1.00 | น้อย |
| **คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่ 2 – 6** | | **1.64** | **น้อย** |

**หมายเหตุ** 1. คะแนนประเมินตนเอง หมายถึง ค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบนั้นๆ

2. ผลการประเมิน หมายถึง ผลการดำเนินงานในระดับต่างๆ ตามเกณฑ์ตัดสินจอง สกอ.ซึ่งการแปลผล

จะเป็นการอธิบายว่า

|  |  |
| --- | --- |
| **คะแนน** | **ระดับคุณภาพ** |
| 0.01 - 2.00 | น้อย |
| 2.01 - 3.00 | ปานกลาง |
| 3.01 - 4.00 | ดี |
| 4.01 - 5.00 | ดีมาก |

**ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ (สกอ.)**

**องค์ประกอบที่ 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เกณฑ์การดำเนินงาน** | **ผลการดำเนินงาน** | |
| **ผ่าน** | **ไม่ผ่าน** |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 | หลักสูตรได้มาตรฐาน | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 | ✓ |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 | ✓ |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.4 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.5 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.6 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.7 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.8 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.9 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.10 |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.11 | ✓ |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.12 | ✓ |  |

**องค์ประกอบที่ 2 – องค์ประกอบที่ 6**

| **ตัวบ่งชี้คุณภาพ** | **เป้าหมายปี 2557** | **ผลการประเมิน** | | **คะแนนประเมินตนเอง** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวตั้ง** | **ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)** |
| **ตัวหาร** |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 |  | ไม่ขอรับการประเมิน | | ไม่ขอรับการประเมิน |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 |  | ไม่ขอรับการประเมิน | | ไม่ขอรับการประเมิน |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 | 3 คะแนน | 2.00 | | 2.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 | 3 คะแนน | 2.00 | | 2.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 | 3 คะแนน | 1.00 | | 1.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 | 3 คะแนน | 2.00 | | 2.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 |  |  | | 0.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.1 | 3 คะแนน | 0x100 | ร้อยละ 0 | 0.00 |
| 5 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.2 | 3 คะแนน | 0x100 | ร้อยละ 0 | 0.00 |
| 5 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.3 | 3 คะแนน | 0x100 | ร้อยละ 0 | 0.00 |
| 5 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 | 3 คะแนน | 2.00 | | 2.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 | 3 คะแนน | 1.00 | | 1.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 | 3 คะแนน | 1.00 | | 1.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 | 3 คะแนน | 1.00 | | 1.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 | 5 คะแนน | ร้อยละ 100 | | 5.00 |
| ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 | 3 คะแนน | 1.00 | | 1.00 |
| **คะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 2 – 6** | | | | **1.64** |
| **ผลการประเมิน** | | | | **น้อย** |

**ตารางที่ 3 ตารางวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **องค์ประ**  **กอบที่** | **คะแนนผ่าน** | **จำนวนตัวบ่งชี้** | **I** | **P** | **O** | **คะแนนเฉลี่ย** | **ผลการประเมิน** |
| 1 | ผ่านมาตรฐาน | | | | | | หลักสูตรได้มาตรฐาน |
| 2 | คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวบ่งชี้ในองค์  ประกอบที่ 2 - 6 | 2 | - | - | - | - |  |
| 3 | 3 | 1.67 | - | - | 1.67 | **น้อย** |
| 4 | 3 | 1.33 | - | - | 1.33 | **น้อย** |
| 5 | 4 | 1.00 | 2.33 | - | 2.00 | **น้อย** |
| 6 | 1 | - | 1.00 | - | 1.00 | **น้อย** |
| รวม | 13 | **1.43** | **2.00** | - | **1.64** | **น้อย** |
| ผลการประเมิน | | | **น้อย** | **น้อย** | - | **น้อย** |  |

**หมายเหตุ** ในประเด็นตัวบ่งชี้ที่ 3.3 และ 4.3 เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการย่อย

**ตารางที่ 4 ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองและผลการประเมินจากคณะกรรมการ**

**องค์ประกอบที่ 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวบ่งชี้** | **ผลการประเมินตนเอง** | | **ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยคณะกรรมการ** | | **หมายเหตุ** |
| **ผ่าน** | **ไม่ผ่าน** | **ได้มาตรฐาน** | **ไม่ได้มาตรฐาน** |
| **องค์ประกอบที่ 1การกำกับมาตรฐาน** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 | ✓ |  | ✓ |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 | ✓ |  | ✓ |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.4 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.5 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.6 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.7 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.8 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.9 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.10 |  |  |  |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.11 | ✓ |  | ✓ |  |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.12 | ✓ |  | ✓ |  |  |

**องค์ประกอบที่ 2 – องค์ประกอบที่ 6**

| **ตัวบ่งชี้** | **ผลการประเมินตนเอง** | | **ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยคณะกรรมการ** | | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **คะแนนประเมิน** | **ผลการดำเนินงาน** | **คะแนนประเมิน** | **ผลการดำเนินงาน** |
| **องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน |  |
| คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน | ไม่ขอรับการประเมิน |  |
| **องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 | 2.00 | น้อย | 2.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 | 2.00 | น้อย | 2.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 | 1.00 | น้อย | 1.00 | น้อย |  |
| **คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้** | **1.67** | **น้อย** | **1.67** | **น้อย** |  |
| **องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 | 2.00 | น้อย | 2.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2  ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.1 | 0.00 | น้อย | 0.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.2 | 0.00 | น้อย | 0.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.3 | 0.00 | น้อย | 0.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 | 2.00 | น้อย | 2.00 | น้อย |  |
| **คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้** | **1.33** | **น้อย** | **1.33** | **น้อย** |  |
| **องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 | 1.00 | น้อย | 1.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 | 1.00 | น้อย | 1.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 | 1.00 | น้อย | 1.00 | น้อย |  |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |  |
| **คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้** | **2.00** | **น้อย** | **2.00** | **น้อย** |  |
| **องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้** | | | | | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 | 1.00 | น้อย | 1.00 | น้อย |  |
| **คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้** | **1.00** | **น้อย** | **1.00** | **น้อย** |  |
| **คะแนนเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ** | **1.64** | **น้อย** | **1.64** | **น้อย** |  |

**ส่วนที่ 4**

**สรุปจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา โดยภาพรวม**

สรุปจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่น วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือ นวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

**องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน**

จุดแข็ง : มีอาจารย์ประจำหลักสูตร ครบถ้วน และทุกคนมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท และจบในสาขาที่ตรงกับหลักสูตรและสัมพันธ์กับสาขาที่สอน

**องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต**

ไม่รับการประเมิน เนื่องจากหลักสูตรรับนักศึกษาครั้งแรก ในปีการศึกษา 2556 ซึ่งในปีการศึกษา  
ที่ 1/2557 กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2

**องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา**

จุดที่ควรพัฒนา

1. เพิ่มโครงการและกิจกรรมให้กับนักศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ
2. รายวิชาในแต่ละปีการศึกษาจะมีการจัดกิจกรรมให้นักศึกษามีความกล้าในการแสดงออก ได้แก่ การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนเป็นต้น

**องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์**

จุดที่ควรพัฒนา

1. อาจารย์ประจำหลักสูตร ควรต้องได้รับการพัฒนาในด้านวุฒิการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต
2. อาจารย์ประจำหลักสูตร ควรต้องได้รับการพัฒนาในระดับที่ครองตำแหน่งวิชาการ
3. อาจารย์ประจำหลักสูตร ควรได้รับการส่งเสริมให้เขียนเอกสารทางวิชาการได้แก่ บทความวิจัย บทความวิชาการ เป็นต้น

**องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน**

จุดที่ควรพัฒนา

อาจารย์ประจำหลักสูตร ควรมีการวางแผน และมีการวิจัย เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการบริการวิชาการแก่ชุมชนหรือหน่วยงานภายนอก

**องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**

จุดที่ควรพัฒนา

1. จัดงบประมาณสนับสนุนในการสร้างห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab)
2. ห้องเรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ต้องมีคุณภาพสามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา

**บันทึกภาคสนาม**

หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ☑ อาจารย์ผู้สอน □ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน/เจ้าหน้าที่ □ นักศึกษาปัจจุบัน □ ศิษย์เก่า

□ ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง

จำนวน 3 คน สถานที่สัมภาษณ์ ห้องประชุม 4-105 วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 58 เวลา 13.30–14.30 น.

หัวข้อสัมภาษณ์

1. การบริหารจัดการหลักสูตร
2. อาจมีการประชุมเพื่อวางแผนทำให้ หลักสูตรทันสมัยและเป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น
3. คณาจารย์ในหลักสูตร มีความตั้งใจที่จะพัฒนานักศึกษาสูงมาก โดยผ่านขบวนการจัดโครงการ และกิจกรรม ดังนั้นควรมีงบประมาณสนับสนุนให้ชัดเจน
4. การจัดการเรียนการสอน
5. การรับนักศึกษาเข่ามาเรียนในหลักสูตร ควรเน้นทักษะทางภาษาเพิ่มขึ้น
6. นักศึกษาอาจจำเป็นต้องเรียนพื้นฐานทางสาระของรายวิชาในหลักสูตรเพิ่มขึ้น
7. ควรมีการทบทวนสาระของรายวิชาให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อลดความซ้ำซ้อน
8. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้/สื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์
9. ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณห้องปฏิบัติการ (Sound Lab) ที่สามารถสอดคล้องกับอัตลักษณ์  
   ที่พึงประสงค์ของนักศึกษา
10. สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนควรมีเพิ่มขึ้น ได้แก่ เครื่องขยายเสียง
11. การนำวงจร PDCA ไปประยุกต์ใช้

การจัดการประชุมมีลักษณะเป็นภาพรวม “ภาษาต่างประเทศ” ทำให้เกิดประโยชน์ในกรณีที่เน้นความสำคัญในส่วนของเนื้อหาของสาระวิชาเพิ่มขึ้น เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น

1. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. ควรมีการปรับปรุงในด้านการประชุมเจรจาเกี่ยวกับเนื้อหาหรือสาระของรายวิชาเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ระหว่างคณาจารย์และกรรมการหลักสูตร
3. ควรมีแผนกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนการปรับเลื่อนวุฒิการศึกษา และตำแหน่งทางวิชาการชัดเจนขึ้น
4. นักศึกษา ควรได้รับการปูพื้นฐานทางภาษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้เกิดการเรียนรู้ดีขึ้น

**บันทึกภาคสนาม**

หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ □ อาจารย์ผู้สอน □ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน/เจ้าหน้าที่ ☑ นักศึกษาปัจจุบัน □ ศิษย์เก่า

□ ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง

จำนวน 4 คน สถานที่สัมภาษณ์ ห้องประชุม 4-105 วันพฤหัสบดีที่ 17 กันยายน 58 เวลา 14.30–15.10 น.

หัวข้อสัมภาษณ์

1. การบริหารจัดการหลักสูตร

คณาจารย์ในหลักสูตร ส่วนใหญ่สอนดี และควรเสริมกิจกรรม เพิ่มความน่าสนใจของสาระวิชา เช่น   
วิชาที่เกี่ยวกับ Grammar จะต้องเน้นการนำไปใช้จริง และสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ดี

1. การจัดการเรียนการสอน
2. มีความประสงค์ในการเรียนภาษาต่างประเทศโดยเป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) ให้มากขึ้น เพื่อนักศึกษาจะสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันดียิ่งขึ้น
3. นักศึกษาต้องการมีกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอน และต้องการฝึกทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มสูงขึ้น
4. มีความประสงค์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเป็น 2 เทอม
5. เพิ่มรายวิชาที่ฝึก ปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น หรือลดรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านที่เป็นเอกสารลง
6. เพิ่มการคัดกรอง ในช่วงของการสอบเข้าศึกษา เพื่อได้นักศึกษาที่เก่งจริงเข้ามาเรียน
7. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้/สื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์
8. คณาจารย์ เช่น อาจารย์ชาวต่างประเทศ 1 ท่าน (ผู้ชาย) จะมีการใช้อารมณ์ระหว่างการเรียนการสอน ทำให้ส่งผลเสียต่อบรรยากาศ และประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักศึกษา
9. ต้องการมีห้อง (Sound Lab) ให้กับนักศึกษาเพิ่มเติมขึ้น เพื่อให้นักศึกษาฝึกเพิ่มเติม
10. อุปกรณ์ในการเรียนการสอน เช่น Projector เสียบ่อย
11. การนำวงจร PDCA ไปประยุกต์ใช้

-

1. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. หลักสูตรควรมีช่องทางในการสื่อสาร หรือการให้ข้อแลกเปลี่ยน คำร้องเรียนของนักศึกษาในเชิงสร้างสรรค์ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับคณาจารย์หลักสูตร
3. รายวิชาจริยธรรมทางธุรกิจบริการ มีรายละเอียดลึกซึ้งโดยที่ไม่สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจน
4. รายวิชาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและภาษาอังกฤษในสถานบริการ พบว่ามีผู้สอนคนเดียวกันและเนื้อหามีความซ้ำซ้อน

**ส่วนที่ 5**

**ภาคผนวก**

**รายนามคณะกรรมการประเมินฯ**

รศ.ดร.ธัญภา พลานุกูลวงศ์ ประธานกรรมการ

นายปราการ หังสวนัส กรรมการ

ผศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์ กรรมการและเลขานุการ

**กำหนดการ**

**โครงการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับโปรแกรมวิชา ประจำปีการศึกษา 2557**

**โปรแกรมวิชาภาษาต่างประเทศ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ**

**คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**

**วันจันทร์ที่ 17 กันยายน 2558**

**ณ ห้องประชุม 4 – 105 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**

**วันจันทร์ที่ 17 กันยายน 2558**

เวลา 08.00 – 08.30 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อวางแผน

การดำเนินงาน ในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับโปรแกรมวิชา

ประจำปีการศึกษา 2557

รศ.ดร.ธัญภา พลานุกูลวงศ์ ประธานกรรมการ

นายปราการ หังสวนัส กรรมการ

ผศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์ กรรมการและเลขานุการ

08.30 – 08.40 น. ประธานกรรมการประเมินแนะนำคณะกรรมการประเมิน ชี้แจงวัตถุประสงค์

และแนวทางในการตรวจประเมิน

08.40 – 09.30 น. ประธานหลักสูตร แนะนำคณะกรรมการประจำหลักสูตร และรายงานผล

การดำเนินงานของหลักสูตร และตอบข้อซักถามเพิ่มเติมจากคณะกรรมการประเมินฯ

09.30 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ตรวจประเมินคุณภาพตามรายละเอียดตัวบ่งชี้

ขององค์ประกอบที่ 1 - 4

12.00 - 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 – 15.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ตรวจประเมินคุณภาพตามรายละเอียดตัวบ่งชี้

ขององค์ประกอบที่ 5 - 6

15.00 – 16.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

- ตัวแทนศิษย์เก่า จำนวน 3 คน

- ตัวแทนนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 5-8 คน

- ตัวแทนอาจารย์ผู้สอน จำนวน 3-5 คน

- ตัวแทนเจ้าหน้าที่/บุคลากรฝ่ายสนับสนุน จำนวน 2 คน

- ตัวแทนผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 2 คน

16.00 - 16.30 น. ประธานกรรมการประเมินคุณภาพฯ ประชุมเพื่อสรุปผลการประเมิน

และชี้แจงผลการประเมินด้วยวาจาต่อคณะกรรมการประจำหลักสูตร

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.30 – 10.45 น. และเวลา 14.30 – 14.45 น.