



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIH๑๒๐๒ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๗

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	TIH๑๒๐๒
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology and Personality Development

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

-

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ ดร. สุจิตรา ริมดูลิต กลุ่มเรียน ๐๐๓- ๐๐๔

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

๑/๒๕๖๗

๕. สถานที่เรียน

ห้องเรียน ๓๖๓๒ , ๔๓/๒๐๓ และ Google classroom

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวนชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริง ต่างจากแผนการสอนหาก มีความแตกต่างเกิน ๒๕%
บทนำและแนะนำรายวิชา	๘	๘	
ขอบเขตของจิตวิทยา	๔	๔	
รากฐานการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์	๔	๔	
ความสำคัญของจิตวิทยาในงานบริการ	๔	๔	
การประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาให้เขาถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคล วัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ	๔	๔	
หลักมนุษย์สัมพันธ์เพื่อใช้ในการให้บริการลูกค้า	๔	๔	
การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ	๔	๔	
เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจ	๔	๔	
รู้จักแก้ปัญหาในงานบริการ การปรับตัว	๔	๔	
การสร้างแรงบันดาลใจ	๔	๔	
การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ	๔	๔	
การพัฒนาบุคลิกภาพ (กายภาพ)	๔	๔	
การพัฒนาบุคลิกภาพ (การพูด)	๔	๔	
การพัฒนาบุคลิกภาพ (อารมณ์ สติปัญญา)	๔	๔	
การพัฒนาบุคลิกภาพ (การปรับตัว เจตคติ ความสนใจ)	๔	๔	

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผนและพิจารณาัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชัดเจน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชัดเจน

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด รายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน(ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	๑) บรรยายและใช้กรณีศึกษา ๒) ถามตอบ ๓) สนทนา ๔) ยกตัวอย่าง จำลองสถานการณ์ กรณีศึกษาเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพธุรกิจท่องเที่ยว	√		
ความรู้	๑) บรรยาย ๒) อภิปราย ๓) สาธิต ๔) สอนแบบใช้ไฮตัทศน์วัสดุ	√		
ทักษะทางปัญญา	๑) บรรยาย ๒) อภิปราย ๓) สาธิต ๔) สอนให้นักศึกษาวิเคราะห์ข่าว ๕) สอนแบบให้แก้ปัญหา ยกตัวอย่าง กรณีศึกษา	√		
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	๑) สอดแทรกประสบการณ์และ เหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในวิชาชีพ ๒) ให้นักศึกษาทำงานค้นคว้างานวิจัย	√		
ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	๑) บรรยาย ๒) มอบหมายให้นักศึกษาสื่อสารการ ใช้คำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจท่องเที่ยว ๓) ให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลในระบบ สารสนเทศ อินเทอร์เน็ต	√		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

กลุ่มเรียน ๐๐๓

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๒๓/ คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๒๓/ คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๓	๑๑.๑๑
A ⁻	๑๕	๕๕.๕๕
B ⁺	๓/	๒๕.๙๒
B	-	-
B ⁻	-	-
C ⁺	-	-
C	-	-
C ⁻	-	-
D ⁺	-	-
D	-	-
D ⁻	-	-
F	๑	๓.๓๓/๐
I	๑	๓.๓๓/๐

กลุ่มเรียน ๐๐๔

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๒๐ คน
๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๒๐ คน
๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน
๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๓	๑๕
A ⁻	๑๑	๕๕
B ⁺	๕	๒๕
B	๑	๕
B ⁻		
C ⁺		
C		
C ⁻		
D ⁺		
D		
D ⁻		
F		
I		

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
ประเมินผลการทำงานร่วมกันระหว่างผู้สอนและกลุ่มนักศึกษา	ได้ผลดี นศ.ทราบข้อบกพร่อง นำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑.ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ

๒.ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

ปรับวิธีการสอนด้วยหลากหลายวิธี รวมถึงการฝึกปฏิบัติการการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่างๆ ด้วยการเรียนรู้และเพิ่มทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา

ห้องเรียนยังขาดความเหมาะสมในการเรียนพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งภายในห้องควรมีกระจกส่องบานใหญ่ เพื่อให้การเรียนการสอนด้านบุคลิกภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ไมโครโฟนยังติดๆดับๆ ซึ่งได้ทำการแจ้งเจ้าหน้าที่ให้เปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

ควรฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ลงชื่อ สุจิตรา ริมดุสิต
(อาจารย์ ดร.สุจิตรา ริมดุสิต)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลงชื่อ ฉันทัช วรรณณอม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉันทัช วรรณณอม)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
วันที่ ๓๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗