



## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา HLM๒๒๐๑ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ  
สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะ/วิทยาลัย มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา HLM๒๒๐๑  
ชื่อรายวิชาภาษาไทย จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ  
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Service Psychology and Personality Development

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

-ไม่มี-

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

ให้รายงานเป็นรายกลุ่ม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภารรณ ตริสุวรรณณ์ กลุ่มเรียน ๐๐๑ , ๐๐๒ , ๐๐๓

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

๕. สถานที่เรียน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

### ๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
๑. คำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดผล และประเมินผล	๓	๓	-ไม่มี-
๒. ความรับผิดชอบของผู้สอนและนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนทั้งในและนอกชั้นเรียน			
๓. ข้อปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับผู้สอนและผู้เรียน			
๔. อธิบายงาน ชั้นที่ 1			
๕ อธิบายงาน ชั้นที่ 2			
บทที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยา ประชาสัมพันธ์	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ 2 การรับรู้ในงานบริการ - จิตวิทยาการเรียนรู้ - ธรรมชาติของการเรียนรู้	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ ๓ การจูงใจในการบริการ	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ ๓ การจูงใจในการบริการ	๓	๓	-ไม่มี-
<b>นำเสนอรายงานจริยธรรมในการให้บริการ</b>	๓	๓	-ไม่มี-
นำเสนอรายงานจริยธรรมในการให้บริการ	๓	๓	-ไม่มี-
สอบกลางภาค	๓	๓	-ไม่มี-
อบรมพัฒนาบุคลิกภาพการแต่งหน้า	๓	๓	-ไม่มี-
อบรมพัฒนาบุคลิกภาพการแต่งหน้า	๓	๓	-ไม่มี-

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง ตามแผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่สอน จริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
บทที่ ๕ พฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ ๖ เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ ๖ เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๓	๓	-ไม่มี-
บทที่ ๗ การบริหารการบริการ	๓	๓	-ไม่มี-
นำเสนอรายงาน	๓	๓	-ไม่มี-
นำเสนอรายงาน	๓	๓	-ไม่มี-
สอบปลายภาค			

## ๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-ไม่มี-	-ไม่มี-	-ไม่มี-

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	<p>(๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคมเพื่ออธิบายประกอบการเรียนการสอน</p> <p>(๒) ใช้การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้างให้นักศึกษา</p> <p>(๓) ใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์เสมือนจริง</p> <p>(๔) มอบหมายให้นักศึกษาศึกษาเพิ่มเติมนอกห้องเรียนในประเด็นที่สนใจและเกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้างเพื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน</p> <p>(๕) การใช้อาจารย์ผู้สอนเป็นตัวอย่างที่ดีในการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม</p>	✓		-ไม่มี-

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ความรู้	(๑) การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ในชั้นเรียนและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมภายนอกชั้นเรียนได้ (๒) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความสนใจของผู้เรียน ควบคู่ไปด้วย โดยให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจ ด้วยการทำรายงาน การกำหนดประเด็น การอภิปรายกลุ่มและกรณีศึกษา	✓		-ไม่มี-

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะทางปัญญา	<p>(๑) การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ในชั้นเรียนและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมภายนอกชั้นเรียนได้</p> <p>(๒) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความสนใจของผู้เรียน ควบคุมไปด้วย โดยให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจด้วยการทำรายงาน การกำหนดประเด็นการอภิปรายกลุ่ม และกรณีศึกษา</p> <p>(๓) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน</p> <p>(๔) การเน้นการฝึกปฏิบัติ และการร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน</p>	✓		-ไม่มี-

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	<p>(๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคมเพื่ออธิบายประกอบการเรียนการสอน</p> <p>(๒) ศึกษาโดยการวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>(๓) ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม อาทิ รายงาน อภิปราย และบทบาทสมมติ</p> <p>(๔) ใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์เหมือนจริง</p> <p>(๕) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน</p> <p>(๖) การเน้นฝึกปฏิบัติและการร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน</p>	✓		-ไม่มี-

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	(๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคม (๒) ศึกษาโดยการวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องทักษะที่ต้องการเสริมสร้าง (๓) มอบหมายให้นักศึกษาศึกษาเพิ่มเติมนอกห้องเรียนในประเด็นที่สนใจและเกี่ยวข้องกับทักษะที่ต้องการเสริมสร้างเพื่อนำผล การศึกษามาอภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์	✓		-ไม่มี-

#### ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

๔.๑ ควรจัดกิจกรรมสอดแทรกการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจมากขึ้น

#### หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๙๘ คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๙๘ คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) - คน

## ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๓๓	๓๓.๓๓
A <sup>-</sup>	๒๔	๒๔.๖๑
B <sup>+</sup>	๑๙	๒๐.๐๐
B	๑๓	๑๓.๓๓
B <sup>-</sup>	๗	๖.๖๗
C <sup>+</sup>	๒	๑.๙๐
C	-	-
C <sup>-</sup>	-	-
D <sup>+</sup>	-	-
D	-	-
D <sup>-</sup>	-	-
W	-	-
F	-	-
I	-	-

## ๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

-ไม่มี-

## ๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

## ๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-ไม่มี-	-ไม่มี-

## ๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-----------------	--------

-ไม่มี-	-ไม่มี-
---------	---------

## ๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
การสอบปลายภาค	ระดับคะแนนนักศึกษาผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

## ๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
-ไม่มี-	-ไม่มี-

## ๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
-ไม่มี-	-ไม่มี-

## หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

## ๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

## ๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

- ผลการประเมินผ่านออนไลน์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย

## ๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

- ควรเพิ่มเติมในการใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทำให้นักศึกษาเกิดความสนใจและอยากเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เช่น อุปกรณ์ ตัวอย่างของจริง หนังสือ ตำรา เว็บไซต์ในการสอนมากขึ้น

## ๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

## ๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

- ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

- ไม่มี -

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

- ไม่มี -

## หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
-ไม่มี-	-ไม่มี-

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

-ไม่มี-

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
-ไม่มี -	-ไม่มี -	-ไม่มี -

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

- ไม่มี -

ลงชื่อ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภ้าวรรณ ตริสุวรรณ์)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ. ....

ลงชื่อ .....

( )

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ. ....