



## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา TIH๑๒๐๒ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

### 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 ริมดุสิต กลุ่มเรียน ๐๐๓- ๐๐๔

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

๑/๒๕๖๘

๕. สถานที่เรียน

ห้องเรียนกรุงเทพและห้องเรียนนครปฐม

## 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

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผนและพิจารณาความสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชัดเจน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชัดเจน

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	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	√		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	๑) สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในวิชาชีพ ๒) ให้นักศึกษาทำงานค้นคว้างานวิจัย	√		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑) บรรยาย ๒) มอบหมายให้นักศึกษาสื่อสารการใช้คำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจท่องเที่ยว ๓) ให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลในระบบสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต	√		

## ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

## หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

กลุ่มเรียน ๐๐๓

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๔๗ คน
๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๔๗ คน
๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน
๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๑๒	๒๖
A <sup>-</sup>	๒๕	๕๓
B <sup>+</sup>	๗	๑๕
B	๒	๔
B <sup>-</sup>	๑	๒
C <sup>+</sup>	-	-
C	-	-
C <sup>-</sup>	-	-
D <sup>+</sup>	-	-
D	-	-
D <sup>-</sup>	-	-
F	-	-
I	-	-

กลุ่มเรียน ๐๐๔

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๑๓ คน
๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๑๓ คน
๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน
๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๒	๑๕
A <sup>-</sup>	๔	๖๒
B <sup>+</sup>	๑	๘
B	๒	๑๕
B <sup>-</sup>	-	-
C <sup>+</sup>	-	-
C	-	-
C <sup>-</sup>	-	-
D <sup>+</sup>	-	-
D	-	-
D <sup>-</sup>	-	-
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

## ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

ควรฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

ลงชื่อ สุจิตรา ริมดุสิต  
(อาจารย์ ดร.สุจิตรา ริมดุสิต)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา  
วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลงชื่อ พูนทรัพย์ เศษศรี  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูนทรัพย์ เศษศรี)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร  
วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘