



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา HLI ๒๒๐๓/ รายวิชา จิตวิทยาการบริการ

สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะ/วิทยาลัย คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา HLI ๒๒๐๓/
ชื่อรายวิชาภาษาไทย จิตวิทยาการบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Service Psychology

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

ไม่มี

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

ให้รายงานเป็นรายกลุ่ม

อาจารย์นรินทร์ ยืนทน อาจารย์ผู้สอน
กลุ่มเรียน ๐๐๑,๐๐๒,๐๐๓ และ ๐๐๔ สาขาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

ภาคการ เรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

๕. สถานที่เรียน

อาคาร ๓๕ ห้อง ๓๕๕๒

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
หน่วยที่ ๑ ๑. คำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดผล และประเมินผล ๒. ความรับผิดชอบของผู้สอนและนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนทั้งในและนอกชั้นเรียน ๓. ข้อปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับผู้สอนและผู้เรียน	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๒ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยา ประชาสัมพันธ์	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๓ แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๔ องค์ประกอบของระบบการบริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ	๔	๔	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง ตามแผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่สอน จริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
หน่วยย่อยที่ ๕ วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๖ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - ความหมายและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ความสำคัญและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ ให้บริการ	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๗ นำเสนองาน			
หน่วยย่อยที่ ๘ การจูงใจและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ - ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับการบริการ	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๙ บทที่ 7 เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๑๐ -๑๑ การประเมินคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ	๔	๔	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
<ul style="list-style-type: none"> - จุดมุ่งหมายในการประเมิน - หลักและขั้นตอนของการประเมิน - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - ธรรมชาติของลูกค้า และยุทธศาสตร์การให้บริการ 			
หน่วยย่อยที่ ๑๒ การรับรู้และการสื่อสารในงานบริการ <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - หลักการสื่อสาร ประเภท รูปแบบ และเทคนิคในการสื่อสารของของผู้ปฏิบัติงานบริการ 	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๑๓ การบริหารการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 	๔	๔	
หน่วยย่อยที่ ๑๔ นำเสนองาน	๔	๔	

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - สอนสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรมจริยธรรมโดยการเชื่อมโยงกับเนื้อหาที่เรียน - ให้อภิปรายกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน - แสดงบทบาทสมมติโดยสร้างกรณีศึกษาขึ้นมาและให้ดำเนินการแก้ไข 	✓		
ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายเนื้อหาในแต่ละสัปดาห์ - มอบหมายงานให้นักศึกษาได้ไปค้นคว้า - เชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ - แสดงบทบาทสมมติ 	✓		
ทักษะทางปัญญา	<ul style="list-style-type: none"> - ทดสอบผ่านการสอบกลางภาคและปลายภาค - วิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามกรณีศึกษาที่กำหนด - วิเคราะห์และให้สังเกตพฤติกรรมตนเองและหาแนวทางการแก้ไขในส่วนที่ไม่ดีโดยใช้แนวความคิดที่เรียน 	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	-มอบหมายงานกลุ่มเพื่อสร้างความสามัคคีภายในกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น -ระบุวันรายงานความคืบหน้าและวันส่งงานที่ชัดเจนเพื่อทดสอบความรับผิดชอบต่างๆ	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-มอบหมายงานการนำเสนอผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ไม่มี

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ๑๕๒ คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา ๑๕๒ คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) 0 คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ผลระดับคะแนนนักศึกษาในกลุ่มเรียนที่ ๐๐๑ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๑	๒.๖
A ⁻	๐	๐
B ⁺	๖	๑๕.๘

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
B	๕	๑๓.๒
B ⁻	๑๒	๓๑.๖
C ⁺	๙	๒๓.๓
C	๔	๑๐.๕
C ⁻	๑	๒.๖
D ⁺	๐	๐
D	๐	๐
D ⁻	๐	๐
F	๐	๐
I	๐	๐

ผลระดับคะแนนนักศึกษาในกลุ่มเรียนที่ ๐๐๒ จำนวนทั้งสิ้น 39 คน

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๐	๐
A ⁻	๒	๕.๑
B ⁺	๖	๑๕.๔
B	๕	๑๒.๘
B ⁻	๖	๑๕.๔
C ⁺	๑๐	๒๕.๖
C	๖	๑๕.๔
C ⁻	๔	๑๐.๓
D ⁺	๐	๐
D	๐	๐
D ⁻	๐	๐
F	๐	๐
I	๐	๐

ผลระดับคะแนนนักศึกษาในกลุ่มเรียนที่ ๐๐๓ จำนวนทั้งสิ้น 40 คน

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๐	Q
A ⁻	๐	๐
B ⁺	๐	Q
B	๐	Q
B ⁻	๓/	๑๓.๕
C ⁺	๑๒	๓๐
C	๑๖	๔๐
C ⁻	๒	๕
D ⁺	๓	๗.๕
D	๐	๐
D ⁻	๐	๐
F	๐	๐
I	๐	๐

ผลระดับคะแนนนักศึกษาในกลุ่มเรียนที่ ๐๐๔ จำนวนทั้งสิ้น 35 คน

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๐	๐
A ⁻	๕	๑๔.๓
B ⁺	๕	๑๔.๓
B	๔	๑๑.๔
B ⁻	๘	๒๒.๙
C ⁺	๙	๒๕.๗
C	๓	๘.๖
C ⁻	๓	๘.๖
D ⁺	๐	๐

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
D	๑	๒๑.๙
D ⁻	๐	๐
F	๐	๐
I	๑	๒๑.๙

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

ไม่มี

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
พิจารณาจากผลการสอบกลางภาคและปลายภาค	ระดับคะแนนนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
-	-

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

-

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

-

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

-

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

-

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
ควรมีการบูรณาการทักษะการวิจัยเข้าไปในเนื้อหา	มีการมอบหมายงานการใช้ทักษะการสรุปและวิเคราะห์ เนื้อหาให้นักศึกษาได้รู้จักการใช้ข้อมูล

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

-

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
-	-	-

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

ลงชื่อ

()

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ เดือน.....พ.ศ.

ลงชื่อ

()

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.