



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

วิทยาลัย/คณะ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

HOS 102 HOS102 จิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 3 (3-0-6)
(Psychology for Service Industry and Cross-Cultural Communication)

วิชาบังคับร่วม -

วิชาบังคับก่อน -

ภาคการศึกษา 1/2568

กลุ่ม 01

ประเภทของวิชา ☒ วิชาพื้นฐานวิชาชีพ
☐ วิชาบังคับ (วิชาชีพบังคับ)
☐ วิชาเฉพาะ (วิชาชีพเลือก)
☐ วิชาเลือกเสรี

อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ ดร.สุธินี จีรานุตร์ ☒ อาจารย์ประจำ

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ ดร.สุธินี จีรานุตร์ ☒ อาจารย์ประจำ ☐ อาจารย์พิเศษ

สถานที่สอน มหาวิทยาลัยรังสิต ☒ ในที่ตั้ง ☐ นอกที่ตั้ง

วันที่จัดทำ 18 ธันวาคม 2568

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. หัวข้อที่มีชั่วโมงการสอนจริงที่ไม่เป็นไปตามแผน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนเกิน 25%	การดำเนินการเพื่อ ปรับปรุงการสอน
-	-	-	-	-

2. หัวข้อที่ไม่ได้สอนตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	นัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร	แนวทางชดเชย
-	-	-

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

3.1 ประสิทธิภาพการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 5 ด้าน

การเรียนรู้ด้าน : คุณธรรม จริยธรรม						
	มาตรฐานผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของวิธีสอนที่ใช้	ข้อเสนอแนะในการแก้ไข
			มี	ไม่มี		
●	คุณธรรม จริยธรรม 1.2) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	- สอดแทรกกรณีศึกษาจริยธรรมในงานบริการ - จัดกิจกรรมอภิปรายสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวกับจริยธรรม - ให้ผู้เรียนสะท้อนความเห็นต่อบทบาทวิชาชีพ	✓			

การเรียนรู้ด้าน : ความรู้

	มาตรฐานผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของวิธีสอนที่ใช้	ข้อเสนอแนะในการแก้ไข
			มี	ไม่มี		
●	ความรู้ 2.1) มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบริการทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบเป็นสากล และทันต่อสถานการณ์โลก	- บรรยายเนื้อหาพร้อมตัวอย่างจากธุรกิจจริง - วิเคราะห์ข่าวสารหรือบทความอัปเดตด้านการบริการ - อภิปรายเปรียบเทียบกรณีในประเทศและต่างประเทศ - การเรียนรู้จากประสบการณ์ของทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์พิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ	✓			

การเรียนรู้ด้าน : ทักษะทางปัญญา

	มาตรฐานผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	ประสิทธิผล		ปัญหาของวิธี สอนที่ใช้	ข้อเสนอแนะใน การแก้ไข
			มี	ไม่มี		
●	ทักษะทางปัญญา 3.1) มีความสามารถ ประมวลผลและศึกษา ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาและ ความขัดแย้ง รวมทั้ง หาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหได้ อย่างเหมาะสมทั้งเชิง กว้างและเชิงลึก	- ใช้กรณีศึกษาจริงเพื่อฝึกวิเคราะห์ปัญหา - จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไข - ฝึกการคิดเชิงวิเคราะห์และตั้งคำถาม	✓			

การเรียนรู้ด้าน : ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

	มาตรฐานผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	ประสิทธิผล		ปัญหาของวิธี สอนที่ใช้	ข้อเสนอแนะใน การแก้ไข
			มี	ไม่มี		
●	4.1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม	- การสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ - การมอบหมายงานกลุ่มที่ต้องการประสานความร่วมมือกับนักศึกษาในหลักสูตรเดียวกันหรือหลักสูตรอื่น ๆ บุคคลภายนอก หรือชุมชน - การมอบหมายโครงการ/กิจกรรมกลุ่ม	✓			

การเรียนรู้ด้าน : ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

	มาตรฐานผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	ประสิทธิผล		ปัญหาของวิธี สอนที่ใช้	ข้อเสนอแนะใน การแก้ไข
			มี	ไม่มี		
●	5.1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ	มอบหมายโครงการ หรือรายงานที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ทักษะทางด้านการสื่อสารด้วยภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	✓			

3.2 ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานการอุดมศึกษาด้าน ผลลัพธ์ผู้เรียน	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะในการแก้ไข
1. บุคคลผู้เรียนรู้ (Learner Person)	ผู้เรียนมีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม	กระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน เพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานเป็นทีมและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้ร่วมสร้างนวัตกรรม (Innovative Co-Creator)	ผู้เรียนมีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องผู้เรียนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ	เพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น กรณีศึกษา การเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning)
3. ความเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (Active Citizen)	- มีความซื่อสัตย์สุจริต และสามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพตามแนวทางธรรมาธิปไตย - มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น	บูรณาการประเด็นด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การอภิปราย กรณีศึกษา หรือสถานการณ์จำลอง

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน (ณ วันหมดกำหนดการเพิ่มถอน)	38	คน
2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา	38	คน
3. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)	0	คน
4. จำนวนนักศึกษาขาดสอบ (F)	2	คน
5. จำนวนนักศึกษาที่เข้าสอบ	36	คน
6. การกระจายระดับคะแนนของผู้เข้าสอบ (เกรด)		

ระดับคะแนนตัวอักษร	จำนวน	ร้อยละ
A	19	50.0
B+	7	18.4
B	4	10.5
C+	3	7.9
C	2	5.3
D+	0	0.0
D	1	2.6
F	2	5.3
IP	0	0.0
รวม	36	100

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

- นักศึกษาที่ติด F จำนวน 2 คน เป็นนักศึกษาที่มีสถานะปัจจุบันคือ ลาออก และในระบบยังปรากฏชื่ออยู่

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.3 หมวด 5 ข้อ 2

6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

7. สรุปผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
ไม่มี	ไม่มี

2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

อุปสรรคด้านการบริหารและองค์กร	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

- ผลการประเมินในประเด็นการสอดแทรกและส่งเสริมเรื่องคุณธรรมจริยธรรมแก่นักศึกษา ซึ่งได้คะแนนประเมินน้อยสุด (4.31) แต่ยังคงอยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาการบูรณาการประเด็นด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 1.1

- อาจารย์ผู้สอนจะพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักศึกษามองเห็นบทบาทของคุณธรรมและจริยธรรมบริบทของการทำงานในธุรกิจโรงแรมจริงมากขึ้น เช่น การยกกรณีศึกษา การอภิปรายสถานการณ์จำลอง และการสะท้อนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่เหมาะสมต่อวิชาชีพ

2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

นักศึกษาพบว่าการค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต ทำให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 2.1

ให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมที่ทันสมัย และให้มีการเสนอความคิดเห็นในห้องเรียน

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงานของรายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงของภาคเรียน/ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นร่วมกันสม่ำเสมอ	นักศึกษามีการเรียนรู้ที่มีส่วนร่วมมากขึ้น โดยมีการอภิปรายกรณีศึกษา การทำกิจกรรมกลุ่ม และการจำลองสถานการณ์ การให้บริการในบริบทวัฒนธรรมที่แตกต่าง กัน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจด้านจิตวิทยา การบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยมากขึ้น มีการยกตัวอย่างประเด็นสถานการณ์ปัจจุบันประกอบการบรรยายเนื้อหาให้มากขึ้น รวมถึงสร้างกิจกรรมในชั้นเรียนให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น

3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแผนการปรับปรุง	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
เพิ่มกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านมุมมองของผู้รับบริการจากต่างวัฒนธรรม (Customer Perspective) ให้นักศึกษาศึกษาและวิเคราะห์ประสบการณ์จริงของผู้รับบริการจากต่างวัฒนธรรมผ่านคลิปสัมภาษณ์ บทความรีวิว หรือกรณีศึกษา แล้วสะท้อนมุมมอง ความคาดหวัง ความรู้สึก และปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรม เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึกทั้งในบทบาทผู้ให้และผู้รับบริการ	ภายในปีการศึกษา 2569	อาจารย์ผู้สอน

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาดร.สุธินี ธีรานันต์.....
 ลงชื่อดร.สุธินี ธีรานันต์..... วันที่รายงาน18 ธ.ค. 68.....

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร.....ดร.สุธินี ธีรานันต์.....
 ลงชื่อดร.สุธินี ธีรานันต์..... วันที่รายงาน18 ธ.ค. 68.....