



การรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5)

ประจำภาคเรียนที่ 1/2559

รหัสวิชา. 3573702. ชื่อรายวิชา สุนทรียสนทนา
ตอนเรียน B1 นักศึกษาหลักสูตร.บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริการลูกค้า
รหัส 57

อาจารย์ผู้สอน

นางสาวสิรินาถ แพทย์งกุล

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

นางสาวสิรินาถ แพทย์งกุล

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำนำ

รายงานสรุปผลการเรียน มคอ. รหัสวิชา 3573702 ชื่อรายวิชา สุนทรียสนทนา จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการเรียนการสอน เพื่อประกอบการทวนสอบและปรับปรุงการเรียนการสอนในภาคเรียนต่อไป และเป็นประโยชน์กับการปรับปรุงหลักสูตรในวาระที่เหมาะสม

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
อาจารย์ผู้สอน

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 การจัดการเรียนการสอนเปรียบเทียบกับแผนการสอน	5
หมวด 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา	7
หมวด 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ	8
หมวด 5 การประเมินรายวิชา	8
หมวด 6 แผนการปรับปรุง	9

การรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริการลูกค้า

หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3573702 สนุนทรียสนทนา
2. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)
-
3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)
อาจารย์ผู้สอน ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
4. ภาควิชา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา
สำหรับนักศึกษา การบริการลูกค้า ชั้นปีที่ 3 ภาควิชาที่ 1/2559
5. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่ได้ สอนจริง	สาเหตุที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่าง เกิน 25%
ที่มาและความสำคัญของ “สุนทรียสนทนา”	3	3	
ที่มาและความสำคัญของ “สุนทรียสนทนา”	3	3	
สมองกับความคิด	3	3	
Goal Setting	3	3	
สัตว์ 4 ทิศ สัตว์ 4 ทิศ -รู้จักตนเอง -รู้จักเพื่อน -การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น -พุทธรูปจิตร	3	3	
สติกับการฟังเชิงลึก ปัญญา 3 ฐาน ฟังด้วยใจ	3	3	
สติกับการฟังเชิงลึก ปัญญา 3 ฐาน ฟังด้วยใจ (ต่อ	3	3	
สุนทรียสนทนาการบริการ	3	3	
Dialogue กับวงจรการเรียนรู้	3	3	
Dialogue การส่งต่อถ้อยคำ	3	3	
คำถาม..ชวนคิด	3	3	
Coaching	3	3	
ประมวลเนื้อหาทั้งหมด	3	3	
สอบปลายภาคสอบปลายภาค	3	2	สอบปลายภาคใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง

2. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตาม แผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด ประสิทธิภาพ รายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	บรรยายในเนื้อหาวิชาและ กรณีศึกษาสอนคุณธรรม และจริยธรรม	/		
ความรู้	บรรยาย และให้ทำกิจกรรม	/		
ทักษะทาง ปัญญา	บรรยาย และให้ทำกิจกรรม	/		
ทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ	กิจกรรมกลุ่ม	/		
ทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข การ สื่อสาร และการ ใช้เทคโนโลยี	สืบค้นและส่งงานออนไลน์ และ social media	/		

4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

37 คน

2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา

(จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านในรายวิชานี้)

37 คน

3. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)

- คน

4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	2	5.4
B+	7	18.91
B	17	45.94
C+	5	13.51
C	-	
D+	-	
D	-	-
F	-	
ไม่สมบูรณ์ (I)	6	16.21
ผ่าน (P,S)	-	-
ขาดสอบ (M)	-	-
ถอน (W)	-	-

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

-

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	-

6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	-

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
มอบหมายงาน ประเมินผลงาน จัดกิจกรรม และให้สรุปการ	นักศึกษาแสดงความพยายามทำกิจกรรม และงานที่มอบหมาย ในกรอบเวลาที่กำหนด แม้มีบางคนส่งล่าช้าก็ตาม แต่เป็นส่วนน้อย

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ

2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

1.1 ผู้สอนให้นักศึกษาสื่อสารกับผู้สอนผ่าน line application เพื่อความสะดวกในการติดต่อกับผู้สอนระหว่างฝึกงาน นักศึกษาให้ความสนใจติดตามงานเป็นอย่างดี

1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 1.1

นักศึกษาส่วนใหญ่ติดตามงานสม่ำเสมอและส่งงานตามในเวลาที่กำหนด เมื่อผู้สอนให้ feedback โดยมาจะแก้ตามให้ถูกต้องได้

2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 2.1

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
	ปรับเนื้อหาและกิจกรรมให้ลงมือปฏิบัติมากขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ของผู้เรียน เนื่องจากนักศึกษาอยู่ช่วงคาบเกี่ยวกับการฝึกงาน นักศึกษาสามารถสื่อสารกับผู้สอนได้ผ่าน line group และการส่งงานผ่านระบบ web blog ที่มหาวิทยาลัยทำระบบไว้บน portal.office.com โดยล็อกอินด้วย student account และผู้สอนสามารถ monitor และ comment งานที่ส่งได้

2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

จัดกิจกรรมและทำ fanpage บน Facebook "สนุทริยสนทนา for Customer Service" เพื่อให้เหมาะกับ lifestyle ผู้เรียนที่มักใช้ social media เพื่อรับข่าวสาร

ผู้สอนสามารถนำสิ่งที่สับสนในรูปแบบ ข่าว บทความ หรือ วิดีโอคลิปที่เกี่ยวข้องกับวิชา มาแบ่งปันเพื่อการเรียนรู้ และสร้าง Dialogue ให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นบนหลักการของวิชานี้ และแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เข้าไปด้วย

นอกจากนี้ ยังได้ให้แบบฝึกหัดที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผู้เรียนอยู่ระหว่างฝึกงาน คือวางโจทย์ให้บันทึกสิ่งที่ตนเองได้เรียนรู้ในขณะที่ฝึกงานด้านการให้บริการลูกค้า

3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
[คลิกพิมพ์]	[คลิกพิมพ์]	[คลิกพิมพ์]

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

กรณีที่มีผู้สอนหลายคน หรือเปลี่ยนผู้สอน ผู้สอนเทอมก่อนอาจให้คำแนะนำต่างๆ หรือมอบเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสานต่องาน

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา:.....

ลงชื่อ..... วันที่รายงาน..... 24 ธันวาคม 2559.....

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร:.....

ลงชื่อ..... วันที่รายงาน..... 24 ธ.ค. 59