

(ตัวอย่าง)

มคอ. 5

รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขต / คณะ / ภาควิชา	วิทยาเขตบางเขน / คณะมนุษยศาสตร์ / ภาควิชาศิลปาชีพ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา	01390327	งานมัคคุเทศก์ (Tour Guiding)
2. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)	-	
3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบและกลุ่มเรียน (section)	ระบุชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบและกลุ่มที่สอน (ให้รายงานเป็นรายกลุ่ม) รศ. ดร. ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ หมู่ 1	
4. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา	ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555	
5. สถานที่เรียน	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน	

## หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน			
หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่าง จากแผนการสอน หากมี ความแตกต่างเกิน 25%
<p><u>หัวข้อ:</u> ความหมาย ประเภท หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ตามกฎหมายและตามลักษณะการปฏิบัติงาน</p> <p><u>กิจกรรม:</u> บรรยาย อภิปราย และมอบหมายงานค้นคว้าแต่ละหัวข้อเป็นกลุ่มสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป</p>	3	3	
<p><u>หัวข้อ:</u> คุณสมบัติ คุณลักษณะ/บุคลิกลักษณะของมัคคุเทศก์และการพัฒนาบุคลิกภาพ</p> <p><u>กิจกรรม:</u> ทุกกลุ่มส่งงานค้นคว้าด้วยตนเอง โดยสุ่มเลือกกลุ่ม 2 กลุ่มเพื่อนำเสนองานค้นคว้า อภิปราย บรรยาย</p>	3	3	
<p><u>หัวข้อ:</u> บทบาท ความสำคัญและผลกระทบของมัคคุเทศก์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและต่อเกียรติภูมิของประเทศ</p> <p><u>กิจกรรม:</u> อภิปรายกรณีศึกษา บรรยาย</p>	3	3	
<p><u>หัวข้อ:</u> มารยาท การวางตัวและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์</p> <p><u>กิจกรรม:</u> บรรยายโดยการสอดแทรกกรณีตัวอย่าง และอภิปรายกรณีศึกษา</p>	3	3	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่าง จากแผนการสอน หากมี ความแตกต่างเกิน 25%
<p><u>หัวข้อ:</u> วิธีปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ : การรับงาน การเตรียมตัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ การรับเข้าและส่งออกที่สนามบิน ท่าเรือ สถานีรถไฟ และรถยนต์ การปฏิบัติงาน ระหว่างการนำเที่ยว เทคนิคการนำชม สถานที่ การอธิบายให้ข้อมูล การอำนวยความสะดวกในระหว่างการเดินทางและการพัฒนาทักษะ สมรรถนะของมัคคุเทศก์ อาเซียน</p> <p><u>กิจกรรม:</u> เชิญมัคคุเทศก์อาชีพมาบรรยาย ศึกษาเอกสาร อภิปรายกรณีตัวอย่าง และฝึก การอธิบายนำชมตามหัวข้อที่กำหนดในชั้นเรียน</p>	9	9	
<p><u>หัวข้อ:</u> ศิลปะการพูดและการแสดงออก สำหรับมัคคุเทศก์ พฤติกรรมการแสดงออก ของมนุษย์ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ เทคนิค ในการติดต่อและสื่อสาร</p> <p><u>กิจกรรม:</u> บรรยาย แสดงบทบาทสมมุติ ศึกษาและอภิปรายกรณีตัวอย่าง</p>	3	3	
สอบกลางภาค 3 ชั่วโมง			

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่าง จากแผนการสอน หากมี ความแตกต่างเกิน 25%
<u>หัวข้อ:</u> กฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานมัคคุเทศก์ ระเบียบพิธีการเข้าออกราชอาณาจักร <u>กิจกรรม:</u> บรรยาย ศึกษาเอกสาร อภิปราย กรณีตัวอย่าง และมอบหมายงานค้นคว้าด้วย ตนเอง	3	3	
<u>หัวข้อ:</u> การจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการ นำเที่ยว <u>กิจกรรม:</u> ส่งงานที่ได้รับมอบหมาย บรรยาย ศึกษาและอภิปรายกรณีตัวอย่าง	3	3	
<u>หัวข้อ:</u> การป้องกันอุบัติเหตุ ข้อควรปฏิบัติ เพื่อป้องกันและเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การปฐม พยาบาล <u>กิจกรรม:</u> เชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย ศึกษา และอภิปรายกรณีสมมุติ แสดงบทบาทสมมุติ มอบหมายให้ทำงานกลุ่มโดยสัมภาษณ์ มัคคุเทศก์	3	3	
<u>หัวข้อ:</u> การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รูปแบบต่างๆ ของปัญหา การ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการนำเที่ยวและ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ <u>กิจกรรม:</u> บรรยายสรุป ศึกษาและอภิปราย กรณีสมมุติ	3	3	

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมง ตามแผน การสอน	จำนวน ชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุสาเหตุที่การสอนจริงต่าง จากแผนการสอนหากมีความ แตกต่างเกิน 25%
<u>หัวข้อ:</u> การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด <u>กิจกรรม:</u> ฝึกการอธิบายนำชม หน้าชั้น และ/ หรือ ณ สถานที่จริงโดยมีการประเมินตาม แบบฟอร์มที่กำหนด	3	3	
<u>หัวข้อ:</u> การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด <u>กิจกรรม:</u> ฝึกการอธิบายนำชม หน้าชั้น และ/ หรือ ณ สถานที่จริงโดยมีการประเมินตาม แบบฟอร์มที่กำหนด	6	6	
สอบปลายภาค 3 ชั่วโมง			
<b>2. หัวข้อที่สอนที่ไม่ครอบคลุมตามแผน</b>			
หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุม ตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย	
- ไม่มี เนื่องจากเป็นรายวิชา สำคัญของ นิสิต ในการขอรับ ประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จากกระทรวงการ ท่องเที่ยว และกีฬา ตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551			

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของรายวิชา				
ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ระหว่างการเรียนการสอน</li> <li>2. อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นิสิตแสดงแสดงบทบาทสมมติ</li> <li>4. ให้นิสิตทำงานกลุ่มโดยสัมภาษณ์นักคฤเทศก์ และนักท่องเที่ยว</li> </ol>	✓		นิสิตบางคนยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในการอภิปรายร่วมกัน ทำให้อาจารย์ต้องเสนอประเด็นคำถาม หรือสาระสำคัญของงานมักคฤเทศก์ที่ต้องอภิปรายให้เข้าใจชัดเจน
ความรู้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บรรยายและให้ทำแบบฝึกหัด</li> <li>2. เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพมาบรรยายพิเศษ</li> <li>3. ให้นิสิตแสดงแสดงบทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน</li> <li>4. ให้นิสิตค้นคว้าด้วยตนเองและทำรายงาน</li> <li>5. ทักษะศึกษา</li> </ol>	✓		นิสิตยังมีความสับสนในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานของมักคฤเทศก์ ทำให้ต้องฝึกคิดจากรายการนำเที่ยวจริงของบริษัทนำเที่ยวที่มีชื่อเสียง

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะทางปัญญา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บรรยายและอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>2. เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาซึ่งพบบรรยายพิเศษ</li> <li>3. ให้นิสิตแสดงแสดงบทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน</li> <li>4. ฝึกปฏิบัติการนำชมในสถานที่ท่องเที่ยวจริง</li> </ol>	✓		นิสิตบางคนยังไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เนื่องจากความไม่พร้อมทางวุฒิภาวะและบุคลิกภาพ ทำให้อาจารย์และนิสิตในกลุ่มช่วยกันยกตัวอย่างจากรายงานและประสบการณ์จริง
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจ ระหว่างการเรียนการสอน</li> <li>2. อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นิสิตแสดงแสดงบทบาทสมมติ</li> <li>4. ให้นิสิตทำงานกลุ่มโดยสัมภาษณ์นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว</li> </ol>	✓		การมอบหมายงานเป็นกลุ่มใหญ่อาจมีปัญหาแบ่งงานไม่ทั่วถึง จึงควรจัดกลุ่มให้เล็กลง และให้ประชุมตกลงแบ่งงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์ การสื่อสาร และ เทคโนโลยี สารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บรรยายและอภิปราย กรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>2. เชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่พบบรรยายพิเศษ</li> <li>3. ให้นิสิตแสดงแสดงบทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน</li> <li>4. ฝึกปฏิบัติการนำชมในสถานที่ท่องเที่ยวจริง</li> </ol>	✓		นิสิตยังมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการนำชม จึงควรให้แบบฝึกหัดการอธิบายนำชมสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติม
<p><b>4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีการสอน</b></p> <p>4.1 จัดหาเอกสาร วัสดุทัศนศึกษาเกี่ยวกับสถานที่สำคัญในงานมัคคุเทศก์เพิ่มเติม ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ</p> <p>4.2 จัดตารางเวลาให้นิสิตฝึกฝนการอธิบายนำชมเพิ่มเติม โดยแบ่งงานกันเป็นทั้งผู้พูด และผู้ฟัง ซึ่งต้องมีการสนทนาโต้ตอบในบทบาทของมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยว</p>				



### หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน	70 คน																																				
2. จำนวนนิสิตที่คงอยู่เมื่อสิ้นภาคการศึกษา	68 คน																																				
3. จำนวนนิสิตที่ถอน (W)	2 คน																																				
4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน (เกรด)</th> <th>จำนวน</th> <th>ร้อยละ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>15</td> <td>22.06</td> </tr> <tr> <td>B+</td> <td>20</td> <td>29.41</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>16</td> <td>23.53</td> </tr> <tr> <td>C+</td> <td>12</td> <td>17.65</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>5</td> <td>7.35</td> </tr> <tr> <td>D+</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ผ่าน (P, S)</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ไม่ผ่าน (U)</td> <td>-</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	ร้อยละ	A	15	22.06	B+	20	29.41	B	16	23.53	C+	12	17.65	C	5	7.35	D+	-		D	-		F	-		I	-		ผ่าน (P, S)	-		ไม่ผ่าน (U)	-	
ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	ร้อยละ																																			
A	15	22.06																																			
B+	20	29.41																																			
B	16	23.53																																			
C+	12	17.65																																			
C	5	7.35																																			
D+	-																																				
D	-																																				
F	-																																				
I	-																																				
ผ่าน (P, S)	-																																				
ไม่ผ่าน (U)	-																																				
5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)	ไม่มี																																				
6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของรายวิชา																																					
6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน																																					
ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล																																				
ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกการอธิบายนำชมอาจไม่เพียงพอ ทำให้ฝึกได้ไม่ทั่วถึง	มีจำนวนนิสิตในกลุ่มมาก และบางคนไม่มีทักษะทางภาษาที่ดีพอ รวมทั้งขาดความแม่นยำในเนื้อหาที่ต้องการอธิบาย																																				
6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)																																					
ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล																																				
การประเมินผลในด้านคุณธรรม จริยธรรมไม่สามารถทำได้ทุกด้าน	นิสิตบางคนไม่แสดงออก และยังมีวุฒิภาวะไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์																																				

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนิสิต	
วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
อาจารย์ผู้สอนประมวลวิธีการประเมินผลที่เขียนไว้ในรายละเอียดของรายวิชา	ปรับคะแนนการทำงานกลุ่ม และปรับแบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ของนิสิต

#### หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการทำงาน

##### 1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ และวัฒนธรรม แบบ on line ไม่เพียงพอ และไม่ตรงกับความต้องการ	นิสิตต้องไปศึกษาจากสถานที่จริง และถ่ายภาพมาเอง เพื่อการฝึกปฏิบัติในห้องเรียน

##### 2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนิสิต
ไม่มี	ไม่มี

#### หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

<p><b>1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนิสิต (แนบเอกสาร)</b></p> <p><b>1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนิสิต</b> การอธิบายนำชมเป็นภาษาต่างประเทศยากมากสำหรับนิสิตบางคน</p> <p><b>1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 1.1</b> อาจารย์นำเนื้อหาการอธิบายนำชมไปหารือกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ เพื่อช่วยในการปรับโครงสร้างของประโยคที่จำเป็นต่อการเรียน</p>
<p><b>2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น</b></p> <p><b>2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น</b> นิสิตพบว่า การสอนหลักการมักคุเทศก์ระดับอาเซียนที่มีการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้รับความรู้และความเข้าใจมากขึ้น</p> <p><b>2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 2.1</b> ยังคงให้มีการหาข้อมูลที่ทันสมัย และให้มีการเสนอความคิดเห็นในห้องเรียน หรือเชิญมักคุเทศก์อาชีพมาบรรยายประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้นิสิตทราบมากขึ้น</p>

## หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

<b>1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา</b>		
<b>แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่ผ่านมา</b>	<b>ผลการดำเนินการ</b>	
ควรเชิญอาจารย์พิเศษมาบรรยายและฝึกปฏิบัติ เรื่องการปฐมพยาบาลให้แก่นิสิต	ได้เชิญนางพยาบาลจากสถานพยาบาล มก. มาให้ความรู้ และฝึกปฏิบัติเตรียมการปฐมพยาบาลให้แก่นักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ	
<b>2. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา</b> ปรับวิธีการสอน เพิ่มตัวอย่าง ให้นิสิตได้ค้นคว้ามากขึ้น จัดอภิปรายกลุ่มย่อย กระตุ้นให้เกิดความตั้งใจเรียน และเชิญมัคคุเทศก์อาชีพมาถ่ายทอดประสบการณ์การนำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดหลักของไทย		
<b>3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป</b>		
<b>ข้อเสนอ</b>	<b>กำหนดเวลาที่ควรแล้วเสร็จ</b>	<b>ผู้รับผิดชอบ</b>
เพิ่มกลุ่มเรียนอีก 1 กลุ่ม เพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้ให้แก่นิสิตได้อย่างทั่วถึง	ภาคปลาย ปีการศึกษา 2556	หัวหน้าภาควิชาศิลปาชีพ
<b>4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร</b> ประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ในส่วนของการอธิบายนำชมเป็นภาษาอังกฤษตามเส้นทางบังคับของการขอรับประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)		

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

รศ. ดร. ฉลองศรี พิมลสมพงศ์

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

วันที่รายงาน \_\_\_\_\_

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร \_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

วันที่รับรายงาน \_\_\_\_\_