



รายละเอียดของรายวิชา  
(มคอ.3)

3571108 จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ  
(Psychology in Service Industry)

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561  
โรงเรียนการเรือน  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

3571108 จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ  
Psychology in Service Industry

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(3-0-6)

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 3.1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม  
3.2 ประเภทของรายวิชา หมวดวิชาเฉพาะด้าน กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 4.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์วี ทหารแก้ว  
4.2 อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์วี ทหารแก้ว ตอนเรียน A1 และ A4  
อาจารย์ณัฐปรียา โพธิ์พันธุ์ ตอนเรียน B1

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ชั้นปีที่ 1

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ 15 กรกฎาคม 2561

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

#### 1.1 ความรู้ที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ โดยศึกษาความรู้ในทฤษฎีจิตวิทยา เข้าใจพื้นฐานความต้องการของบุคคล สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเข้าใจพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น

#### 1.2 ความสามารถ ทักษะที่ได้รับจากการเรียน

1. เพื่อให้ศึกษามีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก โดยสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพิ่มประสิทธิภาพในการดำรงชีวิตในสังคม และในการประกอบอาชีพทางด้านการบริการ ในแง่ของการปรับตัวกับการทำงาน การสร้างความประทับใจในฐานะผู้ให้บริการ

2. เพื่อให้ศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหา กลุ่ม ผ่านการรู้จักตนเอง เรียนรู้ผู้อื่น มีมุมมองเชิงบวก และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคม

3. เพื่อให้ศึกษามีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 1.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติ ที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ศึกษามีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

### 2. วัตถุประสงค์รายวิชา

#### 2.1 ความรู้ที่ได้รับจากการเรียน

1. อธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

#### 2.2 ความสามารถ ทักษะที่ได้รับจากการเรียน

1. จำแนกบุคลิกภาพของตนเองได้
2. ประยุกต์หลักจิตวิทยา บุคลิกภาพ เจตคติ แรงจูงใจ การรับรู้ การสื่อสาร เพื่อสร้างคุณภาพในการบริการได้
3. วิเคราะห์คน เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวตามบทบาทได้
4. ออกแบบการบริการให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในธุรกิจโรงแรมด้วยหลักจิตวิทยา

#### 2.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติ ที่ได้รับจากการเรียน

1. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

### 3. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เนื่องจากศาสตร์จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญ สอดแทรกอยู่ในชีวิตประจำวัน การศึกษาและเข้าใจจิตวิทยาจะช่วยให้บุคคลดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างราบรื่น ทั้งในด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมบริการ อันเป็นธุรกิจที่ต้องรับผิดชอบต่อความรู้สึกของลูกค้า และมูลค่าของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทางหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมดำเนินการเปิดรายวิชา จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการนี้เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาจนทราบเหตุ และปัจจัยที่แท้จริงของพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อนำมาออกแบบ พัฒนา รวมถึงปรับปรุงแก้ไขสินค้า และกระบวนการบริการให้สามารถตอบสนองลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กล่าวคือได้สินค้าและบริการที่มีคุณค่าอย่างแท้จริงในอนาคต ทั้งนี้ได้ปรับปรุงรายวิชาโดยมุ่งให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้ในงานบริการ และปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนโดยเน้นการเรียนรู้แบบ Active Learning

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

การบูรณาการแนวคิดจิตวิทยา ทฤษฎีพื้นฐานจิตวิทยา ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีทัศนคติ ทฤษฎีความพึงพอใจ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาประยุกต์ กลยุทธ์การบริการ วงจรการบริการและคุณภาพการบริการ การจัดการและการประยุกต์ใช้ตามความแตกต่างของช่วงวัยและรูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคล

The concept of integrating psychological, fundamental theories, motivation, needs, personality, attitude, satisfaction, applied psychological concept, services strategies, service cycle and service quality, management and applications based on the difference of age and style of living

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยายการฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/ การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3.3.1 นักศึกษานัดวันเวลาล่วงหน้า หรือมาพบอาจารย์ประจำรายวิชาเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม ตามเวลานัดหมาย ด้วยวิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร เช่น ไลน์ โทรศัพท์ หรือมาพบด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ เป็นต้น

3.3.2 อาจารย์ผู้สอนกำหนดวันเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่สนใจและต้องการขอรับคำปรึกษา (Office hour) หรือหลังเลิกเรียนในรายวิชา (เฉพาะรายที่ต้องการ)

## หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ ที่ได้รับกับ จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

● 2) นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

3) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา การมีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

##### 1.2 วิธีการสอน

มอบหมายงาน หรือบูรณาการเข้ากับเนื้อหาการบรรยาย/กิจกรรมในการมองอาชีพ ในสายงาน บริการ หรือธุรกิจการโรงแรม ในทางที่ดี

##### 1.3 วิธีการประเมินผล

สังเกตพฤติกรรม การมีส่วนร่วม

#### 2. ความรู้

##### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

1) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากลและทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

● 3) นักศึกษามีความรู้ในกระบวนการและเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ ในงานอาชีพ

##### 2.2 วิธีการสอน

จัดให้มีการเรียนการสอนในรายวิชาการวิจัยในอุตสาหกรรมบริการ

นำเทคนิค กระบวนการวิจัยมาใช้ในการเรียนการสอน

##### 2.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากผลสัมฤทธิ์งานวิจัยในรายวิชาการวิจัยในอุตสาหกรรมบริการ

#### 3. ทักษะทางปัญญา

##### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 1) นักศึกษามีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการฝึก ประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

### 3.2 วิธีการสอน

ให้ค้นคว้าและอภิปรายกลุ่มงานที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการ

### 3.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากงานที่ได้รับมอบหมาย

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 1) นักศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- 2) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

### 4.2 วิธีการสอน

ทำโครงการความร่วมมือกับโรงแรมภายนอก และส่งนักศึกษาเข้าฝึกทักษะให้ทำงาน และทำกิจกรรมกลุ่ม

### 4.3 วิธีการประเมินผล

ผลประเมินนักศึกษาฝึกงาน

ประเมินจากการทำกิจกรรม

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- 3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.2 วิธีการสอน

จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม

### 5.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินผลงานจากเนื้อหา รูปแบบ การเขียนรายงาน การสอบ และการนำเสนอผลงาน



หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะรายวิชา</li> <li>- วัตถุประสงค์รายวิชา</li> <li>- แนวการสอนและภาพรวมของเนื้อหาที่สอนในแต่ละสัปดาห์</li> <li>- การวัดและการประเมินผล</li> <li>- ข้อตกลงในการเรียน และการเข้าชั้นเรียน</li> <li>- ความสำคัญของการศึกษาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ</li> <li>- สื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม</li> </ul>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <p>ผู้สอนแนะนำตนเอง และพูดคุยทำความรู้จักเพื่อให้นักศึกษาผ่อนคลาย และเสริมสร้างความสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรม Bingo</li> </ul> <p>ผู้สอนบรรยายด้วย PPT พร้อมทั้งอภิปรายร่วมกับผู้เรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำลักษณะรายวิชา</li> <li>- แนะนำวัตถุประสงค์รายวิชา</li> <li>- อธิบายแนวการสอน และภาพรวมของเนื้อหาที่สอนในแต่ละสัปดาห์</li> <li>- ทำความเข้าใจเรื่องการวัดและการประเมินผล</li> <li>- กำหนดข้อตกลงในการเรียน และการเข้าชั้นเรียนร่วมกัน</li> <li>- เล่นเกมตอบคำถามจากภาพเพื่อเชื่อมโยงไปถึงความสำคัญของการศึกษาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ</li> <li>- อธิบายความสำคัญของการศึกษาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ</li> <li>- แนะนำสื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมที่นักศึกษาเข้าถึงได้</li> <li>- มอบหมายงานให้ไปศึกษาเพื่อนำมาอภิปรายในสัปดาห์หน้า (หาความหมายของสัญลักษณ์จิตวิทยา)</li> </ul> <p>ประเมินการเรียนรู้ แบบประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน (ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มคอ.3 รายละเอียดรายวิชา</li> <li>- ใบกิจกรรม Bingo</li> <li>- ใบงาน</li> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>



ลำดับ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
2	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - กิจกรรมก่อนการเรียนเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเปิดรับ (กิจกรรมสมองสองซีก) - ถามนักศึกษาเกี่ยวกับสัญลักษณ์ทางจิตวิทยาที่ให้ไปศึกษามา รวมถึงเล่าเรื่องไซคีเพื่อสร้างความสนใจในการเรียน - ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน - ใช้กรณีตัวอย่างจากหนังสือ (PERFUME: The Story of the Murderer) เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้นในเรื่อง จิตใต้สำนึก - ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน โดยเรียกตอบคำถาม เพื่อเฉลยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียน ชิ้นงาน ข้อมูลความหมายของสัญลักษณ์จิตวิทยา ประเมินการเรียนรู้ แบบประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน (นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) แบบฝึกหัด การตอบคำถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (นักศึกษามีความเข้าใจในบทเรียน)	- ภาพยนตร์เรื่อง(PERFUME: The Story of the Murderer) - ใบกิจกรรม - สื่อ power point - แบบฝึกหัด - ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ
3	บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - กิจกรรมแบ่งกลุ่ม โดยใช้เปลือกลูกอม เพื่อให้นักศึกษานั่งเป็นกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมอื่น ๆ ในการเรียนต่อไป	-ลูกอม คละรส คละสี - สื่อ power point - ใบกิจกรรม

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
	จิตวิทยาใน อุตสาหกรรม บริการ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- กิจกรรมวิเคราะห์ตนเองตามประเภทของผู้รับบริการ</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มตอบคำถาม (Core product , Expected Product, Exceed Service) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามที่กำหนดให้</li> <li>- กรณีศึกษาสถานประกอบการพยาบาล และอยู่ซ่อมรถยนต์ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ และการนำกลยุทธ์มาใช้ในการดึงดูดลูกค้ากับผลประกอบการที่ได้รับ</li> <li>- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอความคิดเห็นจากการร่วมกันวิเคราะห์กรณีศึกษา ชิ้นงาน ผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา ประเมินการเรียนรู้ การนำเสนอผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา (นักศึกษาสามารถประมวลความความขัดแย้ง ปัญหาของการบริการ และเสนอแนะวิธีการแก้ไข ปัญหาได้) (นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร และสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีศึกษา</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>
4	บทที่ 2 แนวความคิด พื้นฐานเกี่ยวกับ จิตวิทยาใน อุตสาหกรรม บริการ (ต่อ)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมก่อนการเรียนเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเปิดรับ (กิจกรรมหู ตา จมูก)</li> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- กิจกรรมแบ่งกลุ่ม โดยใช้วิธีการนับตัวเลข</li> <li>- นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา (Swensens) วิเคราะห์ปัญหา และกลยุทธ์การบริการในแง่กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการ</li> <li>- ผู้สอนพูดคุย และสุ่มเรียกตัวแทนในการแสดงความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีศึกษา</li> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			<p>- นักศึกษาทำใบงานเรื่องประเภทของการบริการ โดยผู้สอนสังเกตการณ์และเข้าอธิบายหากนักศึกษามีคำถาม</p> <p>ชิ้นงาน</p> <p>- ใบงานประเภทของการบริการ</p> <p>ประเมินการเรียนรู้</p> <p>แบบประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน</p> <p>(นักศึกษามีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม)</p> <p>ใบงาน (แบบฝึกหัดที่เน้นการเขียนตอบ เรียบเรียงสร้างสรรค์)</p> <p>(นักศึกษามีความเข้าใจในบทเรียน)</p>	
5	<p><b>บทที่ 3</b> กฎแห่ง สำคัญสู่ความ เข้าใจพฤติกรรม มนุษย์ใน อุตสาหกรรม บริการ</p>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <p>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</p> <p>- ศึกษาผลการวิจัยเรื่องมิติทางวัฒนธรรมของ ฮอฟสตีด (Hofstede and Hofstede, 2005) โดยผู้สอนกำหนดหัวข้อให้นักศึกษาแต่ละกลุ่ม</p> <p>- นักศึกษานำเสนอหัวข้อที่ได้รับมอบหมายให้ศึกษา</p> <p>- ผู้สอนสรุปและอภิปรายร่วมกับนักศึกษา</p> <p>ชิ้นงาน</p>	<p>- บทความวิจัย</p> <p>- สื่อ power point</p> <p>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</p>

ลำดับที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			<p>ฟังความคิดทฤษฎีสำคัญสู่ความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ</p> <p>ประเมินการเรียนรู้</p> <p>การนำเสนอของนักศึกษา</p> <p>(มีความรู้ในกระบวนการวิจัย เช่น การตั้งสมมติฐาน การค้นคว้าหาคำตอบ การสรุปผล และสามารถนำงานวิจัยมารองรับความคิดเห็นของกลุ่มได้)</p> <p>(นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร และสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ)</p>	
6	<p><b>บทที่ 4</b> หลักแห่งความเข้าใจบุคลิกภาพ</p>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- นักศึกษาทำแบบวัดบุคลิกภาพ MBTI</li> <li>- ผู้สอนแปลผล และอภิปรายร่วมกับนักศึกษา</li> </ul> <p>ชิ้นงาน</p> <p>ผลการวัดบุคลิกภาพตามแบบ MBTI</p> <p>ประเมินการเรียนรู้</p> <p>แบบวัดบุคลิกภาพ</p> <p>ผลการอภิปรายกับนักศึกษา</p> <p>(นักศึกษาทราบบุคลิกภาพของตนเองตามแบบวัดบุคลิกภาพ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบวัดบุคลิกภาพ MBTI</li> <li>- แบบแปลผล</li> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>
7	<p><b>บทที่ 4</b> หลักแห่งความเข้าใจบุคลิกภาพ (ต่อ)</p>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- กิจกรรมรู้จักตัวตน (ตัวตนที่ฉันมองเห็น ตัวตนตามความเป็นจริง ตัวตนตามอุดมคติ)</li> </ul> <p>ชิ้นงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบกิจกรรม</li> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			ใบบทกิจกรรมตัวตนของฉัน ประเมินการเรียนรู้ การรายงานตนเอง (นักศึกษาทราบตัวตนของตนเองในอีกมิติหนึ่ง จากมุมมองของตนเอง มุมมองของผู้อื่น)	
8	<b>บทที่ 5</b> บุคลิกภาพในงาน บริการ <b>สอบกลางภาค</b>	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน - ศึกษาบทความวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีคิดเชิงเหตุผล และให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา ใส่แบ รนด์นมกับลากรองเท้าแตะพนักงานจะบริการฉันอย่างไร - นักศึกษาทำใบงานรู้จักตัวตน โดยให้ใส่ข้อมูลบุคลิกภาพภายนอก เช่น น้ำหนัก ส่วนสูง ดัชนีม วลกายของตนเอง และบุคลิกภาพภายในที่วัดได้ เช่น ความถนัดของสมองสองซีก เป็นต้น - กิจกรรมรู้จักตัวตน “สัตว์สี่ทิศ” ชิ้นงาน ใบบทกิจกรรมตัวตนของฉัน ประเมินการเรียนรู้ ข้อสอบวัดผล สอบกลางภาค	- กรณีศึกษา - บทความวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี การคิดเชิงเหตุผล - ใบงาน - สื่อ power point - ภาพสัตว์สี่ทิศ - ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ
9	<b>บทที่ 6</b> เจตคติ และความพึง พอใจในการ บริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - เปิด VDO การบริการ (Johny Express) ให้นักศึกษาดู - ผู้สอนถามคำถามจากการดู VDO สร้างประเด็นให้นักศึกษาวิเคราะห์ - ผู้สอนเฉลยและนำเข้าสู่บทเรียน - ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน	- สื่อวิดีโอ เรื่อง Johny Express - ใบงาน - กรณีศึกษา - สื่อ power point

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจกใบงานให้นักศึกษาตอบคำถาม</li> <li>- กรณีศึกษา “วานิลลา” ชิ้นงาน ใบงาน ประเมินการเรียนรู้ แบบสอบถามปลายปิด (แบบเติมคำสั้น) (วัดความเข้าใจในความสำคัญของเจตคติในงานบริการ) (มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>
10	บทที่ 7 แรงจูงใจ และความ ต้องการในงาน บริการ	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- กิจกรรมกลุ่ม ระดมความคิดเห็นโรงแรมในฝัน โดยเลือกลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คิดรูปแบบ โรงแรม จำนวนห้อง สถานที่ตั้ง ชื่อโรงแรม โลโก้ สีโลแกน ทั้งนี้ต้องสอดคล้องสัมพันธ์และ สามารถจูงใจลูกค้าเป้าหมายที่มาใช้บริการ (ทั้งนี้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความแตกต่างด้วยเหตุทั้ง ปัจจัยภายนอกและภายใน อธิบายโดยอ้างอิงทฤษฎีจิตวิทยาที่เรียนมาแล้ว)</li> <li>- ผู้สอนสังเกตการณ์ และเดินเข้าหาทุกกลุ่มเพื่อแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ นักศึกษา</li> <li>- มอบหมายการบ้านให้นักศึกษาออกแบบ Core Product, Expected Product และ Exceed Service ของโรงแรมในฝันของกลุ่มตนเองมา โดยต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับรูปแบบโรงแรม ชื่อ โลโก้ สถานที่ตั้ง และต้องสามารถจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้</li> </ul> <p>ชิ้นงาน ร่างรายงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</li> <li>- ตัวอย่างโรงแรมในปัจจุบัน</li> </ul>

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			<p>ประเมินการเรียนรู้ แบบประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน (นักศึกษา มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้ อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (นักศึกษา มีความเข้าใจในบทเรียน) (นักศึกษา สามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร และสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ)</p>	
11	<b>บทที่ 8</b> การรับรู้ ในอุตสาหกรรม บริการ	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน</li> <li>- นักศึกษาตามกลุ่มโรงแรมในฝัน นำการบ้านที่เตรียมมาจากสัปดาห์ที่แล้วมาวิเคราะห์ร่วมกับ ทฤษฎีการรับรู้ในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อแก้ไข หรือออกแบบ ปรับเปลี่ยน Core Product, Expected Product และ Exceed Service เพิ่มเติม</li> <li>- กิจกรรมการออกแบบป้ายแนะนำโรงแรมโดยใช้ทฤษฎีการเลือกรับรู้ของผู้รับบริการ ชิ้นงาน ป้ายแนะนำโรงแรม ประเมินการเรียนรู้ <b>แบบประเมินกิจกรรม</b> (นักศึกษา มีความเข้าใจในบทเรียน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>
12	<b>บทที่ 9</b> เทคนิค ในการสื่อสารใน งานบริการ	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สอนนำกิจกรรมเกมการสื่อสาร (แบ่งนักศึกษาออกเป็น 5 กลุ่ม )</li> <li>- ผู้สอนสรุปกิจกรรม ชมวดูให้เห็นความสำคัญ และนำเข้าสู่บทเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกมการสื่อสาร</li> <li>- สื่อ power point</li> <li>- ตำราวิชาจิตวิทยา</li> </ul>

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			- ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน - กิจกรรมตัวอย่างภาษากาย ประเมินการเรียนรู้ แบบประเมินพฤติกรรมในชั้นเรียน	อุตสาหกรรมบริการ - วีดีโอ ความสำคัญของการฟัง
13	<b>บทที่ 10</b> คุณภาพการ บริการและการ ประเมิน	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียน - กิจกรรมกลุ่มระดมความคิดเห็น เถลนถำในการออกแบบการบริการให้มีคุณภาพ โดยให้แต่ละ กลุ่มทำความเข้าใจในเกณฑ์ตามหัวข้อที่กำหนด และระดมความคิดเห็น - นักศึกษานำเสนอเป็นรายกลุ่มด้วยผังความคิด - ผู้สอนสรุปประเด็น ชิ้นงาน ผังความคิดการออกแบบการบริการ	- สื่อ power point - ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ
14	การวางมาตรฐาน การบริการ สรุป ทบทวน เนื้อหา และ ติดตามกิจกรรม	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย PPT ถามตอบและอภิปรายร่วมกับผู้เรียนในการสรุปและทบทวนเนื้อหา - นักศึกษานำสิ่งที่เรียนมาประยุกต์ และระดมความคิดเห็น โรงแรมในพื้นที่โดยเติมเต็มหัวข้อ ดังต่อไปนี้ ด้วยทฤษฎีจิตวิทยาที่เรียนมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษารู้วิธีการวางมาตรฐาน การบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า และความสามารถขององค์กร และ สามารถเลือกกลยุทธ์การบริการที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองได้ สอดคล้องตามกระแส และแนวโน้มความต้องการของลูกค้าเป้าหมายของตนได้ ดังนี้ ● ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รูปแบบโรงแรม จำนวนห้อง สถานที่ตั้ง ชื่อโรงแรม โลโก้ สโลแกน ซึ่งสอดคล้องสัมพันธ์และสามารถจูงใจลูกค้าเป้าหมายที่มาใช้บริการ	- สื่อ power point - ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ



สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/แหล่งการเรียนรู้
			Core Product, Expected Product และ Exceed Service <ul style="list-style-type: none"> <li>● ป้ายแนะนำโรงแรม</li> <li>● การแต่งกายของพนักงานในแต่ละแผนก เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม</li> <li>● คุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน คุณสมบัติพิเศษ คุณสมบัติทั่วไปที่พึงมี พนักงานของโรงแรมเราแตกต่างจากโรงแรมอื่นอย่างไร</li> <li>● การวางกลยุทธ์การให้บริการโดยมีกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า กลยุทธ์การติดตามผลการให้บริการ ละกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน</li> </ul> ชิ้นงาน ร่างรายงาน	
15	การวางมาตรฐาน การบริการ และการเลือกกลยุทธ์บริการ โรงแรมในพื้นที่	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> นักศึกษาแต่ละกลุ่ม นำเสนอการวางมาตรฐานการบริการ และการเลือกกลยุทธ์บริการ โรงแรม ในฝัน โดยกำหนดให้กลุ่มละไม่เกิน 15 นาที ด้วยรูปแบบการนำเสนออย่างสร้างสรรค์ ชิ้นงาน รายงานการวางมาตรฐาน และกลยุทธ์การบริการ ประเมินการเรียนรู้ การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง	- สื่อ power point - ตำราวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ
16	สอบปลายภาค		ประเมินการเรียนรู้ ข้อสอบวัดผล สอบปลายภาค	

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.2	สังเกตพฤติกรรม การมีส่วนร่วม (คะแนนการมีส่วนร่วมกิจกรรม ในชั้นเรียนและบุคลิกภาพ)	1 - 15	10 %
2	1.2, 2.3, 3.1, 4.1, 5.1	ประเมินผลงานจากเนื้อหา รูปแบบ การเขียนรายงาน การ นำเสนอผลงาน ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน	10,11,13,14, 15	20 %
3	1.2, 2.3, 3.1, 4.1, 5.1	สังเกตพฤติกรรม การมีส่วนร่วม ประเมินจากงานที่ได้รับ มอบหมาย (งานในชั้นเรียน)	1 - 15	10 %
4	2.3, 3.1, 5.1	สอบกลางภาค	8	20 %
5	2.3, 3.1, 5.1	สอบปลายภาค	16	40 %

## การประเมินผล

ประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้คะแนนอิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ในสัดส่วน คะแนนเก็บ (60): สอบปลายภาค (40)

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

พิมพ์วี ทหารแก้ว. (2558). จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

1	จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์. (2556). <b>จิตวิทยาทั่วไป</b> . กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
2	ฉงจิ่ง หลี่. (2557). <b>คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย</b> . วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
3	เฉลิม สุขเจริญ. (2557). <b>แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี</b> . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก
4	ถิตรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2557). <b>การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว</b> . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
5	ธัญญา สาริกบุตร. (2556). <b>การวิเคราะห์เนื้อหาป้ายโฆษณาบนถนนริมทางเท้าส่งผลต่อการรับรู้และการจดจำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร</b> . วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
6	บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปันทะนัน. (2557). <b>จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว</b> หจก. นนทบุรี: เฟิร์นข้าหลวง ฟรินต้งแอนด์พับลิชชิง
7	อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). <b>จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)</b> . กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
8	อนัญญา กรรณสูตร และ วรวรรณ องค์ครุฑรักษา. (2556). <b>การศึกษาการรับรู้ทางประสาทสัมผัสต่อร้านอาหารไทยของผู้บริโภคชาวสิงคโปร์ และความสัมพันธ์กับปัจจัยภูมิหลัง</b> . วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา. 6(1)

## 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

1	กนกวรรณ พันธุ์โพธิ์โรจน์. (2554). <b>แคโรทัยอดนักงูใจ</b> . กรุงเทพฯ: เพิร์ล พับลิชชิ่ง.
2	กองกฤษฎีการการตลาด. (2558). <b>การส่งเสริมท่องเที่ยวไทย ปี 2559</b> . ค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2558. จาก <a href="http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-tat/menu-2015/menu-42015/686-42015-destination">http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-tat/menu-2015/menu-42015/686-42015-destination</a>
3	กองตลาดภาคกลาง. (2557). <b>แนวทางการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ททท.ภูมิภาคภาคกลาง ปี 2558</b> . ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2558. จาก <a href="http://www.tiewpakklang.com/news/central-region/13086/">http://www.tiewpakklang.com/news/central-region/13086/</a>
4	จิราวดี รัตน์ไพฑูริย์ชัย. (2557). <b>ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ : โอกาสใหม่ไทย เด็บโตรับ AEC</b> . กรุงเทพฯ: ชูริกิจ. 3(153).
5	ซัชพล เกียรติขจรธาดา. (2556). <b>500 ล้านปีของความรัก วิทยาศาสตร์ของอารมณ์ ความรัก และความเกลียดชัง</b> . กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
6	ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2558). <b>ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดปทุมธานี</b> . ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2558. จาก <a href="http://journalgrad.ssrु.ac.th/index.php/issue14/article/view/739/700">journalgrad.ssrุ.ac.th/index.php/issue14/article/view/739/700</a>
7	แทนไท ประเสริฐกุล. (2556). <b>โลกจิต</b> . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อะบุ๊ก
8	ธนกฤต สังข์เฉย. (2555). <b>ความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรมกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 31 (5) กันยายน - ตุลาคม 2555</b> .
9	เนตรปรีญา มุกสิกไชย ชุมไชโย. (2557). <b>รักษาคนเก่งไว้ในองค์กร</b> . ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2558. จาก <a href="http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1409313501">http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1409313501</a> .
10	สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล. (2555). <b>อ่านใจจากภาษากาย</b> . กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.

## หมวดที่ 7 การประเมิน และการปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์เป็นรายบุคคลผ่านระบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัย

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนของนักศึกษา
- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนักศึกษาและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้สอนร่วมกันระดมสมองกำหนดกลยุทธ์วิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา แล้วจัดทำ มคอ.5 รายงานรายวิชาทุกภาคการศึกษา

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 อาจารย์ผู้สอนศึกษาเครื่องมือ เลือกเครื่องมือ และรายวิชาที่จะนำมาใช้ในการทวนสอบ เช่น คะแนน ผลการสอบ หรือ คะแนนด้านอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในเกณฑ์ผลการเรียนรู้ของรายวิชาพร้อมหลักฐานที่แสดงออกมาของคะแนนแต่ละส่วนกับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)

4.2 อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา

4.3 อาจารย์ผู้สอนประมวลผลและเขียนรายงานผลการทวนสอบ

4.4 อาจารย์ผู้สอนนำเสนอรายงานที่จัดทำขึ้นเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร พร้อมทั้งแนวทางการปรับปรุง และรายงานในผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ. 5) เพื่อใช้ประกอบการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้สอนสร้างระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาโดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอนหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาภายในหลักสูตร และนำเข้าที่ประชุมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ระดับหลักสูตรโดยผ่านคณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน ผลการประชุมการทบทวนผลสัมฤทธิ์ และกลยุทธ์การสอนที่ใช้ เพื่อสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป

