



## รายละเอียดของรายวิชา

รายวิชา จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
Psychology for Tourism Industry  
รหัสวิชา 3571122

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว  
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## สารบัญ

		หน้า
หมวดที่ 1	ข้อมูลทั่วไป	3
หมวดที่ 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวดที่ 3	ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวดที่ 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวดที่ 5	แผนการสอนและการประเมินผล	7
หมวดที่ 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	12
หมวดที่ 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	13



## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

#### 1.1 ความรู้ที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยา เข้าใจในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางจิตวิทยา และนำทฤษฎีนั้นมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวได้

#### 1.2 ความสามารถ ทักษะที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ทักษะจากความรู้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

#### 1.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติ ที่ได้รับจากการเรียน

เพื่อให้ นักศึกษามีความรอบรู้ มีเจตคติที่ดี มีความรับผิดชอบ มีวินัย และมีคุณธรรมจริยธรรมในเรียนรู้ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

### 2. วัตถุประสงค์รายวิชา

#### 2.1 ความรู้ที่ได้จากการเรียน

1. เข้าใจธรรมชาติของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน
2. อธิบายพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลได้

#### 2.2 ความสามารถ ทักษะที่ได้รับจากการเรียน

1. นำความรู้มาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพอันพึงประสงค์
2. ประยุกต์ทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยา มาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

#### 2.3 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเจตคติ ที่ได้รับจากการเรียน

1. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. เจตคติที่ดีและมีความฉลาดทางอารมณ์

### 3. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

การศึกษาศาสตร์ทางจิตวิทยาซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ทั้งในชีวิตประจำวัน และในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นเพื่อให้ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีองค์ความรู้และมีความเข้าใจจิตวิทยาในการบริการในบทบาทการเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ และสามารถนำความรู้ที่ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการทำงานในหน่วยงานด้านการบริการ นักศึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม รู้จักการรักษาใจ การช่วยเหลือ การแบ่งปัน และให้ความสำคัญกับสมาชิกในกลุ่ม ตลอดจนการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ และสร้างมาตรฐานการบริการที่จับต้องได้ ทั้งนี้ในการปรับปรุงรายวิชา ผู้สอนจึงมุ่งให้ผู้เรียนสามารถนำแนวคิด ทฤษฎีทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ และปรับปรุงวิธีการสอนโดยเน้นการเรียนรู้แบบ Active Learning โดยศึกษากรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยา ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีทัศนคติ ทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีด้านจิตวิทยาบริการยุคใหม่ในงานบริการ คุณภาพของบุคลากรในงานบริการ คุณภาพงานบริการ และวงจรการบริการ

Psychological concepts and fundamental theories; motivation, needs, personality, attitude, satisfaction, applied the concepts of psychological and theories in the service task. Human resources of quality in tourism industry, service quality and service cycle

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

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

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3.3.1 นักศึกษานัดวันเวลาล่วงหน้า หรือมาพบอาจารย์ประจำรายวิชาเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม ตามเวลานัดหมาย ที่ห้องพักอาจารย์ก่อนวันและเวลาสอน 2 ชั่วโมง

3.3.2 วิธีการสื่อสารอื่น ๆ เช่น ช่องทางการสื่อสารทางไลน์ ทางอีเมลล์

### หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

##### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

● 2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

##### 1.2 วิธีการสอน

1.2.1 วิเคราะห์ผลการเรียนรู้และออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ครอบคลุมตามแผนที่กระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับรายวิชา

1.2.2 ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้จากตัวอย่างกรณีศึกษาจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงและการปฏิบัติงาน

### 1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 การประเมินจากการเข้าเรียนและการส่งงานของนักศึกษาตามกำหนดเวลา

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

○1) มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

●2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 วิธีการสอน

2.2.1 ผู้สอนวิเคราะห์ผลการเรียนรู้ด้านความรู้ และออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้โดยให้ครอบคลุมตามแผนที่กระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ให้เหมาะสมกับรายวิชา

2.2.2 ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายสอดคล้องกับสาระการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา เช่น การใช้กรณีศึกษา การสนทนา อภิปรายกลุ่มย่อย และการนำเสนอเนื้อหาความรู้หน้าชั้นเรียน

### 2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 ความมีวินัยในการเข้าชั้นเรียนสม่ำเสมอและตรงเวลา

2.3.2 ความสนใจและตั้งใจเรียน มีการถาม-ตอบในชั้นเรียน

2.3.3 การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา ผลงานมีความคิดสร้างสรรค์

2.3.4 การสอบปลายภาค

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

●2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติไปสู่การฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

●3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

### 3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การอภิปรายกลุ่มตามหัวข้อที่กำหนด โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าทั้งเชิงกว้างและเชิงลึกได้อย่างเหมาะสม

### 3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 การประเมินผลชิ้นงานในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ รายงาน การทดสอบย่อยในระหว่างศึกษากรณีศึกษา เป็นต้น

3.3.2 การถาม – ตอบในระหว่างการจัดการเรียนรู้

3.3.3 การทดสอบย่อยและสอบปลายภาค

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

●1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

### 4.2 วิธีการสอน

4.2.1 วางแผนกิจกรรมการเรียนรู้โดยผู้สอนวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ด้านทักษะ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ให้ครอบคลุมตามแผนที่กระจายความรับผิดชอบมาตรฐาน ผลลัพธ์การเรียนรู้และนำมาออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับรายวิชา

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในชั้นเรียน

4.3.2 การประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มและการทำงานเป็นทีม

### หมวดที่ 5 แผนการจัดการเรียนรู้และการประเมินการเรียนรู้

#### 1. แผนการจัดการเรียนรู้

ลำดับที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งเรียนรู้
1	ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา (ส่วนที่ 1)	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมก่อนการเรียนเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาสนใจรายวิชา (กิจกรรมการละลายพฤติกรรมในชั้นเรียน)</li> <li>- ตั้งประเด็นการศึกษาโดยการเล่าเรื่องจากกรณีศึกษา “พฤติกรรมแสดงออกของมนุษย์และสัตว์”</li> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point</li> <li>- ให้แบบฝึกหัดทบทวน และนำมาอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนสัปดาห์หน้า</li> </ul> <p><b>ชิ้นงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์ภาพพฤติกรรมแสดงออกของมนุษย์และสัตว์</li> </ul> <p><b>ประเมินการเรียนรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินพฤติกรรม</li> <li>- การตอบคำถาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีศึกษา</li> <li>- Power Point</li> <li>- เอกสารประกอบการสอน</li> <li>- แบบฝึกหัด</li> </ul>
2	ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา (ส่วนที่ 2)	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เฉลยแบบฝึกหัดทบทวน และให้นักศึกษานำมาอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียน</li> <li>- ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point</li> <li>- ทำกิจกรรมจากใบงานที่ 1 เป็นกลุ่ม และนำเสนอหน้าชั้นเรียน</li> </ul> <p><b>ชิ้นงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สคริปบรรยายอารมณ์ของมนุษย์พร้อมเอกสารอ้างอิงแหล่งที่มา</li> </ul> <p><b>ประเมินการเรียนรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินพฤติกรรม</li> <li>- การตอบคำถาม</li> <li>- แบบฝึกหัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบงานที่ 1 ภาพอารมณ์ของมนุษย์</li> <li>- เอกสารประกอบการสอน</li> <li>- Power Point</li> <li>- แบบฝึกหัด</li> </ul>

มคอ. 3 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งเรียนรู้
3	จิตวิทยาในงาน ท่องเที่ยวและบริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้ที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) <b>ชิ้นงาน</b> - กระบวนการคิดและการประยุกต์ใช้ในงานบริการ (ให้นักศึกษายกตัวอย่างเขียนบรรยายส่ง) <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - การประเมินชิ้นงานที่ส่ง - การตอบคำถาม - แบบฝึกหัด	- กรณีศึกษาจากเว็บไซต์ - เอกสารประกอบการสอน - Power point
4	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การจูงใจ (ส่วนที่ 1)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้ที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) - นักศึกษาหาข้อมูลจากเว็บไซต์เกี่ยวกับกิจกรรมในใบงานที่ 2 นำเสนอสัปดาห์หน้า <b>ชิ้นงาน</b> - สคริปจากกิจกรรมในใบงานที่ 2 <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - การประเมินชิ้นงานที่ส่ง - การตอบคำถาม - แบบฝึกหัด	- ใบงานที่ 2 กิจกรรมการนำเสนอ ด้านแรงจูงใจในการ บริการ - เอกสาร ประกอบการสอน - Power point
5	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การจูงใจ (ส่วนที่ 2)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - นักศึกษานำเสนอกิจกรรมในใบงานที่ 2 อภิปรายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้ที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) <b>ชิ้นงาน</b> - สคริปจากกิจกรรมในใบงานที่ 2 <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - การประเมินชิ้นงานที่ส่ง - การตอบคำถาม	- ใบงานที่ 2 กิจกรรมการนำเสนอ ด้านแรงจูงใจในการ บริการ - เอกสาร ประกอบการสอน - Power point
6	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ (ส่วนที่ 1)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้ที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) <b>ชิ้นงาน</b> - นักศึกษาทำแบบทดสอบบุคลิกภาพ	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - ใบงานที่ 3 แบบทดสอบ บุคลิกภาพ



มคอ. 3 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งเรียนรู้
			<b>ประเมินการเรียนรู้</b> - เฉลยการทดสอบบุคลิกภาพ - การตอบคำถาม	
7	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ (ส่วนที่ 2)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้ที่เน้นทักษะกระบวนการคิด (Thinking Based Learning) <b>ชิ้นงาน</b> - นักศึกษานำเสนอจากแบบทดสอบบุคลิกภาพและการปรับตัวกิจกรรม <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ประเมินจากการนำเสนอ - การตอบคำถาม	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - ใบงานที่ 3 แบบทดสอบ บุคลิกภาพ
8	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ทัศนคติ และความพึงพอใจ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study) <b>ชิ้นงาน</b> - นักศึกษาบรรยายทัศนคติการปรับทัศนคติต่องาน บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ประเมินจากการนำเสนอ - การตอบคำถาม	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - กรณีศึกษา
9	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การรับรู้ใน การบริการ (ส่วนที่ 1)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - ผู้สอนอธิบายการนำเสนอการถ่ายทอดการย่อความของ นักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการบริการ (สัปดาห์ หน้านำเสนอ) <b>ชิ้นงาน</b> - สอบกลางภาค <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การสอบกลางภาค	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - ข้อสอบกลางภาค
10	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การรับรู้ใน การบริการ (ส่วนที่ 2)	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study) <b>ชิ้นงาน</b> - การย่อความของนักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการ บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - หนังสืออ่านนอก เวลาด้านการบริการ

มคอ. 3 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งเรียนรู้
11	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การสื่อสารในงาน บริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case Study) <b>ชิ้นงาน</b> - การย่อความของนักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการ บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - หนังสืออ่านนอก เวลาด้านการบริการ
12	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์ในงาน บริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point <b>ชิ้นงาน</b> - การย่อความของนักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการ บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - หนังสืออ่านนอก เวลาด้านการบริการ
13	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การจัดการในองค์การ บริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนบรรยายด้วย Power Point - ผู้สอนอธิบายกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ (Role play Based Learning) (สัปดาห์หน้านำเสนอ) <b>ชิ้นงาน</b> - การย่อความของนักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการ บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	- เอกสาร ประกอบการสอน - Power point - หนังสืออ่านนอก เวลาด้านการบริการ
14	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ จิตวิทยาในการ บริหารบุคลากรใน งานบริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนให้นักศึกษาเตรียมการนำเสนอการแสดงบทบาท สมมติในชั้นเรียน <b>ชิ้นงาน</b> - การแสดงบทบาทสมมติการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ และการแก้ปัญหาในงานบริการ - การย่อความของนักศึกษาจากหนังสือนอกเวลาด้านการ บริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	- เอกสาร ประกอบการสอน - เว็บไซต์ - หนังสืออ่านนอก เวลาด้านการบริการ
15	การประเมินคุณภาพ การบริการ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> - ผู้สอนให้นักศึกษาเตรียมการนำเสนอการแสดงบทบาท สมมติในชั้นเรียน	- เอกสาร ประกอบการสอน - เว็บไซต์

มคอ. 3 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สัปดาห์ ที่	หัวข้อเรื่อง	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการเรียนรู้/ แหล่งเรียนรู้
			<b>ชิ้นงาน</b> - การแสดงบทบาทสมมติการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ และการแก้ปัญหาในงานบริการ <b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการนำเสนอ การถ่ายทอด - การตั้งคำถามและการตอบของนักศึกษา	
16	การสอบปลายภาค	1.5	<b>ประเมินการเรียนรู้</b> - ผ่านเกณฑ์การประเมินการสอบปลายภาค	ข้อสอบปลายภาค

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	ผู้เรียนมีวินัยและความรับผิดชอบ	การเข้าชั้นเรียน ตรงต่อเวลา และตั้งใจ ฟังอาจารย์ ถาม-ตอบ	สัปดาห์ที่ 1-15	5 %
2	ผู้เรียนได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีทางจิตวิทยา	การรายงานหน้าชั้น เรียนการตีความ จับ ประเด็นและการสื่อ ความหมายของ นักศึกษา	ท้ายชั่วโมง ของการ สอน สัปดาห์ ที่ 9-15	10 %
3	ผู้เรียนนำความรู้ในแนวคิดและทฤษฎีทาง จิตวิทยาและนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	การจัดทำข้อเสนอ โครงการวิจัย การ ดำเนินการวิจัย การ วิเคราะห์และสรุป ผลการวิจัย	สัปดาห์ที่ 14-15	15 %
4	สอบกลางภาค	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	สัปดาห์ที่ 9	30 %
5	สอบปลายภาค	ผ่านเกณฑ์การประเมิน	16	40 %

**การประเมินผล**

ประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้คะแนนอิงเกณฑ์ ในสัดส่วน คะแนนระหว่างภาค (60) และสอบปลายภาค (40) ดังนี้

เกรด	คะแนน	เกณฑ์การพิจารณา
A	90-100	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
B <sup>+</sup>	85-89	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
B	75-84	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
C <sup>+</sup>	70-74	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
C	60-69	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
D <sup>+</sup>	55-59	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
D	50-54	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค
F	0-49	เข้าชั้นเรียนร่วมกิจกรรม ทำรายงาน สอบกลางภาคและสอบปลายภาค

**หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน****1. เอกสารและตำราหลัก**

ถิรพร แสงพิรุณ. (2561). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.

**2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ**

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2541). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน แกรมมี.

เอนก สุวรรณบัณฑิตและคณะ. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

**3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ**

ธนวัฒน์ หาญชิงชัยและคณะ. (ม.ป.ป.). กลุ่มแนวคิดทางจิตวิทยา. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม, 2557,

จาก <http://dpu-psychology.blogspot.com/p/john-broadus-watson.html>

## หมวดที่ 7 การประเมิน และการปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์เป็นรายบุคคลผ่านระบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัย

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- สังเกตการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมการมีส่วนร่วมของนักศึกษา
- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนักศึกษา และการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

จากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา นำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ และจัดทำ มคอ.5 รายงานผลการดำเนินงาน ทุกภาคการศึกษา

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 หลักสูตรจัดทำแบบประเมินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาทำการประเมินจากระดับพฤติกรรมของตนเองจากการเรียนรู้รายวิชา

4.2 ตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลประเมินการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการเรียนรู้

4.3 ติดตามและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาทั้งภาพรวมและรายบุคคล

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 อาจารย์ประจำวิชาทบทวนผลการประเมินจากนักศึกษาในวิชาที่รับผิดชอบในระหว่างภาคการศึกษา และปรับปรุงทันทีเมื่อสามารถดำเนินการได้ รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินการเรียนการสอนส่งประธานหลักสูตร

5.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรสรุปผลการดำเนินงานหลักสูตรประจำปี โดยรวบรวมข้อมูลจากการประเมินประสิทธิผลของการสอน รายงานผลการดำเนินงานรายวิชา รายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม รายงานผลการประเมินความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 รายงานผลการประกันคุณภาพ และความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นกรรมการประจำหลักสูตรสรุปผลการดำเนินงานส่งประธานหลักสูตรเพื่อวางแผนปรับปรุงหลักสูตรและแผนกลยุทธ์การสอน

5.3 อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรติดตามผลการดำเนินงานทุกตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

5.4 ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพิจารณาทบทวนสรุปผลการดำเนินงานหลักสูตร วางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อนำไปใช้ในปีการศึกษาต่อไป และปรับปรุงหลักสูตรทั้งฉบับภายใน 5 ปี