รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	**มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร** **MAEJO UNIVERSITY AT CHUMPHON**
วิทยาเขต/คณะ/สาขาวิชา	สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา
	TD 242	Hospitality Psychology
	พท 242	จิตวิทยาการบริการ
2. จำนวนหน่วยกิต	3 หน่วยกิต	(3-0-6) (บรรยาย-ปฏิบัติ-ศึกษาด้วยตนเอง)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา		
3.1 ■ **สำหรับ**	หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต	สาขาวิชา พัฒนาการท่องเที่ยว
□ **สำหรับ**	หลายหลักสูตร	
3.2 □ **ประเภทของรายวิชา**	□ ศึกษาทั่วไป	
	■ วิชาเฉพาะ	กลุ่มวิชา ■ แกน □ เอกบังคับ □ เอกเลือก
	□ วิชาเลือกเสรี	
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา		
4.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา		
อาจารย์จุฑามาส เพ็งโคนา		
4.2 อาจารย์ผู้สอน		
อาจารย์จุฑามาส เพ็งโคนา		
5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน		
ภาคการศึกษาที่ □ **1** ■ **2**	ชั้นปีที่เรียนชั้นปีที่ **2** หลักสูตร 4 ปี และ ปีที่ 4 หลักสูตร **2** ปี	
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ไม่มี)		
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (co-requisites) (ไม่มี)		

8. สถานที่เรียน	
☐ ในสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	☐ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - เชียงใหม่
☐ นอกสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	☐ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ แพร่- เฉลิมพระเกียรติ
	■ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด		
ภาคการศึกษาที่	ปีการศึกษา	เมื่อวันที่ 29 เดือนตุลาคม
1 ☐ 2 ■	2556	พ.ศ. 2556
(สำหรับการจัดทำมคอ.2 และ มคอ.3 เป็นครั้งแรก นับเป็นวันที่ที่ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้เปิดสอน/ปรับปรุงล่าสุด)		

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาศึกษาความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้รับบริการ และการสร้างหรือพัฒนาทักษะการบริการมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการพูด และการแสดงออกสำหรับมัคคุเทศก์ ตลอดจนการศึกษาสังคมไทย และลักษณะโครงสร้างของสังคมไทย

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และบริบทของสังคมไทย
2. เพื่อให้นิสิตมีความรู้ และทักษะในแนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการ และสร้างหรือพัฒนาทักษะการบริการ
3. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในเรื่อง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งศิลปะการพูดและการแสดงออก

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา (Course Description)

ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้รับบริการ และการสร้างหรือพัฒนาทักษะการบริการมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปการพูด และการแสดงออกสำหรับมัคคุเทศก์ ตลอดจนการศึกษาสังคมไทย และลักษณะโครงสร้างของสังคมไทย

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม (ถ้ามี)	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง (3 ชั่วโมง * 15 สัปดาห์)	-	-	90 ชั่วโมง (6 ชั่วโมง * 15 สัปดาห์)

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยแจ้งให้นักศึกษาทราบในชั่วโมงแรกของการเรียนการสอน

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง ซึ่งต้องสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในรายละเอียดของหลักสูตร โดยมาตรฐานการเรียนรู้แต่ละด้าน ให้แสดงข้อมูลต่อไปนี้

1 สรุปสั้นๆ เกี่ยวกับความรู้ หรือทักษะที่รายวิชามุ่งหวังที่จะพัฒนานักศึกษา

2 คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการสอนที่จะใช้ในรายวิชาเพื่อพัฒนาความรู้ หรือทักษะในข้อ 1

3 วิธีการที่จะใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในรายวิชานี้เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในมาตรฐานการเรียนรู้แต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง

<table>
<tr><td colspan="3">1. คุณธรรม จริยธรรม</td></tr>
<tr><td>คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา</td><td>วิธีการสอนที่จะใช้พัฒนาการเรียนรู้</td><td>วิธีการประเมินผล</td></tr>
<tr><td>1.1 มีวินัยและตรงต่อเวลา เคารพกฎระเบียบ ซื่อสัตย์ เสียสละและมีน้ำใจ</td><td rowspan="4">- ใช้การสื่อสารสองทางคือนักศึกษา ตั้งคำถามและตอบคำถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ในชั้นเรียนในโอกาสต่างๆ
- ยกตัวอย่างกรณีศึกษาทั้งกรณีที่ถูกต้องและผิด
- อาจารย์ปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดีและเหมาะสม</td><td rowspan="4">- ประเมินผลจากพฤติกรรมในชั้นเรียนและในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม</td></tr>
<tr><td>1.2 ตระหนักในจรรยาบรรณ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว</td></tr>
<tr><td>1.3 มีสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโส</td></tr>
<tr><td>1.4 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">2. ความรู้</td></tr>
<tr><td>ความรู้ที่ต้องได้รับ</td><td>วิธีการสอน</td><td>วิธีการประเมินผล</td></tr>
<tr><td>2.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และบริบทของสังคมไทย</td><td rowspan="3">- การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ได้แก่ การบรรยาย ร่วมกับการสื่อสองทาง รวมทั้งให้นักศึกษาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- ศึกษาข้อมูลประกอบรายงาน และนำเสนอ
- มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในชั้นเรียน
- การสอนที่เสริมเนื้อหาจากประสบการณ์จริงให้แก่นักศึกษา</td><td rowspan="3">- การสอบย่อยม กลางภาค และปลายภาค
- การทำรายงานกลุ่ม
- การนำเสนอต่อชั้นเรียน
- ประเมินจากรายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- ประเมินจากพฤติกรรมทำงานอื่นๆ</td></tr>
<tr><td>2.2 แนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ ทั้งในด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการ และสร้างหรือพัฒนาทักษะการบริการ</td></tr>
<tr><td>2.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งศิลปการพูดและการแสดงออก</td></tr>
<tr><td colspan="3">3. ทักษะทางปัญญา</td></tr>
<tr><td>ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</td><td>วิธีการสอน</td><td>วิธีการประเมินผล</td></tr>
<tr><td>3.1 สามารถนำความรู้ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และวิพากษ์อย่างเป็นระบบ</td><td rowspan="3">- จัดการเรียนการสอนที่ฝึกทักษะการคิด
- ฝึกถามและตอบคำถามเพื่อแสดงความคิดเห็น รวมไปถึงการระดมสมองในการแก้ไขปัญหา</td><td rowspan="3">- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- ประเมินจากรายงานกลุ่ม
- การสอบย่อย กลางภาค และปลายภาค</td></tr>
<tr><td>3.2 สามารถประเมินและสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้</td></tr>
<tr><td>3.3 สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้</td></tr>
</table>

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องการพัฒนา	**วิธีการสอน**	**วิธีการประเมินผล**
4.1 ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	- การมอบหมายงานกลุ่ม และเปลี่ยนกลุ่มตามงานที่ได้รับมอบหมาย	- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน - ประเมินจากความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่ม - ให้นักศึกษาประเมินสมาชิกในกลุ่ม
4.2 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น		
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา	**วิธีการสอน**	**วิธีการประเมินผล**
5.1 สามารถค้นคว้าหาข้อมูลผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตได้	- การใช้ PowerPoint ที่น่าสนใจประกอบการสอน - การนำเสนอข้อมูลจากการสืบค้นผ่านอินเตอร์เพื่อเป็นตัวอย่างและกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสนเทศ - การมอบหมายงานที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ประเมินทักษะการใช้ภาษาในการเขียนและนำเสนอรายงาน - ผลสัมฤทธิ์ของงานที่มอบหมาย / การนำเสนองานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5.2 สามารถใช้ PowerPoint ในการนำเสนองาน		
5.3 สามารถใช้ภาษาในการนำเสนอได้ถูกต้องและเหมาะสม		

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน					
บทที่	**หัวข้อ/รายละเอียด**	**จำนวน* (ชั่วโมง)**	**กิจกรรมการเรียนการสอน**	**สื่อการเรียนรู้ที่ใช้**	**ผู้สอน**
1	ปฐมบทแห่งจิตวิทยา - ความหมาย และแนวคิดทางจิตวิทยา - ความสำคัญและประโยชน์ของจิตวิทยาการบริการต่อการท่องเที่ยว - ประเภทของการบริการการท่องเที่ยว	6.0	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และแสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา
2	ความรู้ทางจิตวิทยาที่สัมพันธ์กับการบริการการท่องเที่ยว - ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการการท่องเที่ยว - แนวความคิดของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาสังคม นำเสนอบทปฏิบัติการ	9.0	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และแสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา

3	แนวคิดทางจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างและพัฒนาทักษะการบริการ - เทคนิคและวิธีการให้บริการตามลักษณะของผู้รับบริการ - แนวคิดทางจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น - แนวคิดทางจิตวิทยาการสื่อสารสำหรับงานบริการ - แนวคิดทางจิตวิทยาในการบริหาร นำเสนอบทปฏิบัติการ	7.5	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และ แสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา
4	การเรียนรู้ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการการท่องเที่ยว - พฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ - การตัดสินใจของมนุษย์ - บุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ - มนุษย์สัมพันธ์และการสร้างมนุษย์สัมพันธ์	6.0	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และ แสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา
5	องค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับจิตวิทยาการบริการการท่องเที่ยว - เทคนิคในการติดต่อ และการสื่อสาร - ศิลปการพูดและการแสดงออก สำหรับมัคคุเทศก์ - พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	7.5	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และ แสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา

6	บริบทของสังคมไทย - นิยามที่เกี่ยวกับสังคมไทย - การศึกษาสังคมไทย ตามทรรศนะของคนในและคนนอก - ลักษณะโครงสร้างของสังคมไทย - แบบแผนในการจัดระเบียบทางสังคม - ทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำทางสังคมและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	9.0	บรรยาย ยกตัวอย่าง ประกอบ และ แสดงความคิดเห็น	Power Point slide, Clip video	อ.จุฑามาส เพ็งโคนา

** จำนวนชั่วโมงต้องสอดคล้องกับจำนวนหน่วยกิต*

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน**	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมิน
1		สอบย่อย	4, 12	10%
		รายงานย่อย	3, 10	10%
2		สอบกลางภาค	8	20%
3		สอบปลายภาค	16	30%
4		รายงานกลุ่ม	15	20%
5		จิตพิสัย	1-7, 9-15	10%

เกณฑ์การประเมินผล

80 % ขึ้นไป	ระดับคะแนน A	60 – 64 %	ระดับคะแนน C
75 – 79 %	ระดับคะแนน B+	55 – 59 %	ระดับคะแนน D+
70 – 74 %	ระดับคะแนน B	50 – 54 %	ระดับคะแนน D
65 – 69 %	ระดับคะแนน C+	ต่ำกว่า 50 %	ระดับคะแนน F

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

จำรอง เงินดี และทรรศนะใจชุ่มชื่น. 2546. **เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาสังคม**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

นภวรรณ ฐานะกาญจน์. 2546. **เอกสารประกอบการสอน วิชามนุษยมิติในการจัดการพื้นที่อนุรักษ์**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

2**. เอกสารและข้อมูลสำคัญ**

-

3**. เอกสารและข้อมูลแนะนำ**

Web Site สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ให้นักศึกษาทุกคนประเมินประสิทธิผลของรายวิชา ซึ่งรวมถึงวิธีการสอน การจัดกิจกรรมและสิ่งที่สนับสนุนการเรียนการสอน และเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ประเมินจากผลการประเมินผู้สอน และผลการเรียนของนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากได้รับผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จะมีการปรับปรุงการสอน สรรหาข้อมูลเพิ่มเติม และปรับปรุงวิธีการสอนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในรายวิชา ได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือการตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังจากออกผลการเรียนรายวิชา โดยผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมกรรมการหลักสูตร และกรรมการประจำคณะ ฯ เป็นต้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิผลรายวิชาจะมีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ปรับปรุงรายวิชา ทุก 3 ปี
2. ปรับปรุงการสอนตามข้อเสนอแนะในข้อ 3 และผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ ตามข้อ 4