

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
2512713 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต 3 (3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค รับผิดชอบ
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 1
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
30 ตุลาคม 2557

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 - พุทธิพิสัย (ความรู้ที่ได้รับจากการเรียน)
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจพื้นฐานความต้องการของบุคคล
 - เพื่อให้ผู้เรียนรู้และเข้าใจหลักในการให้บริการ แนวทางการต้อนรับที่มีประสิทธิภาพ
 - จิตพิสัย (ทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม ที่ได้รับจากการเรียน)
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีผู้เรียนให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ รับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ
 - ทักษะพิสัย (ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติ การใช้ IT ที่ได้รับจากการเรียน)
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อปรับปรุงเนื้อหาจากรายวิชาจิตวิทยาการบริการให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการวางแผนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้สอนมีการเพิ่มเติมเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันในการเรียนการสอนและให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลาย และมีความเหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์การประกอบอาชีพในอนาคตได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ การมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ หลักประชาสัมพันธ์การบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย การฝึก | สอนเสริม | ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
|---------------------------------|---|------------------------------|--|
| บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา | สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลและในกรณีที่มีเหตุจำเป็น | ไม่มีการฝึกปฏิบัติ | การศึกษาด้วยตนเอง 90 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ |

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

- อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์และประกาศให้ผู้เรียนทราบ นอกจากนั้นยังอนุญาตให้นักศึกษาติดต่อผ่านโทรศัพท์ และ e-mail ด้วย โดยบอกหมายเลขโทรศัพท์ และ e-mail address ส่วนตัวให้ทราบ

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1.1.1. ความตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์และมีวินัยในตนเอง

1.1.2. มีการปฏิบัติตนที่ดีเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีการเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้อื่น

1.1.3. มีการเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.2 วิธีการสอน

- 1.2.1. การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัยในตนเองให้กับนักศึกษา รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการกฎระเบียบและเคารพสิทธิของผู้อื่น
- 1.2.2. การอภิปราย โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณของวิชาชีพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1.3.1. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ โดยดูจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- 1.3.2. ประเมินผลจากการร่วมกิจกรรมการอภิปราย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ
- 2.1.2. มีความรู้ถึงหลักการและทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการสอน

- 2.2.1. การบรรยายเนื้อหาในรายวิชา รวมถึงการถาม ตอบในชั้นเรียน
- 2.2.2. การอภิปรายกลุ่ม โดยอาจารย์ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- 2.2.3. การมอบหมายกิจกรรมการทำงานกลุ่ม ให้กลุ่มได้มีการค้นคว้า คิดวิเคราะห์และร่วมกันทำงาน มีการนำเสนอรายงาน
- 2.2.4. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

2.3 วิธีการประเมินผล

- 2.3.1. ประเมินจากการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค
- 2.3.2. ประเมินจากการสังเกตการณ์การร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน
- 2.3.3. ประเมินผล การนำเสนอผลงานรายงาน หรืองานตามที่มอบหมายรายบุคคลและรายกลุ่ม

3. ทักษะทางปัญญา

3.1. ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 3.1.1. มีความสามารถวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่ดี
- 3.1.2. มีความสามารถและรู้จักวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการอย่างเหมาะสม
- 3.1.3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดีในการทำงานในอนาคต

3.2 วิธีการสอน

- 3.2.1 การสอนเนื้อหาโดยการบรรยายเนื้อหา และฝึกทักษะในด้านต่างๆ (เช่น ทักษะในการต้อนรับ ทักษะในการคิดแก้ปัญหา) พร้อมทั้งให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

3.2.2. การอภิปราย ร่วมกันในชั้นเรียน พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ในงานบริการและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.2.3. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1. การสอบ โดยใช้ข้อสอบที่วัดทักษะด้านการใช้ปัญญาในการคิดวิเคราะห์

3.3.2. ประเมินผลจากผลงาน การนำเสนอผลงานของนักศึกษา

3.3.3. ประเมินจากพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบข้อซักถาม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่

ต้องพัฒนา

4.1.1. มีพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

4.1.2. พัฒนาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียน ตลอดจนพัฒนาบทบาทความเป็นผู้นำ ผู้ตามในการทำงานเป็นทีม

4.1.3. มีความสามารถในการปรับตัวและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

4.2 วิธีการสอน

4.2.1. สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม และมอบหมายงานในการจัดเรียนการสอน

4.2.2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานและแลกเปลี่ยนบทบาทในการทำงานร่วมกัน

4.2.3. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับการปรับตัวและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1. ประเมินจากการส่งงาน รายงาน ความเรียบร้อยครบถ้วนของงาน และการนำเสนอผลงาน รายบุคคลและรายกลุ่ม

4.3.2. สังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง

4.3.3. การสังเกตการณ์ร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1. พัฒนาทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอในชั้นเรียน

5.1.2. พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและแหล่งข้อมูลต่างๆ

5.2 วิธีการสอน

5.2.1. มอบหมายงานให้นักศึกษาทำเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆของนักศึกษาและให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ และทำรายงานเพื่อนำเสนอด้วยวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม

5.2.2. การสอนด้วยการบรรยายในชั้นเรียนและให้มีการฝึกปฏิบัติ

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1. ประเมินจากงาน รายงาน วิธีการนำเสนอ และรูปแบบในการนำเสนอ

5.3.2. สังเกตพฤติกรรมในการเรียน และผลการประเมินการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|------------|---|---------------|---|-----------------|
| 1 | ชี้แจงรายละเอียดวิชา ดังนี้ 1. คำอธิบายรายวิชา ความสำคัญของรายวิชา จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ รายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2. การจัดการเรียนการสอน การวัด การประเมินผล การเก็บคะแนน การสอบ 3. การประเมินเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4. การประเมินพฤติกรรมกรรมการ มีวินัยและพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน | 3 | 1. แจกเอกสารแผนการสอน 2. การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ รับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น 3. การอภิปราย โดยให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็น ที่เกี่ยวข้อง กับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพ 4. บรรยายสรุป รวมทั้งตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์ภาค |
| 2 | บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยา | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 1) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการนำแนวคิดของนักจิตวิทยาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์ภาค |

| | | | | |
|---|--|---|---|--------------------|
| 3 | บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 2) 2. เปิดวิดีโอทัศน์เกี่ยวกับงานบริการในลักษณะต่าง ๆ ให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และจัดประเภทของการบริการที่ได้ศึกษาจากวิดีโอทัศน์ 4. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปถึงลักษณะและประเภทการบริการ | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 4 | บทที่ 3 องค์ประกอบของระบบการบริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการและแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ในการบริการ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 3) 2. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันอภิปรายและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อการสร้างกลยุทธ์ในการบริการ 3. บรรยายสรุป และสรุปผลการอภิปรายรวมทั้งตอบข้อซักถาม 4. มอบหมายงานให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มค้นคว้าศึกษาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อทฤษฎีบุคลิกภาพเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียนในครั้งต่อไป | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 5 | บทที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 4) 2. แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนครั้งที่แล้วในหัวข้อทฤษฎีบุคลิกภาพ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการรายงานของนักศึกษา รวมทั้งตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 6 | บทที่ 4 (ต่อ) การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ - ความสำคัญของบุคลิกภาพที่มีต่อการบริการ - การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 4 ต่อ) 2. ให้นักศึกษาสำรวจและวิเคราะห์บุคลิกภาพของตนเองและของเพื่อนให้บอกถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุง 3. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันหาข้อสรุปในเรื่องของการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 7 | บทที่ 5 การจูงใจ - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 5) | ปทุมพร โพธิ์กาศ |

| | | | | |
|----|--|---|--|--------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะของแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ทฤษฎีความต้องการของบุคคล | | <p>2. อาจารย์กับนักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีความต้องการของบุคคล</p> <p>3. ทบทวนเนื้อหาที่ผ่านมาเพื่อเตรียมสอบในครั้งหน้า</p> | |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> - ทฤษฎีความต้องการของบุคคล (ต่อ) <p>ความมีจิตอาสาและจิตสาธารณะของบุคคลที่ควรมีต่อส่วนรวม</p> | 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยาย 2. อาจารย์กับนักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์ทฤษฎีความต้องการของบุคคล ความมีจิตอาสาและจิตสาธารณะของบุคคลที่ควรมีต่อส่วนรวม 3. สอบเก็บคะแนนกลางภาค | |
| 9 | <p>บทที่ 6 เจตคติในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ | 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้นักศึกษาทำแบบสำรวจเกี่ยวกับเจตคติต่อการบริการ 2. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 6) 3. หลังจากบรรยายเสร็จ ให้นักศึกษาตรวจและให้คะแนนตนเองจากการตอบข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ 4. นำผลการสำรวจของทุกคนมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกันในชั้นเรียน รวมถึงการวิเคราะห์ถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการของแต่ละบุคคล 5. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์ภาค |
| 10 | <p>บทที่ 6 (ต่อ) ความพึงพอใจในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ | 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 6 ต่อ) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการรวมทั้งการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. อาจารย์และนักศึกษาสรุปร่วมกัน | ปทุมพร โพธิ์ภาค |
| 11 | <p>บทที่ 7 การประเมินคุณภาพการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ | 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 7) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการประเมินคุณภาพการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์ภาค |

| | | | | |
|----|--|---|---|--------------------|
| 12 | บทที่ 8 การบริการที่มีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - การเข้าใจในธรรมชาติของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - วิธีการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 8) 2. เปิดวีดิทัศน์ลักษณะการบริการที่ดี ขั้นตอนการบริการของพนักงานบริการและวิธีในการแก้ปัญหาให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปและวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหาในงานบริการจากวีดิทัศน์ที่ได้ดูส่ง อาจารย์บรรยายสรุป | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 13 | บทที่ 8 (ต่อ) การสื่อสารในงานบริการ - ความหมายของการสื่อสารงานบริการ - ส่วนประกอบของการสื่อสาร - ประเภทของการติดต่อสื่อสาร - เทคนิคในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการ บทที่ 9 การรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้การบริการ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 8 ต่อ และบทที่ 9) 2. ให้นักศึกษาเขียนข้อคำถามที่ครูกำหนดให้เพื่อประกอบการดูวีดิทัศน์ 3. เปิดวีดิทัศน์มารยาทในการสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปจากวีดิทัศน์และตอบข้อคำถามจากการวิเคราะห์สิ่งที่ได้ดูจากวีดิทัศน์นำเสนออาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 14 | บทที่ 10 การบริหารการบริการ - ความหมายของการบริหารการบริการ - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนารบริหารงานบริการ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 10) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนารบริหารงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 15 | บทที่ 11 การประชาสัมพันธ์งานบริการ - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ | 3 | 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 11) 2. เปิดวีดิทัศน์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในงานบริการให้นักศึกษาดู 3. นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การบริการ 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์รวมทั้งตอบข้อซักถาม 5. อาจารย์และนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาวิชาทั้งหมดที่ได้เรียน | ปทุมพร โพธิ์กาศ |
| 16 | สอบปลายภาค | | | |

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| กิจกรรมที่ | ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|------------|------------------------|---|-------------------|------------------------|
| 1 | 1.1 – 1.3 | สอบกลางภาค | 8 | 30% |
| 2 | 2.1 – 2.3 | สอบปลายภาค | จัดสอบนอกตาราง | 40% |
| 3 | 3.1 – 3.3 | รายงานเดี่ยวและกลุ่ม | ตลอดภาคเรียน | 10% |
| 4 | 4.1 – 4.3 5.1 – 5.3 | การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน เช่น การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การศึกษากรณีตัวอย่าง และบทบาทสมมติ เป็นต้น | ตลอดภาคเรียน | 20% |

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2558). เอกสารประกอบการเรียนจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โครงการสวนดุสิต กราฟฟิคส์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา อาทิ

<http://www.psychology.com>. <http://academics.rmu.edu>.

<http://ccwebsiteclass.net>.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา (ผ่านระบบบริหารการศึกษา)

ข้อเสนอแนะผ่าน ระบบสารสนเทศ ที่อาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเรียนการสอนและสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การสังเกตการณ์การเรียนการสอนในชั่วโมงสอน
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- ผลการประเมินการเรียนการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

- การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ในหลักสูตร

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ใช้การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์ท่านอื่นที่อยู่ภายในหรือภายนอกหลักสูตร หรือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีและเกณฑ์ในการให้คะแนน และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ ตามข้อ 4