รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

2512713 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1/ ชั้นปีที่ 2

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

เดือนสิงหาคม 2559

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับหลักในการให้บริการ แนวทางการต้อนรับที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุมีผล
4. เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักขั้นตอนของการบริการที่เหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ
5. เพื่อให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ รับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน
6. เพื่อให้ผู้เรียน มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และเคารพกฎระเบียบในการเรียน
7. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในอนาคต
8. เพื่อให้ผู้เรียนมีการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้มีเนื้อหาที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการวางแผนการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผู้สอนมีการเพิ่มเติมเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันในการเรียนการสอนและให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ การมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ หลักประชาสัมพันธ์การบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา

A study of fundamental concept of human need, the application of theories and methodologies in psychology theories to serve the human need of individual service, the service methodology for effective and embedding the good attitude in service, the volunteerism and public mind, principle of public relations in service, methodology of customer persuasion, problem solving in dissatisfaction of customer, including techniques in customer satisfaction survey.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลและในกรณีที่มีเหตุจำเป็น	ไม่มีการฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง 90 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชาประกาศเวลาการให้คำปรึกษาผ่านทาง Web site ของคณะ/หลักสูตร/ระบบบริหารการศึกษา
- อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมง/สัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1.1.1 ความตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์และมีวินัยในตนเอง

1.1.2 มีการปฏิบัติตนที่ดีเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีการเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของคนอื่น

1.1.3 มีการเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัยในตนเองให้กับนักศึกษา รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการกฎระเบียบและเคารพสิทธิของผู้อื่น

1.2.2 การอภิปราย โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรณยาบรรณของวิชาชีพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบโดยดูจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย

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 (อินเตอร์เน็ต)

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 มีความสามารถในวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่ดี

3.1.2 มีความสามารถและรู้จักวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการอย่างเหมาะสม

3.1.3 มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดีในการทำงานในอนาคต

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การสอนเนื้อหาโดยการบรรยายเนื้อหา และฝึกทักษะในด้านต่างๆ (เช่น ทักษะในการต้อนรับ ทักษะในการคิดแก้ปัญหา) พร้อมกับให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

3.2.2 การอภิปราย ร่วมกันในชั้นเรียน พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ในงานบริการและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.2.3 การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเตอร์เน็ต)

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 การสอบ โดยใช้ข้อสอบที่วัดทักษะด้านการใช้ปัญญาในการคิดวิเคราะห์

3.3.2 ประเมินผลจากผลงาน การนำเสนอผลงานของนักศึกษา

3.3.3 ประเมินจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบข้อซักถาม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 มีพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

4.1.2 พัฒนาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียน ตลอดจนพัฒนาบทบาทของความเป็นผู้นำ 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 ๆ

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	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	**ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา** - ความหมายของจิตวิทยา - ความสำคัญของจิตวิทยา - ประวัติความเป็นมาของการศึกษาทางจิตวิทยา	3	1. ชี้แจงรายละเอียดของรายวิชา รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จริยธรรมและจรรณยาบรรณวิชาชีพ 2. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ หัวข้อ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา 3. ใช้คำถามกระตุ้นเพื่อให้นักศึกษาเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องประวัติความเป็นมาของการศึกษาจิตวิทยา 4. อาจารย์ และนักศึกษาร่วมกันสรุป	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
2	**สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา** - แนวความคิดทางจิตวิทยา - วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา - ขอบข่ายของวิชาจิตวิทยา	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ หัวข้อ สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดทางจิตวิทยาและการนำแนวคิดของนักจิตวิทยาเพื่อนำไป ประยุกต์ใช้กับงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและหาข้อสรุป	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

3	**แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ** - ความหมายของจิตวิทยาการบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ หัวข้อแนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ 2. เปิดวีดีทัศน์เกี่ยวกับงานบริการในลักษณะต่าง ๆ ให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และจัดประเภทของการบริการที่ได้ศึกษาจากวีดีทัศน์ 4. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปถึงลักษณะและประเภทการบริการ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
4	**องค์ประกอบของระบบการบริการ** - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ - สภาพแวดล้อมในการบริการ - องค์การบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ หัวข้อองค์ประกอบของระบบการบริการ 2. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันอภิปรายและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อระบบการบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างไร 3. บรรยายสรุป และสรุปผลการอภิปราย รวมทั้งตอบข้อซักถาม 4. มอบหมายงานให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มค้นคว้าศึกษาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ท ในหัวข้อผลิตภัณฑ์บริการ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
5	**องค์การบริการที่มีคุณภาพ** - ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การ - เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ - การเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน - แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ - การดำเนินกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อ องค์การบริการที่มีคุณภาพ 2. แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนครั้งที่แล้วในหัวข้อผลิตภัณฑ์บริการ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการรายงานของนักศึกษา รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

6	**แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ** - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ - บุคลิกภาพกับความสำเร็จ - ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพต่องานบริการ - การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 2. ให้นักศึกษาสำรวจและวิเคราะห์บุคลิกภาพของตนเองและของเพื่อนให้บอกถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุง 3. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันหาข้อสรุปในเรื่องของการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีเพื่อความสำเร็จในการทำงาน	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
7	**การจูงใจ** - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ - ทฤษฎีแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - การสร้างแรงจูงใจในการซื้อ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อ การจูงใจ 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีความต้องการของบุคคล 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
8	**เจตคติในการบริการ** - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อ เจตคติในการบริการ 2. ตั้งคำถามกระตุ้นให้นักศึกษาตระหนักและเห็นความสำคัญของการสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้น ให้นักศึกษาร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียน **3. สอบกลางภาค**	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
9	**ความพึงพอใจในการบริการ** - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	3	1. บรรยายเชื่อมโยงระหว่างเจตคติที่เรียนครั้งที่แล้วกับหัวข้อความพึงพอใจในการบริการ 2. ให้นักศึกษาทำแบบสำรวจเกี่ยวกับเจตคติต่อการบริการ 3. ให้นักศึกษาดูผลคะแนนจากการตอบข้อคำถามเกี่ยวกับเจตคติ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

	- ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ		4. นำผลการสำรวจของทุกคนมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกันในชั้นเรียน และวิเคราะห์เจตคติว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรกับความพึงพอใจ 5. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	
10	**การประเมินคุณภาพการบริการ** - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ - สิ่งที่พึงระวังเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ - แนวทางการตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อการประเมินคุณภาพการบริการ 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการประเมินคุณภาพการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
11	**บริการที่มีประสิทธิภาพ** - ธรรมชาติของการบริการ - ประเภทของลูกค้า - เทคนิคการให้บริการลูกค้า - คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ - การสร้างความประทับใจในงานบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อบริการที่มีประสิทธิภาพ 2. เปิดวีดีทัศน์ลักษณะการบริการที่ดี ขั้นตอนการบริการของพนักงานบริการ และวิธีในการแก้ปัญหาให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเข้ากลุ่มเพื่อช่วยกันระดมสมอง คิดวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหาในงานบริการจากวีดีทัศน์ที่ได้ดูส่งอาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
12	**การสื่อสารในการบริการ** - ความหมายของการสื่อสารในการบริการ - วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - วิธีการสื่อสาร	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อการสื่อสารในการบริการ 2. ให้นักศึกษาเขียนข้อคำถามที่ครูกำหนดให้เพื่อประกอบการดูวีดีทัศน์	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

	- รูปแบบของการสื่อสาร - ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร - เทคนิคการสื่อสารในการบริการเพื่อประสิทธิภาพ		3. เปิดวีดีทัศน์มารยาทในการสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ให้นักศึกษาดู 4. ให้นักศึกษาเข้ากลุ่มเพื่อช่วยกันระดมสมอง คิดวิเคราะห์สิ่งที่ได้ดูจากวีดีทัศน์นำส่งอาจารย์ 5. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม	
13	**การรับรู้ในการบริการ** - ความหมายของการรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อการรับรู้ในการบริการ 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ถึงแนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
14	**การบริหารการบริการ** - ความหมายของการบริหารการบริการ - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารการบริการ - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อการบริหารการบริการ 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
15	**การประชาสัมพันธ์งานบริการ** - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อประชาสัมพันธ์ในงานบริการ 2. เปิดวีดีทัศน์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในงานบริการให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

	- ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์		แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การบริการ 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 5. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปเนื้อหารายวิชาทั้งหมดที่ได้เรียน	
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การทำกิจกรรมกลุ่มในชั้นเรียน	1. คุณธรรม จริยธรรม 2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความรับผิดชอบ 5. ทักษะการวิเคราะห์การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. สังเกตพฤติกรรมการเข้าเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบและตรงเวลา 2. สังเกตจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและทำกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียน 3. ประเมินจากงาน รายงาน วิธีการนำเสนอ และรูปแบบในการนำเสนอ	ตลอดภาคการศึกษา	30%
2. การสอบกลางภาค	2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา	1. ประเมินจากการทำข้อสอบกลางภาค	สัปดาห์ที่ 8	30%
3. การสอบปลายภาค	2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา	1. ประเมินจากการทำข้อสอบปลายภาค	สัปดาห์ที่ 16	40%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2558). **เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคไซด์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา 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
- ผลการเรียนของนักศึกษา
- ผลการประเมินการเรียนการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

- การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ในหลักสูตร
- การวิจัยในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ใช้การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์ท่านอื่นที่อยู่ภายในหรือภายนอกหลักสูตร หรือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีและเกณฑ์ในการให้คะแนน และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 5 ปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4