

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 2512721 ชื่อวิชา จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
- 1.2 จำนวนหน่วยกิต
3 (2-2-5) หน่วยกิต
- 1.3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 - 1) หลักสูตร : ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
 - 2) ประเภทของรายวิชา : หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาจิตวิทยาระดับกลุ่ม
- 1.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 - 1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
 - 2) อาจารย์ผู้สอน: อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
- 1.5 ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2561 / ชั้นปี 2
- 1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- 1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Co-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- 1.8 สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- 1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
วันที่ 15 กรกฎาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณนักจิตวิทยา ภูมิใจวิชาชีพขององค์การ มีความซื่อสัตย์ มีวินัย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน รักความถูกต้อง และความยุติธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน มีจิตสาธารณะ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและอยู่ร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์

2. มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหาสาระสำคัญในสาขาวิชาจิตวิทยาและจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยนำความรู้แลประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ มีการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองและสามารถบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยเน้นการนำความรู้ไปเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความสามารถอธิบายแยกแยะและวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ จากความรู้ที่ได้ศึกษามา โดยสามารถแก้ไขปัญหา รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

4. มีความสามารถในการสื่อสารและการปรับตัวกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเองและแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำตลอดจนสามารถเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

5. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยา สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูดและการเขียนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าข้อมูล รวมถึงสามารถเลือกใช้สื่อในการนำเสนอและสื่อสารข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

2.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

ปรับการสอนให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโดยนำเหตุการณ์นั้นๆ มาวิเคราะห์เป็นกรณีศึกษา

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

3.1 คำอธิบายรายวิชา

หลักการทางจิตวิทยาด้านพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ การบริการที่มีประสิทธิภาพ การสร้างเจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ การเสริมสร้างบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การฝึกเทคนิคการสื่อสารการบริการ การบริหารการบริการ การจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ การวัดความพึงพอใจของลูกค้า การให้บริการโดยคำนึงถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม แนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต

Principles of psychology in behavior and needs of individuals about services, efficiency service, creating attitude and satisfaction in service, enhancing the personality of the service provider, practice technique in service communication, service management, customer persuasion for using the service, problem solving with dissatisfaction of customer, measuring customer satisfaction include service considering about cultural diversity, industrial services trend in future

3.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วย ตนเอง
30 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนเสริม ตามความต้องการของนักศึกษา เป็นรายกลุ่ม เพื่อทบทวนความรู้ ให้ชัดเจนและแม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มของนักศึกษา ที่มีผลการเรียนต่ำ	ฝึกปฏิบัติ 30 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา

3.3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น รายบุคคล

- 1) อาจารย์ประจำรายวิชา แจ้งเวลาให้คำปรึกษาผ่าน Social Network (LINE)
- 2) อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ อย่างน้อย
2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

วิธีการสอนและการประเมินผล

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม 1) ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณ นักจิตวิทยา กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ มีความซื่อสัตย์ มีวินัยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน 2) รักความถูกต้องและความยุติธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและอยู่ร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ 3) มีจิตสาธารณะ มีความเข้าใจปัญหาทางสังคมคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ	1) ปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดีงามให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 2) บรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) ปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริตให้เกิดขึ้นทั้งในการเรียนการสอน การสอบ การปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย 4) การอภิปราย โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณของวิชาชีพ	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน และการปฏิบัติตนของนักศึกษา 2) ประเมินจากการใช้แบบสังเกต บันทึกการเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 3) ประเมินจากผลงานของนักศึกษา การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้	1-15	10%
ด้านความรู้ 1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหาสาระสำคัญในสาขาวิชาจิตวิทยา และ	1) ใช้วิธีการสอนในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การบรรยาย การอภิปราย กรณีศึกษา โดยเน้นหลักการ ทฤษฎีและ	1) การสอบปลายภาคเรียน 2) การประเมินจากผลงานการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษา	1-16	40%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ</p> <p>2) มีความสามารถในการศึกษาค้นคว้าพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในสาขาจิตวิทยาและจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>3) สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการศึกษาวิชาจิตวิทยาและจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>4) มีการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง และสามารถบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยเน้นการนำความรู้ไปเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21</p>	<p>การประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคต</p> <p>2) จัดให้มีการเรียนรู้จากกรณีศึกษาโดยให้ศึกษาเรียนรู้และวิเคราะห์จากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจ</p> <p>3) การมอบหมายกิจกรรมการทำงานกลุ่ม ให้กลุ่มได้มีการค้นคว้า คิดวิเคราะห์ และร่วมกันทำงาน มีการนำเสนอรายงาน โดยให้นำเสนองานในลักษณะการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ได้รับมอบหมายร่วมกับศาสตร์อื่นๆที่เคยได้ศึกษามา</p>	<p>3) การประเมินจากแบบสังเกต โดยสังเกตการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชั้นเรียน และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน</p>		
<p>ด้านทักษะทางปัญญา</p> <p>1) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบตามหลักการที่ได้ศึกษามา รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1) การใช้กรณีศึกษาโดยการประยุกต์ใช้ความรู้ทางจิตวิทยา ในการอธิบายพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ</p> <p>2) การอภิปรายกลุ่มและเปิดโอกาสให้</p>	<p>1) การประเมินโดยใช้แบบทดสอบความรู้ (ข้อสอบ) โดยให้นักศึกษาได้อธิบายแนวคิดของการแก้ปัญหา วิเคราะห์ถึงวิธีการแก้ปัญหาและประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาโดยเน้นการนำไปใช้ในการทำงาน</p>	1-16	30%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>2) มีทักษะและความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาในการศึกษา ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การได้</p> <p>3) มีความสามารถอธิบาย แยกแยะ และ วิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ จาก ความรู้ที่ได้ศึกษามา รวมทั้งสามารถแก้ไข ปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการ ประยุกต์ความรู้ได้อย่างถูกต้องและ สร้างสรรค์</p>	<p>นักศึกษาได้ใช้ความรู้จากที่เรียนเพื่อคิด วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล รวมทั้งส่งเสริมให้คิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อ แก้ปัญหาสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น</p>	<p>2) ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา เช่น การนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน การอภิปราย การเรียนรู้จากกรณีศึกษา และผลการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย</p>		
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1) มีความสามารถในการสื่อสารและการปรับตัวกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>3) มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง</p>	<p>1) จัดการเรียนการสอนโดยกำหนดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้เกิดทักษะในการสื่อสารและทักษะในการทำงานร่วมกัน</p> <p>2) ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นริเริ่มและให้รู้จักยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นในกรณีเห็นต่าง ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมให้มีการร่วมกัน</p>	<p>1) ประเมินโดยการใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่ม การร่วมกันของกลุ่มเพื่อตอบข้อซักถาม สังเกตการทำงานร่วมกันและการช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน</p> <p>2) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรม</p>	1-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
และแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำตลอดจนสามารถเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม	ทำงานเป็นกลุ่ม และให้ทุกคนรับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม 3) สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และการช่วยเหลือกันในการทำงาน	ต่าง ๆ ในชั้นเรียน และความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลและความสมบูรณ์ของงานที่มอบหมาย		
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1) ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยา 2) มีความรู้พื้นฐานทางด้านคณิตศาสตร์และสถิติในการศึกษาและแปลผลทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ 3) สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูดและการเขียนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ 4) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ	1) ใช้การสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยใช้ทักษะในการวิเคราะห์ การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนำเสนอที่เหมาะสม 2) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาให้นักศึกษาได้วิเคราะห์กรณีศึกษา และนำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม	1) ประเมินโดยใช้แบบสังเกต เพื่อสังเกตการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการนำเสนอ 2) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตความสามารถในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ประเมินความสามารถในการสื่อสารจากผลงานการนำเสนอ 4) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชา การนำเสนอ	1-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
ค้นคว้าข้อมูล รวมถึงสามารถเลือกใช้สื่อในการนำเสนอและสื่อสารข้อมูลได้อย่างเหมาะสม		แก้ปัญหา และการตอบคำถามในชั้นเรียน		

หมายเหตุ

ผลการเรียนรู้ตัวเข้ม = ความรับผิดชอบหลัก

ผลการเรียนรู้ตัวธรรมดา = ความรับผิดชอบรอง

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

5.1 แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
1 (4 ชม.)	<p>ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดและการประเมินผล แนวทางการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งบรรยายในภาพรวมของรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจิตวิทยา - ความสำคัญของจิตวิทยา - ประวัติความเป็นมาของการศึกษาทางจิตวิทยา 	<p>1) ผู้สอนชี้แจงกิจกรรมการเรียน การสอน วิธีการวัดและการประเมินผล</p> <p>2) ผู้สอนแนะนำการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน หัวข้อ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น</p> <p>3) ผู้สอนบรรยายภาพรวมของรายวิชารวมทั้งบรรยายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</p> <p>4) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ และ ความสำคัญของจิตวิทยา</p> <p>5) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>1) เอกสาร (มคอ. 3)รายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เอกสาร ประกอบ การสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>3) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>4) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของนักศึกษาในการส่งงาน ที่ ได้ รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตาม</p>	อ.พุ่ม พร โปธิ ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
				ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
2 (4 ชม.)	สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา - แนวความคิดทางจิตวิทยา - วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา - ขอบข่ายของวิชาจิตวิทยา	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาความรู้สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์หลักการและแนวความคิดของนักจิตวิทยา 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์หลักการและแนวความคิดของนักจิตวิทยา	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการทำกิจกรรมกลุ่ม การวิเคราะห์หลักการ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				และแนวความคิด ของนักจิตวิทยา 3) ประเมินจากแบบ สังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟัง ความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตาม ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่วม ใน ก า ร แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
3 (4 ชม.)	แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - ความหมายของจิตวิทยาการบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	1) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อ วีดีทัศน์ เกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 5-7 คน ให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อการวิเคราะห์ลักษณะของงานบริการในแต่ละประเภทและเขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบงาน 2) ผู้สอนบรรยายโดยใช้สื่อเพาเวอร์พอยต์ เรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกต พฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของ	อ.พุ่มพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>3) ผู้สอนและนักเรียนร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ การวิเคราะห์ลักษณะของงานบริการในแต่ละประเภท</p>	<p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p> <p>4) สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง ลักษณะของงานบริการ</p>	<p>นักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากใบงานของนักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการณ์มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
4 (4 ชม.)	<p>องค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ 	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาองค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์การ</p>	<p>1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมในการบริการ - องค์กรบริการ 	<p>บริการในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) กิจกรรมการอภิปราย หัวข้อการวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรบริการ</p>	<p>บริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของนักศึกษาในการส่งงาน ที่ ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงาน ของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมการอภิปราย ในหัวข้อการวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรบริการ</p>	

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				3) ประเมินจากแบบ สังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟัง ความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตาม ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่ว ม ใน ก า ร แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
5 (4 ชม.)	องค์การบริการที่มีคุณภาพ - ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การ - เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ - การเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน - แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ - การดำเนินกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการ บริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาองค์การบริการที่มีคุณภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้ม การแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการ วิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	1) เอกสาร ประกอบ การ สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์ พอยต์ มัลติมีเดีย	1) ประเมินจากการ สังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ รับผิดชอบของ นักศึกษาในการส่ง งาน ที่ ได้ รั บ ม อ บ ห ม า ย ต า ม	อ.ปทุม พร โพธิ์ ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ	(Multimedia for Presentation)	ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
6 (4 ชม.)	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - ความหมายของบุคลิกภาพ	1) ผู้สอนบรรยายแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อ วิดีทัศน์ บุคลิกภาพ	1) เอกสารประกอบ การ	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ	อ.พุ่มพร โพธิ์

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ - บุคลิกภาพกับความสำเเร็จ - ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพต่องานบริการ - การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ 	<p>ที่เหมาะสมในงานบริการ แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดง ความคิดเห็น วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ เขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบงาน</p> <p>3) ผู้สอนและนักเรียนร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>4) ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มไปศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในหัวข้อทฤษฎี แรงจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา รวมทั้ง ให้วิเคราะห์ถึงวิธีการจูงใจลูกค้าและเตรียมนำเสนอ โดยให้แต่ละกลุ่มเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ใน การนำเสนอตามความถนัดในสัปดาห์ถัดไป</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงาน บริการ</p>	<p>สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์ พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p> <p>4) สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสร้าง พลังและแรงจูงใจ</p>	<p>สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ รับ ผิด ชอบ ของ นักศึกษาในการส่ง งาน ที่ ได้ รับ มอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงาน จากใบงานของ นักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้ แบบสังเกตการณ์ ส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมและการให้ ความร่วมมือ การรับ ฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วน</p>	<p>ภาค</p>

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				ร่วมในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
7 (4 ชม.)	การจูงใจ - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการเกิดแรงจูงใจ - ทฤษฎีแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - การสร้างแรงจูงใจในการซื้อ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการจูงใจ 2) ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนสัปดาห์ที่แล้ว) ในหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมนำเสนอรายงานกลุ่มหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการนำเสนอรายงานกลุ่มหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอ และความสามารถในการใช้งาน 4) ประเมินโดยใช้แบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น ในการวิเคราะห์ รวมทั้งการมีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
8 (4 ชม.)	เจตคติในการบริการ - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเจตคติในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	ให้บริการ	<p>แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1)กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</p>	<p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตาม</p>	

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
				ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
9 (4 ชม.)	ความพึงพอใจในการบริการ - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาความพึงพอใจในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าหางานวิจัยที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้ค้นคว้ามาและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มอื่นๆ ในชั้นเรียน 4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าหางานวิจัยที่เผยแพร่ในโซเชียลมีเดีย ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้า ชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				วัดความพึงพอใจ ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ 3) ประเมินจากแบบ สังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟัง ความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตาม ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่ว ม ใน ก า ร แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
10 (4 ชม.)	การประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ - สิ่งที่พึงระวังเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ การบริการ - ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ - แนวทางการตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นกับ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการประเมินคุณภาพการ บริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการ วิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้น เรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิด	1) เอกสาร ประกอบ การ สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งตัก	1) ประเมินจากการ สังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ รับ ผิด ชอบ ของ	อ.พุ่ม พร โพธิ์ ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
	ผู้รับบริการ	โอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ	(Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์ พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	นักศึกษาในการส่ง งาน ที่ ได้ รั บ มอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจาก ผลงานของนักศึกษา จากการทำกิจกรรม กลุ่มวิเคราะห์ปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานบริการ 3) ประเมินจากแบบ สังเกต การมีส่วน ร่ว ม ใน ก า ร แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
11 (4 ชม.)	บริการที่มีประสิทธิภาพ - ธรรมชาติของการบริการ - ประเภทของลูกค้า - เทคนิคการให้บริการลูกค้า - คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ - การสร้างความประทับใจในงานบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่องบริการที่มีประสิทธิภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่ม ร่วมกันแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ แลกเปลี่ยน เรียนรู้หัวข้อ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและการสร้างความประทับใจในงาน บริการ สรุปเนื้อหาลงในใบงาน	1) เอกสาร ประกอบ การ สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ 2) เครื่องฉายภาพ	1) ประเมินจากการ สังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน	อ.ปทุม พร โพธิ์ ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>3) ผู้สอนสรุปและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ คุณสมบัติของของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและการสร้างความประทับใจในงานบริการ</p>	<p>(Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ความมีวินัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากใบงานของนักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการณ์มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
12 (4 ชม.)	<p>การสื่อสารในการบริการ</p> <p>- ความหมายของการสื่อสารในการบริการ</p>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการสื่อสารในการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อ วิดีทัศน์ เรื่อง</p>	<p>1) เอกสารประกอบ การ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ</p>	

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - วิธีการสื่อสาร - รูปแบบของการสื่อสาร - ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร - เทคนิคการสื่อสารในการบริการเพื่อประสิทธิภาพ 	<p>ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นใครเป็นต้นเหตุ วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลง ในใบงาน</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละคนฝึกปฏิบัติในการ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยให้คำนึงถึงความ หลากหลายทางด้านวัฒนธรรม</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และให้ทุกคนมี ส่วนร่วมในการวิเคราะห์การสื่อสารของเพื่อนๆ นักศึกษาในชั้นเรียนพร้อมทั้งบอกถึงข้อดีและ ข้อเสนอแนะ</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นต้นเหตุ</p>	<p>สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์ พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p> <p>4) สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง หลักการของ ภาวะผู้นำ</p>	<p>สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ รับ ผิด ชอบ ของ นักศึกษาในการส่ง งาน ที่ ได้ รับ มอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงาน จากใบงานของ นักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้ แบบสังเกตการณ์ ส่วนร่วมในการทำ กิจกรรม การฝึก ปฏิบัติ และการให้ ความร่วมมือ การรับ ฟังความคิดเห็น</p>	

ลำดับที่ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				รวมทั้งการมีส่วนร่วม ร่วมในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
13 (4 ชม.)	การรับรู้ในการบริการ - ความหมายของการรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการรับรู้ในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นแนวทางการ เสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ 3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมการอภิปราย ในประเด็นแนวทางการ เสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและ แนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต	1) เอกสาร ประกอบ การ สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อเพาเวอร์ พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการ สังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ รับผิดชอบ ของ นักศึกษาในการส่ง งาน ที่ ได้ รั บ มอบ หมาย ตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจาก ผลงานการอภิปราย ในประเด็นแนว ทางการเสริมสร้าง การรับรู้เพื่อคุณภาพ	

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				ในการบริการและ แนวโน้มของ อุตสาหกรรมบริการ ในอนาคต 3) ประเมินจากแบบ สังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟัง ความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตาม ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่วมในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
14 (4 ชม.)	การบริหารการบริการ - ความหมายของการบริหารการบริการ - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาระบบบริหารการบริการ - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการบริหารการบริการ 2) ผู้สอนยกตัวอย่างกรณีศึกษาในองค์การบริการ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ลูกค้าเกิดความขัดแย้งกับผู้ ให้บริการ แล้วให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาว่า ควรจะใช้วิธีอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ดังกล่าวโดยให้นำแนวความคิด ทฤษฎี รวมถึง ศาสตร์อื่นๆที่เคยเรียนมา นำมาบูรณาการและ	1) เอกสาร ประกอบ การ สอนรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ	1) ประเมินจากการ สังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมใน ชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนเองของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ	อ.ปทุม พร โพธิ์ ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>ประยุกต์ใช้ เพื่อตอบคำถามโดยให้ทุกคนเขียนสรุปลงในใบงาน</p> <p>3) ผู้สอนสรุป และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ การบริหารการบริการเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง</p>	<p>คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>รับ ผิด ชอบ ของ นักศึกษาในการส่งงาน ที่ ได้ รับ มอบ หมาย ตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงาน การคิด แก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ จาก ใบงานของนักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้ แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมและการให้ ความร่วมมือ การรับ ฟังความคิดเห็น รวบรวม ทั้งการมีส่วน ร่วม ใน การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
15	การประชาสัมพันธ์งานบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการประชาสัมพันธ์งาน	1) เอกสาร	1) ประเมินจากการ	อ.ปทุม

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
(4 ชม.)	<ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ 	<p>บริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันคิดวิเคราะห์และยกตัวอย่างถึงการใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ กรณีศึกษาดังกล่าว และร่วมกันสรุปเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4) ผู้สอนสรุปและให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน</p> <p>1) กิจกรรมวิเคราะห์การใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p>	<p>ประกอบ การสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อเพาเวอร์พอยต์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>สังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของนักศึกษาในการส่งงาน ที่ ได้ รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากการมีส่วนร่วมร่วมกับกิจกรรมการวิเคราะห์ การใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟัง</p>	พร โปธิ ภาค

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล	ผู้สอน
				ความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตาม ประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่วม ใน การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	
16 (4 ชม.)	สอบปลายภาค				อ.ปทุม พร โพธิ์ ภาค

5.2 การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

- รายงาน การเข้าร่วมกิจกรรม และการเข้าชั้นเรียน 60%
- สอบปลายภาค 40%

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม อิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระดับคะแนน (คะแนน)	ระดับผลการเรียน
90-100	A
85-89	B ⁺
75-84	B
70-74	C ⁺
60-69	C
55-59	D ⁺
50-54	D
0-49	F

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

6.1 เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2560). เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟิคไซท์.

6.2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สมิต สัชฌุกร. (2554). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

6.3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.psychology.com>

<https://www.lib.ku.ac.th>

<https://library.tu.ac.th>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1) การประเมินอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา
- 2) นักศึกษาประเมินตนเองในผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 1) ใช้แบบประเมินอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา
- 2) ใช้แบบประเมินตนเองสำหรับนักศึกษา
- 3) สอดคล้องกับ 7.1

7.3 การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาจากการสังเกตพฤติกรรม คะแนนการสอบ การปฏิบัติ และการนำเสนอผลงาน

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน		
	การสังเกตพฤติกรรม	การสอบ	การปฏิบัติ/การนำเสนอผลงาน
คุณธรรม จริยธรรม	✓		
ความรู้		✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓		✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	✓		✓

7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการ ข้อ 7.4

2) กรณีที่ผลการเรียนรู้นักศึกษายังไม่ได้ประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี