

## การรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

## หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
2512713 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
- รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)  
ไม่มี
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)  
อาจารย์ปทุมพร โพธิ์ภาค ตอนเรียน A1
- ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา  
ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560
- สถานที่เรียน  
อาคาร 11 ห้อง 11501

## หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

## 1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่ได้ สอนจริง	ระบุสาเหตุที่ การสอนจริงต่างจาก แผนการสอน หากมีความแตกต่าง เกิน 25%
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - ความหมายของจิตวิทยา - ความสำคัญของจิตวิทยา - ประวัติความเป็นมาของการศึกษาทางจิตวิทยา	3	3	-
2. สารสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา - แนวความคิดทางจิตวิทยา - วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา - ขอบข่ายของวิชาจิตวิทยา	3	3	-
3. แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - ความหมายของจิตวิทยาการบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ	3	3	-

- ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ			
<b>4. องค์ประกอบของระบบการบริการ</b> - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ - สภาพแวดล้อมในการบริการ - องค์การบริการ	3	3	-
<b>5. องค์การบริการที่มีคุณภาพ</b> - ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การ - เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ การบริการ - การเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน - แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ - การดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ	3	3	-
<b>6. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</b> - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ - บุคลิกภาพกับความสำเร้จ - ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพต่องานบริการ - การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3	3	-
<b>7. การจูงใจ</b> - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ - ทฤษฎีแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - การสร้างแรงจูงใจในการซื้อ	3	3	-
<b>8. เจตคติในการบริการ</b> - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้รับและผู้ให้บริการ	3	3	-

<b>9. ความพึงพอใจในการบริการ</b> - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	3	3	-
<b>10. การประเมินคุณภาพการบริการ</b> - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ - สิ่งที่พึงระวังเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ - แนวทางการตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ	3	3	-
<b>11. บริการที่มีประสิทธิภาพ</b> - ธรรมชาติของการบริการ - ประเภทของลูกค้า - เทคนิคการให้บริการลูกค้า - คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ - การสร้างความประทับใจในงานบริการ	3	3	-
<b>12. การสื่อสารในการบริการ</b> - ความหมายของการสื่อสารในการบริการ - วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - วิธีการสื่อสาร - รูปแบบของการสื่อสาร - ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร - เทคนิคการสื่อสารในการบริการเพื่อประสิทธิภาพ	3	3	-
<b>13. การรับรู้ในการบริการ</b> - ความหมายของการรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	3	3	-

14. การบริหารการบริการ - ความหมายของการบริหารการบริการ - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารการบริการ - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	3	3	-
15. การประชาสัมพันธ์งานบริการ - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	3	3	-
16. สอบปลายภาค	3	3	-

## 2. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

## 3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของรายวิชา

มาตรฐานผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีการสอน พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
1. คุณธรรม จริยธรรม	1. การชี้แจงถึงกฎระเบียบ วินัย ในการเข้าชั้นเรียน การเคารพสิทธิของผู้อื่น การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสร้างสรรค์ในชั้นเรียน โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการซักถามและให้ความคิดเห็น	/		-
	2. การบรรยายหลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจบริการ	/		-
	3. การบรรยายเพื่อส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน	/		-

มาตรฐานผลการเรียนรู้	กลยุทธ์การสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีการสอน พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
2. ความรู้	บรรยาย อภิปราย ศึกษากรณีตัวอย่าง การวิเคราะห์กรณีศึกษา การค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสรุปและนำเสนอ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	/		-
3. ทักษะทางปัญญา	1. มีกิจกรรมให้นักศึกษาได้คิด และวิเคราะห์แนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	/		-
	2. อภิปรายกลุ่ม โดยเน้นให้อธิบายหลักการ เหตุผล แนวคิด และให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา	/		-
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	1. จัดกิจกรรมให้วิเคราะห์และอภิปรายปัญหา รวมทั้งอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง	/		-
	2. มอบหมายงานทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม	/		-
	3. การนำเสนอผลงาน	/		-
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากอินเทอร์เน็ต	/		-
	2. นำเสนอผลงานโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม	/		-

#### 4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ควรมีการทดสอบความรู้ของนักศึกษาก่อนการเรียนเพื่อนำมาวิเคราะห์และนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

##### 1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

77 คน

##### 2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา

ผ่านการประเมินจำนวน 77 คน

##### 3. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)

-

## 4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	0	0.00
B+	10	12.99
B	55	71.43
C+	9	11.69
C	3	3.90
D+	0	0.00
D	0	0.00
F	0	0.00
ไม่สมบูรณ์ (I)	0	0.00
ไม่สอบปลายภาค(M)	0	0.00
ผ่าน (P,S)	0	0.00
ตก (U)	0	0.00
ถอน (W)	0	0.00

## 5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

ไม่มี

## 6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

## 6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	-

## 6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	-

## 7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
จากแบบฝึกหัดและการตอบคำถามของนักศึกษา	นักศึกษาสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี

## หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

## 1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
ไม่มี	ไม่มี

## 2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

## หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

## 1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา

## 1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

จากการสอบถามนักศึกษาพบว่า นักศึกษาให้ความสนใจและชื่นชอบการสอน  
ที่มีการให้นักศึกษาได้เข้าไปค้นคว้าข้อมูลในอินเทอร์เน็ตและนำข้อมูลนั้นมาแลกเปลี่ยนกัน

## 1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 1.1

ควรมอบหมายให้นักศึกษามีการค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในประเด็นที่น่าสนใจ

## 2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

## 2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ประเมินจากการเข้าเรียนของนักศึกษา

## 2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 2.1

นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าชั้นเรียนตรงต่อเวลา แต่มีบางคนที่ไม่เป็นเช่นนั้น ซึ่งผู้สอนได้พูดคุย  
และขอให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ผลปรากฏว่า นักศึกษาดังกล่าวมีพฤติกรรมที่ดีขึ้นตามลำดับ

## หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่  
ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
ไม่มี	ไม่มี

## 2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

ปรับเนื้อหาให้ทันสมัยเพื่อให้เข้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

## 3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย	ปี 61	อาจารย์ผู้สอนรายวิชานี้

## 4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

ลงชื่อ.....ปทุมพร โพธิ์กาศ.....วันที่รายงาน..... 21 ธันวาคม 2560.....