



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3571121	ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย)	จิตวิทยาเพื่อการบริการลูกค้า
	(ภาษาอังกฤษ)	Psychology for Customer Service

อาจารย์ผู้สอน
ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์

คำนำ

รายละเอียดรายวิชาจิตวิทยาเพื่อการบริการลูกค้า (Psychology for Customer Service) รหัสวิชา 3571121 เพื่อ ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการบุคคลรวมถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า วิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในงานบริการ การมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกระบวนการจิตวิทยา ซึ่งรายละเอียดรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษาจากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนภายในห้อง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคตได้

เอกสารรายละเอียดรายวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ฉบับนี้ เพื่อให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยปรับปรุงรูปแบบการสอน รูปแบบการส่งงาน การนำเสนอผลงานของผู้เรียน ความตระหนักรู้ในเรื่องกระบวนการคิดและความรับผิดชอบของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่สามารถปรับปรุงรูปแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	17
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	18

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ	คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3571121 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) จิตวิทยาเพื่อการบริการลูกค้า
(ภาษาอังกฤษ) (Psychology for Customer Service)
2. จำนวนหน่วยกิต
3(3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทรายวิชาแกน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา -
อาจารย์ผู้สอน (1) ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
(2) ตอนเรียน -
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
14 พฤศจิกายน 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล สามารถประยุกต์ใช้แนวความคิดทางจิตวิทยา
 2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาดในลักษณะทั้งทางศาสตร์ และศิลป์ รวมทั้งการเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการ และพัฒนาทักษะการบริการที่เน้นคุณภาพ
 3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษา นำความรู้ในทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคลได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดพื้นฐานของความต้องการบุคคลรวมถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า วิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในงานบริการ การมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกระบวนการจิตวิทยา

Basic concepts of human needs regarding internal and external customers; an application of psychology theories and concepts to respond to customer needs; cultivating good attitude in services; public volunteer and public mind; principles of service persuasion and motivation; problem solving with unsatisfied customers; and, customer satisfaction survey with psychological process.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ช.ม. ต่อภาค การศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	ไม่มีการฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม	90 ช.ม.ต่อภาค การศึกษา (6 ชม.ต่อสัปดาห์)

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ประกาศเวลาให้คำปรึกษาผ่าน เว็บไซต์คณะ
- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

(เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

- 1.1.2 มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

- 1.1.3 มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

- 1.1.4 มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

1.2 วิธีการสอน

สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างเรียน มอบหมายงานเดี่ยวและกลุ่มเพื่อพิจารณาความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความตรงต่อเวลาในการส่งงานและการเข้าเรียน

1.3 วิธีการประเมินผล

การสังเกตและพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในระหว่างการเรียนรู้ ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และความตรงต่อเวลาในการส่งงานและการเข้าเรียน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ

- 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

- 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

- 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

2.2 วิธีการสอน

(1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น ตำรา เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

(2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้

(3) การมอบหมายงานให้กับนักศึกษาทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่ม

2.3 วิธีการประเมินผล

(1) การวิเคราะห์ผลการทำงานเดี่ยว/งานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย

(2) ทดสอบย่อย สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ 3.1.1. สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 3.1.2 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2 วิธีการสอน

(1) การวิเคราะห์กรณีศึกษา

(2) มอบหมายงานกลุ่มเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจ

3.3 วิธีการประเมินผล

(1) การวิเคราะห์ผลการทำกรณีศึกษา และงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย

(2) ทดสอบย่อย สอบปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์และการประยุกต์ความรู้ที่ศึกษา และสภาพเนื้อหาในบทเรียนที่ได้ศึกษา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

● 4.1.2 สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

● 4.1.3 มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

4.2 วิธีการสอน

มอบหมายให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยเน้นความรู้ที่เรียนในวิชาและการประยุกต์ใช้ความรู้ และการร่วมกันอภิปรายหรือนำเสนองานกลุ่ม

4.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปรายหรือนำเสนองานกลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ มาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

● 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสม สำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

5.2 วิธีการสอน

(1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงานโดยใช้ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในรายวิชา

(2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากงานที่ได้มอบหมายให้ และการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ จิตวิทยาการบริการลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจิตวิทยาการบริการลูกค้า - วัฒนาการทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยา <p>- Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถเข้าใจและเขียนผังความคิด (Mind Map)</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การเรียนการสอนและการประเมินผล 2. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 3. มอบหมายให้นักศึกษาจัดทำผังความคิด (Mind Map) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย 2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า 	ข้อ 1	ดร.จิรัญย์ ศิริศิริรัมย์
2	<p>- แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ จิตวิทยาการบริการลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ของการศึกษา จิตวิทยาการบริการลูกค้า - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย 2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า 	ข้อ 1	ดร.จิรัญย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการลูกค้า					
3	- องค์ประกอบของระบบการบริการลูกค้า - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความเข้าใจองค์ประกอบของระบบการบริการลูกค้า	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา	1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย 2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า	ข้อ 1	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์
4	- วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ ถึงนโยบายการบริการและหาข้อสรุปร่วมกัน	1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย 2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า	ข้อ 1	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	เข้าใจในด้านนโยบายการบริการ และวงจรการบริการ					
5	<p>- แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</p> <p>- ความหมายและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องบุคลิกภาพ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 1	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
6	<p>- การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ</p> <p>- ความสำคัญและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ</p> <p>- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	ระหว่างบุคลิกภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ					
7	<p>- การจูงใจ</p> <p>- ความต้องการของมนุษย์</p> <p>- ประเภทของแรงจูงใจ</p> <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจ</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
8	<p>- เจตคติในการบริการ</p> <p>- ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่ององค์ประกอบของเจตคติในการบริการ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
9	<p>- ความพึงพอใจในการบริการลูกค้า</p> <p>- ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการลูกค้า</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับลักษณะ และองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการลูกค้า</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์
10	<p>- การประเมินคุณภาพการบริการ</p> <p>- จุดมุ่งหมายในการประเมิน</p> <p>- หลักและขั้นตอนของการประเมิน</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องหลักและขั้นตอน</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	ของการประเมิน					
11	<p>- การบริการที่มีประสิทธิภาพ และการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ</p> <p>- คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ</p> <p>- ธรรมชาติของลูกค้าและ ยุทธศาสตร์การให้บริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องธรรมชาติของลูกค้าและยุทธศาสตร์การให้บริการ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 2	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
12	<p>- การรับรู้</p> <p>- การศึกษาการรับรู้</p> <p>- ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 1	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	เข้าใจในเรื่องปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ					
13	<p>- การสื่อสารในงานบริการ</p> <p>- หลักการสื่อสาร</p> <p>- ประเภท รูปแบบ และเทคนิค ในการสื่อสารของของผู้ปฏิบัติงานบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องเทคนิคในการสื่อสารของของผู้ปฏิบัติงานบริการ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 3	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์
14	<p>- การบริหารการบริการ</p> <p>- จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ</p> <p>- แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>- นักศึกษามีความรู้และความ</p>	3	<p>1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา</p>	<p>1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย</p> <p>2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า</p>	ข้อ 1	ดร.จิรัศย์ ศิริศิริรัมย์

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	เข้าใจในเรื่องการบริหารการบริการ					
15	-ข้อเสนอแนะการวิเคราะห์กรณีศึกษา - วัตถุประสงค์ของกรณีศึกษา - ลักษณะและรูปแบบของการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การเตรียมการจัดทำกรณีศึกษา - การวิเคราะห์กรณีศึกษา จิตวิทยาการบริการลูกค้า - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการวิเคราะห์กรณีศึกษา	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิด วิเคราะห์จากกรณีศึกษา	1. PowerPoint ประกอบการบรรยาย 2. ตำราจิตวิทยาการบริการลูกค้า	ข้อ 1	ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
16	การสอบปลายภาค	3	-	-	-	-

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
การเข้าเรียนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียน		- สังเกตจากการเข้าเรียนตรงเวลา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน		10
งานเดี่ยวที่ได้รับมอบหมาย / การทดสอบย่อย		- ประเมินจากการส่งงานตรงเวลา - ประเมินจากคุณภาพงาน/คะแนนที่ได้จากการสอบ		20
งานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย การแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ธุรกิจกรณีศึกษา / การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อธุรกิจผ่านกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์		- ประเมินจากการส่งงานตรงเวลา - ประเมินจากคุณภาพงาน - การนำเสนองาน		30
สอบปลายภาค		คะแนนที่ได้จากสอบปลายภาค		40

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2556). จิตวิทยาการบริการ (SERVICE PSYCHOLOGY). กรุงเทพฯ :

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

หนังสือออนไลน์

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน
- การสนทนาระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

- พิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษา การสนทนากับนักศึกษา และผลประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การทวนสอบการให้คะแนนจาก การสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา การให้คะแนนนักศึกษาโดยอาจารย์ผู้สอน
- มีการทวนสอบโดยตั้งคณะกรรมการในการทวนสอบที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำ

หลักสูตร

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เชิญวิทยากร หรือเปลี่ยนอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้ศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้