

## 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 2562 / ชั้นปี 2

#### 1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Co-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.8 สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

#### 1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

15 กรกฎาคม 2562

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณนักจิตวิทยา กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ 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
<b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b> <b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b> 1) ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณ นักจิตวิทยา กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ มีความซื่อสัตย์ มีวินัยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน 2) รักความถูกต้องและความยุติธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและอยู่ร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ 3) มีจิตสาธารณะ มีความเข้าใจปัญหาทางสังคมคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ	1) ปลูกฝังวัฒนธรรมที่ตึงามให้นักศึกษามีระเบียบวินัย 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%
<b>ด้านความรู้</b> 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><b>จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ</b></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><b>ด้านทักษะทางปัญญา</b></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 และผลการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาที่ ได้รับมอบหมาย</p>		
<p><b>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ</b></p> <p>1) มีความสามารถในการสื่อสารและการ ปรับตัวกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคลและความหลากหลายทาง วัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถให้ ความช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>3) มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง</p>	<p>1) จัดการเรียนการสอนโดยกำหนดให้มี การทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้เกิดทักษะใน การสื่อสารและทักษะในการทำงาน ร่วมกัน</p> <p>2) ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิด ริเริ่มและให้รู้จักยอมรับความคิดเห็นของ ผู้อื่นในกรณีเห็นต่าง ให้มีส่วนร่วมในการ แก้ไขปัญหา ส่งเสริมให้มีการร่วมกัน</p>	<p>1) ประเมินโดยการใช้แบบสังเกตเพื่อ สังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของ นักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่ม การ ร่วมกันของกลุ่มเพื่อตอบข้อซักถาม สังเกต การทำงานร่วมกันและการช่วยกันแก้ไข ปัญหาในการทำงาน</p> <p>2) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกต พฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรม</p>	1-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
และแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำตลอดจนสามารถเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม	ทำงานเป็นกลุ่ม และให้ทุกคนรับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม 3) สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และการช่วยเหลือกันในการทำงาน	ต่าง ๆ ในชั้นเรียน และความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลและความสมบูรณ์ของงานที่มอบหมาย		
<b>ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b> 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
ค้นหาข้อมูล รวมถึงสามารถเลือกใช้สื่อในการนำเสนอและสื่อสารข้อมูลได้อย่างเหมาะสม		แก้ปัญหา และการตอบคำถามในชั้นเรียน		

หมายเหตุ

ผลการเรียนรู้ตัวเข้ม = ความรับผิดชอบหลัก

ผลการเรียนรู้ตัวธรรมดา = ความรับผิดชอบรอง



## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 5.1 แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
1 (4 ชม.)	<p>ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดและการประเมินผล แนวทางการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งบรรยายในภาพรวมของรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p><b>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของจิตวิทยา</li> <li>- ความสำคัญของจิตวิทยา</li> <li>- ประวัติความเป็นมาของการศึกษาทางจิตวิทยา</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดและการประเมินผล</p> <p>2) ผู้สอนแนะนำการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน หัวข้อหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น</p> <p>3) ผู้สอนบรรยายภาพรวมของรายวิชารวมทั้งบรรยายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</p> <p>4) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม</p>	<p>1) เอกสาร (มคอ.3) รายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>3) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>4) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>จรรยาบรรณในวิชาชีพ และ ความสำคัญของจิตวิทยา</p> <p>5) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกัน สรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้ นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>			
2 (4 ชม.)	<p><b>สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวความคิดทางจิตวิทยา</li> <li>- วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา</li> <li>- ขอบข่ายของวิชาจิตวิทยา</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาความรู้ สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจ ศึกษา</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์หลักการและ แนวความคิดของนักจิตวิทยา</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่ม นำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกัน สรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้ นักศึกษาได้ซักถาม</p>	<p>1) เอกสารประกอบการ สอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม ในชั้นเรียน การปฏิบัติตน ของนักศึกษา การเข้าชั้น เรียน ความมีวินัย ความ รับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย ตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานการทำ กิจกรรมกลุ่ม การวิเคราะห์ หลักการและแนวความคิด ของนักจิตวิทยา</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับ</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<b>กิจกรรม/ใบงาน</b> 1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์หลักการและแนวความคิดของนักจิตวิทยา		ฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
3 (4 ชม.)	<b>แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ</b> - ความหมายของจิตวิทยาบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	1) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อวีดิทัศน์เกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 5-7 คน ให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดงความคิดเห็นวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อการวิเคราะห์ลักษณะของงานบริการในแต่ละประเภทและเขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบงาน 2) ผู้สอนบรรยายโดยใช้สื่อเพาเวอร์พอยต์ เรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ 3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้	1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 4) สื่อวีดิทัศน์เรื่องลักษณะของงานบริการ	1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงานของนักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ การวิเคราะห์ลักษณะของงานบริการในแต่ละประเภท</p>			
4 (4 ชม.)	<p><b>องค์ประกอบของระบบการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานบริการ</li> <li>- ผลิตภัณฑ์บริการ</li> <li>- สภาพแวดล้อมในการบริการ</li> <li>- องค์การบริการ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาองค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริการในด้าน การวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการ</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม ในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมการอภิปราย ในหัวข้อ การวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุม</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้  กิจกรรม/ใบงาน 1) กิจกรรมการอภิปราย หัวข้อ การวางแผน การจัดโครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและ ประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การบริการ		และ ประเมิน ผล การ ดำเนินงานขององค์การ บริการ 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับ ฟัง ความ คิด เห็น ใน การ วิเคราะห์ ตามประเด็นที่ มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วน ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
5 (4 ชม.)	<b>องค์การบริการที่มีคุณภาพ</b> - ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การ - เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ - การเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน - แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ - การดำเนินกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการ บริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาองค์การ บริการที่มีคุณภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทาง ธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้ม การแข่งขันด้านคุณภาพการ บริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่ม นำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	1) เอกสารประกอบ การสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม ในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของ นักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ของนักศึกษาในการส่งงานที่ ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการ วิเคราะห์สถานการณ์ทาง ธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้ง	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรม แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ</p>		<p>แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น ในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
6 (4 ชม.)	<p><b>แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของบุคลิกภาพ</li> <li>- องค์ประกอบของบุคลิกภาพ</li> <li>- ทฤษฎีบุคลิกภาพ</li> <li>- บุคลิกภาพกับความสำเร้จ</li> <li>- ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพต่องานบริการ</li> <li>- การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อวีดิทัศน์ บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบงาน</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากใบงานของนักศึกษา</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>4) ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มไปศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในหัวข้อทฤษฎีแรงจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา รวมทั้งให้วิเคราะห์ถึงวิธีการจูงใจลูกค้าและเตรียมนำเสนอโดยให้แต่ละกลุ่มเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการนำเสนอตามความถนัดในสัปดาห์ถัดไป</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ</p>	<p>Presentation)</p> <p>4) สื่อวีดิทัศน์เรื่อง บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ</p>	<p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
7 (4 ชม.)	<p><b>การจูงใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการจูงใจ</li> <li>- กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ</li> <li>- ทฤษฎีแรงจูงใจ</li> <li>- ประเภทของแรงจูงใจ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการจูงใจ</p> <p>2) ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนสัปดาห์ที่แล้ว) ในหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิด</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะของแรงจูงใจ</li> <li>- การสร้างแรงจูงใจในการซื้อ</li> </ul>	<p>ของนักจิตวิทยา และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรมนำเสนอรายงานกลุ่มหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของนักจิตวิทยา</p>	<p>คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>รับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานการนำเสนอรายงานกลุ่มหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของนักจิตวิทยา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอและความสามารถในการใช้งาน</p> <p>4) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
8 (4 ชม.)	<p><b>เจตคติในการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของเจตคติ</li> <li>- ความสำคัญของเจตคติในการบริการ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเจตคติในการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตน</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค



สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ</li> <li>- การเสริมสร้างเจตคติที่ดีที่เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</li> </ul>	<p>เพื่อวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีที่เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1)กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีที่เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</p>	<p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีที่เกิดกับผู้รับและผู้ให้บริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
9 (4 ชม.)	<p><b>ความพึงพอใจในการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของความพึงพอใจ</li> <li>- ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ</li> <li>- ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจใน</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาความพึงพอใจในการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าหางานวิจัยที่เผยแพร่</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้า</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<p>การบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</li> <li>- แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ</li> </ul>	<p>ในอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้ค้นคว้ามาและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มอื่นๆในชั้นเรียน</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าหางานวิจัยที่เผยแพร่ในโซเชียลมีเดีย ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p>	<p>(Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
10 (4 ชม.)	<p><b>การประเมินคุณภาพการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ</li> <li>- ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการประเมินคุณภาพการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตน</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ</li> <li>- สิ่งที่พึงระวังเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ</li> <li>- ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ</li> <li>- แนวทางการตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ</li> </ul>	<p>เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรมแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ</p>	<p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
11 (4 ชม.)	<p><b>บริการที่มีประสิทธิภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ธรรมชาติของการบริการ</li> <li>- ประเภทของลูกค้า</li> <li>- เทคนิคการให้บริการลูกค้า</li> <li>- คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเรื่องบริการที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	แลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและการสร้างความ ประทับใจในงานบริการ สรุป เนื้อหาลงในใบงาน 3) ผู้สอนสรุปและเปิดโอกาสให้ นักศึกษาได้ซักถาม  กิจกรรม/ใบงาน 1) ใบงาน หัวข้อ คุณสมบัติของ ผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างความประทับใจใน งานบริการ	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	รับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย ตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงาน ของนักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกต การมีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมและการให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความ คิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
12 (4 ชม.)	<b>การสื่อสารในการบริการ</b> - ความหมายของการสื่อสารในการบริการ - วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - วิธีการสื่อสาร - รูปแบบของการสื่อสาร - ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการ สื่อสารในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาชมสื่อ วิดีโอ เรื่อง ลูกค้าน่าซื้อใครเป็น ต้นเหตุ วิเคราะห์ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และเขียนสรุปสิ่งที่ วิเคราะห์ลงในใบงาน	1) เอกสารประกอบการ สอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม ในชั้นเรียน การปฏิบัติตน ของนักศึกษา การเข้าชั้น เรียน ความมีวินัย ความ รับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	- เทคนิคการสื่อสารในการบริการเพื่อประสิทธิภาพ	3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละคนฝึกปฏิบัติในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยให้คำนี้ถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม 4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์การสื่อสารของเพื่อนๆ นักศึกษาในชั้นเรียนพร้อมทั้งบอกถึงข้อดีและข้อเสนอแนะ  กิจกรรม/ใบงาน 1) ใบงาน หัวข้อ ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นต้นเหตุ	3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 4) สื่อวีดิทัศน์เรื่อง ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นต้นเหตุ	ตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงานของนักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม การฝึกปฏิบัติ และการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
13 (4 ชม.)	<b>การรับรู้ในการบริการ</b> - ความหมายของการรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการรับรู้ในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นแนว	1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ 2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ	1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	ในการบริการ	<p>ทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต</p> <p>3) ผู้สอนและนักเรียนร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรมการอภิปราย ในประเด็นแนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต</p>	<p>คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>รับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานการอภิปราย ในประเด็นแนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
14 (4 ชม.)	<p><b>การบริหารการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการบริหารการบริการ</li> <li>- ขั้นตอนของการบริหารการบริการ</li> <li>- หลักสำคัญของการบริหารการบริการ</li> <li>- แนวคิดการพัฒนาระบบบริหารการบริการ</li> </ul>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการบริหารการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนยกตัวอย่างกรณีศึกษาในองค์การบริการ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ลูกค้าเกิดความ</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ (Projector) และ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความ</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	<p>ขัดแย้งกับผู้ให้บริการ แล้วให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาว่าควรจะใช้วิธีอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวโดยให้นำแนวความคิด ทฤษฎี รวมถึงศาสตร์อื่นๆที่เคยเรียนมานำมาบูรณาการและประยุกต์ใช้เพื่อตอบคำถามโดยให้ทุกคนเขียนสรุปลงในใบงาน</p> <p>3) ผู้สอนสรุป และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) ใบงาน หัวข้อ การบริหารการบริการเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง</p>	<p>คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>รับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานการคิดแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ จากใบงานของนักศึกษา</p> <p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
15 (4 ชม.)	<p><b>การประชาสัมพันธ์งานบริการ</b></p> <p>- ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ</p> <p>- ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ</p> <p>- วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการ</p>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการประชาสัมพันธ์งานบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน คิดวิเคราะห์ และ</p>	<p>1) เอกสารประกอบการสอนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เครื่องฉายภาพ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกตโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้น</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<p>ประชาสัมพันธ์ในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์</li> <li>- เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์</li> </ul>	<p>ยกตัวอย่างถึงการใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์กรณีศึกษาดังกล่าวและร่วมกันสรุปเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4) ผู้สอนสรุปและให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p><b>กิจกรรม/ใบงาน</b></p> <p>1) กิจกรรมวิเคราะห์การใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p>	<p>(Projector) และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>เรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกตการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
16 (4 ชม.)	<b>สอบปลายภาค</b>				อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ



## 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 <sup>+</sup>
75-84	B
70-74	C <sup>+</sup>
60-69	C
55-59	D <sup>+</sup>
50-54	D
0-49	F

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 6.1 เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2561). เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.

### 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