



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2562

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

อาจารย์ผู้สอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

คำนำ

รายวิชาจิตวิทยาเพื่อการบริการลูกค้า (Psychology for Customer Service) รหัสวิชา 3571121 เพื่อศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการบุคคลรวมถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า วิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในงานบริการ การมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยกระบวนการจิตวิทยา ซึ่งรายละเอียดรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎีและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษาจากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเรียนภายในห้อง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคตได้

เอกสารรายละเอียดรายวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ฉบับนี้ เพื่อให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยปรับปรุงรูปแบบการสอน รูปแบบการส่งงาน การนำเสนอผลงานของผู้เรียน ความตระหนักรู้ในเรื่องกระบวนการคิดและความรับผิดชอบของผู้เรียนให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่สามารถปรับปรุงรูปแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	15
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	16

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 สาขาวิชาการบริการลูกค้า
ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2/2562
ชั้นปีที่ 1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
วันที่จัดทำ 1 ธันวาคม 2561
วันที่ปรับปรุง 11 พฤศจิกายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล สามารถประยุกต์ใช้แนวความคิดทางจิตวิทยา
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและการตลาด ในลักษณะทั้งทางศาสตร์และศิลป์ รวมทั้งการเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการและพัฒนาทักษะการบริการที่เน้นคุณภาพ
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษานำความรู้ในทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคลได้

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	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	สอนเสริมตามความต้องการ	ไม่มี	90 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม จำนวน 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คือ วันพฤหัสบดี เวลา 12.00 - 17.00 น.

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม 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

1) สร้างวัฒนธรรมองค์การในชั้นเรียน เพื่อปลูกจิตสำนึกขั้นพื้นฐานให้กับนักศึกษาในการรักษาระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย ความมีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะและมหาวิทยาลัย ชุมชน การตรงต่อเวลา การแต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ ความรับผิดชอบ ในหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริต

2) สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างเรียน มอบหมายงานเดี่ยวและกลุ่มเพื่อพิจารณาความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความตรงต่อเวลาในการส่งงานและการเข้าเรียน

3) อาจารย์ผู้สอนประพฤติตนเองเป็นแบบอย่างให้กับนักศึกษา

1.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย

2) ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

○ 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ

○ 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

● 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

○ 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

2.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหา

2) สอนจากงานวิจัยหรือแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาชีพได้

2.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย
- 2) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม
- 3) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา
- 4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- 5) ประเมินจากงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ เช่น แบบฝึกหัด

ทบทวนเพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ 3.1.1 สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 3.1.2 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้านมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2 วิธีการสอน

- 1) อธิบาย บรรยาย โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 2) มอบหมายให้ค้นหาค้นหาบทความ งานวิจัย สถานการณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำมา วิเคราะห์และทำรายงาน
- 3) การทำกิจกรรมกลุ่มและนำเสนอรายงานกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินผลจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- 2) ประเมินผลจากทดสอบกลางภาคและปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นวัดหลักการและทฤษฎี
- 3) รายงานการค้นคว้าบทความ วิจัย สถานการณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

● 4.1.2 สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

● 4.1.3 มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

4.2 วิธีการสอน

- 1) การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ
- 2) มอบหมายงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/รายงาน (กลุ่ม) โดยเน้นความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน เพื่อดูความสามารถในการทำงานเป็นทีม กล้าที่จะแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน
- 2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่าง ๆ รายงานกลุ่มและการแสดงความเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปรายซักถาม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○ 5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

● 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ 5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

○ 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

5.2 วิธีการสอน

1) มอบหมายงานให้นักศึกษา ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจาก Website สื่อการสอน e-learning และการทำรายงาน โดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน/รายงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

5.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/การศึกษาดูงาน/รายงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประเมินจากผลการสืบค้น เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	- บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจและเขียนผังความคิด (Mind Map)	3	1. แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การเรียนการสอนและการประเมินผล 2. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 3. มอบหมายให้นักศึกษาจัดทำผังความคิด (Mind Map)	1 . เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
2	- บทที่ 2 จิตวิทยาการบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาการบริการลูกค้า	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	1 . เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
3	- บทที่ 3 พฤติกรรมการบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้า	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	1 . เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point	ข้อ 2	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
				3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย		
4	- บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในด้านนโยบายการบริการและวงจรการบริการ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิดวิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่ม	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
5	- บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องบุคลิกภาพ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกวิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
6	- บทที่ 6 บุคลิกภาพมนุษย์สัมพันธ์ : การสร้างและพัฒนาเพื่อการบริการ - Learning Outcome นักศึกษามีความเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกวิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 2	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
7	- บทที่ 7 เจตคติในการบริการ - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกวิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 3	ผศ.วิภาดา มุกดา
8	- บทที่ 8 การจูงใจเพื่อการบริการ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่ององค์ประกอบของเจตคติในการบริการ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึก วิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 3	ผศ.วิภาดา มุกดา
9	- บทที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกวิเคราะห์จากการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 3	ผศ.วิภาดา มุกดา
10	- บทที่ 10 ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน	ข้อ 2	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องหลักและขั้นตอนของการประเมิน		เรียนรู้ 2. มอบหมายให้นักศึกษาฝึกคิดวิเคราะห์จากกรณีศึกษา	2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย		
11	การสอบกลางภาคและนำเสนอรายงานตามหัวข้อจิตวิทยาการบริการลูกค้า	3	การทดสอบ	1. ทดสอบย่อยและนำเสนอรายงาน	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
12	- ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจจากประสบการณ์ตรงในการให้บริการลูกค้า	3	การเรียนรู้นอกชั้นเรียนตามหน่วยงานภายนอก	สถานประกอบการ	ข้อ 1 - 3	ผศ.วิภาดา มุกดา
13	- การจัดทำโครงการจิตสาธารณะเพื่อการบริการ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในหลักการทางจิตวิทยา	3	1. มอบหมายให้นักศึกษาจัดกิจกรรมโครงการ	1. โครงการกิจกรรมในงานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	ประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ					
14	- การจัดทำโครงการจิตสาธารณะเพื่อให้บริการ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในหลักการทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการมีจิตอาสาและจิตสาธารณะ	3	1. มอบหมายให้นักศึกษาจัดกิจกรรมโครงการ	1. โครงการกิจกรรมในงานที่มอบหมาย	ข้อ 1	ผศ.วิภาดา มุกดา
15	- การวิเคราะห์กรณีศึกษาและการจัดการเรียนรู้แบบแสดงบทบาทสมมติ - Learning Outcome - นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของจิตวิทยาการบริการลูกค้า พร้อมกับสะท้อนความเป็นจริง	3	1. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. การแสดงบทบาทสมมติ เรื่อง ปัญหาต่างๆ หรือสร้างสถานการณ์ขึ้นมาให้คล้ายกับสภาพความเป็นจริง อันเป็นแนวทางที่สามารถนำไปแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจจะประสบในชีวิตประจำวัน	1 . แอ ก ส า ร ประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย	ข้อ 2	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
16	การสอบปลายภาค	3	-	-	-	ผศ.วิภาดา มุกดา

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	1.1.3, 3.1.2, 4.1.1	1. ประเมินจากการเข้าชั้นเรียน 2. ประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม 3. ประเมินจากการส่งงานในชั้นเรียน	1 - 15	30 %
2	1.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 5.1.1	1. ประเมินผลจากรายงานการศึกษาค้นคว้า 2. ประเมินผลจากการจัดทำโครงการที่ได้รับมอบหมาย	2 - 15	40 %
3	1.1.1, 2.1.1, 3.1.1	- สอบปลายภาค	16	30 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2554). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อูดุลพัฒน์กิจ.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

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

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 ประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ
- 1.2 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการสอน เพื่อกำกับดูแลการสอนให้ได้คุณภาพ
- 2.2 ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนักศึกษาและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

3.1 ผู้ประสานงานรายวิชาและคณาจารย์ผู้สอนร่วมกันระดมสมองกำหนดกลยุทธ์วิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคจากมคอ. 5 เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน

3.2 ปรับกลยุทธ์การสอนและการบูรณาการความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลประจำรายวิชา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

5.2 ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

5.3 เชิญวิทยากรหรือเปลี่ยนอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้ นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้