

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

2512709 จิตวิทยาการบริการ

(Service Psychology)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต อยู่ในหมวดวิชาเฉพาะด้าน กลุ่มเนื้อหาวิชา (วิชาแกน)

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ และ อาจารย์พิสิทธิ์ ธงพุดชา

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

9 มิถุนายน 2553

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล หลักในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ในทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ หลักประชาสัมพันธ์การบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เป็นรายบุคคล	ไม่มี	ไม่มี

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มตามความต้องการของนักศึกษา

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

มีความฉลาดทางคุณธรรม (M.Q.) พัฒนาให้ผู้เรียนตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีวินัย การรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติตนเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยมีคุณธรรม จริยธรรมตามคุณสมบัติของหลักสูตรดังนี้

- มีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- รู้จักเสียสละ มีความซื่อสัตย์สุจริต
- รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- สามารถทำงานเป็นทีม และสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม

1.2 วิธีการสอน

- บรรยาย อภิปรายร่วมกันทั้งนักศึกษาและอาจารย์ โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้
- แบ่งกลุ่มกำหนดและฝึกทักษะการแสดงออกตามบทบาทที่กำหนด
- บรรยายพร้อมยกตัวอย่าง กรณีศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ

1.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมในชั้นเรียน ความสนใจ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- ประเมินผลจากการอภิปรายและการนำเสนอพฤติกรรมของบุคคลในธุรกิจบริการ

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ รู้ถึงหลักการและทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นำมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการสอน

อภิปราย การทำงานกลุ่ม การนำเสนอรายงาน การวิเคราะห์กรณีศึกษา การมอบหมายให้ศึกษาค้นคว้าแบ่งกลุ่มศึกษา ระดมสมองอภิปราย ประชุมกลุ่ม กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมุติและบรรยายประกอบโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการประยุกต์ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์สาระความรู้ที่เรียนไปสู่สถานการณ์จริง
- ประเมินผลจากการนำเสนอผลงานและอภิปรายร่วมกัน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคม

3.2 วิธีการสอน

- เชื้ออำนาจให้นักศึกษาจัดทำและนำเสนอผลงาน
- วิเคราะห์กรณีศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม
- อภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาคและปลายภาค โดยใช้ข้อสอบที่เน้นการคิดวิเคราะห์ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน
- ประเมินผลจากรายงาน และการนำเสนอผลงาน
- สังเกตผลการอภิปรายกลุ่ม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา
- พัฒนาความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม
- พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา
- มอบหมายงานรายบุคคลและรายกลุ่ม
- นำเสนอรายงาน

4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากรายงานที่นำเสนอ
- ประเมินจากรายงานการศึกษาด้วยตนเอง

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะการคิดคำนวณ เชิงตัวเลข
- พัฒนาทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอ
- พัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา
- พัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร
- พัฒนาทักษะการนำเสนอรายงานโดยใช้เครื่องมือและรูปแบบที่เหมาะสม

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
- นำเสนอโดยใช้รูปแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากรายงานที่นำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี อภิปรายกลุ่ม และวิธีการอภิปราย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษา ทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และ ระบบทางจิตวิทยา	3	1. สนทนาและอภิปราย 2. วิเคราะห์ตนเอง 3. แบ่งกลุ่มอภิปราย ความสำคัญของการศึกษา	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ์ ธงพุดชา
2	แนวความคิดพื้นฐาน เกี่ยวกับจิตวิทยา บริการ - วัตถุประสงค์ของ การศึกษาด้านจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาลักษณะ และประเภทของการบริการ 3. อภิปรายและนำเสนอผล การศึกษา 4. สรุปผลการอภิปรายซักถาม ข้อสงสัย	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ์ ธงพุดชา
3	องค์ประกอบของระบบ การบริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษา องค์ประกอบของระบบบริการ 3. นักศึกษาร่วมกันอภิปราย และนำเสนอผลการศึกษา 4. สรุปผลการอภิปรายซักถาม ข้อสงสัย	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ์ ธงพุดชา
4	วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ถึง นโยบายการบริการและหา ข้อสรุปร่วมกัน	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ์ ธงพุดชา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
5	แนวคิดเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ - ความหมายและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ	3	1. บรรยาย 2. ชมวิดีโอทัศน์เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดี 3. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์และหาข้อสรุปร่วมกัน	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดชา
6	การพัฒนาบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ และ มนุษยสัมพันธ์ในการ บริการ - ความสำคัญและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	3	1. บรรยาย 2. ให้นักศึกษาสำรวจบุคลิกภาพของตนเองและของเพื่อนในกลุ่ม 3. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันหาข้อสรุปในเรื่องของบุคลิกภาพและการสร้างมนุษยสัมพันธ์	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดชา
7	การจูงใจ - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ความต้องการของมนุษย์ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการศึกษา 4. สรุปผลการอภิปรายซักถามข้อสงสัย	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดชา
8	สอบกลางภาค			
9	เจตคติในการบริการ ความสำคัญ ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาองค์ประกอบของเจตคติ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการศึกษาพร้อมทั้งสรุป	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดชา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
10	ความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการศึกษา 4. สรุปผลการอภิปรายซักถามข้อสงสัย	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา
11	การประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายในการประเมิน - หลักและขั้นตอนของการประเมิน	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการศึกษา 4. สรุปผลการอภิปรายซักถามข้อสงสัย	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา
12	การบริการที่มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - ธรรมชาติของลูกค้าและยุทธศาสตร์การให้บริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มให้แสดงบทบาทสมมติเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าไม่พึงพอใจ 3. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการแสดงบทบาทสมมติ	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา
13	การรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ถึงนโยบายการบริการและหาข้อสรุปร่วมกัน	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
14	การสื่อสารในงาน บริการ หลักการสื่อสาร ประเภท รูปแบบ และ เทคนิคในการสื่อสาร ของของผู้ปฏิบัติงาน บริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ ถึงนโยบายการบริการและ หาข้อสรุปร่วมกัน	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา
15	การบริหารการบริการ - จุดมุ่งหมายของการ บริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการ บริหารงานบริการ	3	1. ให้นักศึกษานำเสนอ รายงานที่อาจารย์มอบหมาย ให้ไปค้นคว้า 2. ศึกษาร่วมกันอภิปราย และให้สรุปร่วมกัน 3. อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะ	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ / อ.พิสิทธิ ธงพุดซา
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	2.3	สอบกลางภาคหรือสอบย่อย	8	30%
	3.3	สอบปลายภาค	16	40%
2	1.1 – 1.3	วิเคราะห์ศึกษาค้นคว้า การ	ตลอดภาคการศึกษา	20%
	2.1 – 2.3	นำเสนอ รายงาน		
	3.1 – 3.3	การทำงานกลุ่มและผลงาน		
	4.1 – 4.3	การอ่านและสรุปบทความ		
	5.1 – 5.3	การส่งงานตามที่มอบหมาย		
3	1.1 – 5.3	การเข้าชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10%
		การแสดงบทบาทสมมติ การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอ ความคิดเห็น		

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ.(2555). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร:
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา จัดกิจกรรมนำเสนอแนวคิดและความ
คิดเห็นของนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ผลการเรียนของนักศึกษา
- ผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผ่านการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดม
สมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอนดังนี้

- การวิจัยในชั้นเรียน
- การสัมมนาการจัดการเรียนการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการ
เรียนรู้ในวิชา ได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจาก
ผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 4 ปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์
ตามข้อ 4