

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

วิชานี้มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล หลักในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ พร้อมกับปลูกฝังบุคลิกภาพและใจรักในการบริการเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการต้อนรับผู้มาเยือน ทั้งในด้านการสื่อสารด้วยวาจา ภาษา ท่าทาง บุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก ทั้งยังสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานด้านการบริการ
3. เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักขั้นตอนของการบริการที่เหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
4. เพื่อให้ผู้เรียนที่ผ่านการประเมินในรายวิชา รู้จักการมีทักษะสังคมที่ดี มีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีพื้นฐานจิตวิทยา ศึกษาทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีทัศนคติ ทฤษฎีความพึงพอใจ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจิตวิทยาประยุกต์ กลยุทธ์การบริการ วงจรการบริการ และคุณภาพการบริการ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง/สัปดาห์)
บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เป็นรายบุคคล	ไม่มี	มอบหมายให้นักศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง ไม่ ต่ำกว่า 6 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมงตามช่วงเวลาที่ตกลงไว้กับผู้เรียน และผ่านช่องทางการสื่อสารอื่นใดที่ตกลงกับผู้เรียน

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

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

1.1.1. ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในที่ดี เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

1.1.2. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพบริการ มีใจรักในด้านการบริการ

1.1.3. ตรงต่อเวลา ส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด มีวินัยในการเข้าชั้นเรียนให้ความร่วมมือในชั้นเรียน

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 การบรรยายหลักจริยธรรมและการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในธุรกิจบริการ

1.2.2. การบรรยายพร้อมยกตัวอย่าง กรณีศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

1.2.3. บรรยาย อภิปรายร่วมกันทั้งนักศึกษาและอาจารย์ โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 การประเมินจากการร่วมกิจกรรมและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนที่แสดงให้เห็นถึงการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

1.3.2. ประเมินจากการตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน และการส่งงานที่ได้รับมอบหมายทั้งในและนอกชั้นเรียน

1.3.3. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

2.1.1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ บุคลิกภาพที่ดีที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการในระดับสากล

2.1.2. สามารถบูรณาการความรู้จากรู้ถึงหลักการและทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นำมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการสอน

2.2.1. การบรรยายในชั้นเรียนและการสนทนาในชั้นเรียนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา

2.2.2. กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของนักศึกษาในชั้นเรียนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ

2.3 วิธีประเมินผล

2.3.1. การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียน

2.3.2. การสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1. พัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคม

3.1.2. ความสามารถใช้ความรู้ที่เรียนในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาตนเองด้านการทำงานบริการและรู้จักใช้ทักษะการแก้ปัญหาที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลและสาขาวิชาที่หลากหลายเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับ การวางตัวที่เหมาะสม และการแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

3.2 วิธีการสอน

3.2.1. การบรรยาย

3.2.2. การฝึกฝนการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.2.3. การฝึกฝนการแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา

3.2.4. การอภิปรายผลการแก้ปัญหาร่วมกันในชั้นเรียน

3.3 วิธีประเมินผล

3.3.1. การประเมินผลการอภิปรายในชั้นเรียน

3.3.2. การตรวจสอบความเข้าใจจากการทำกิจกรรมในชั้นเรียน

3.3.3. การสังเกตจากพฤติกรรม การแสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

3.3.4. การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1. การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในการอภิปรายปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง การแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และสุภาพ

4.2 วิธีการสอน

4.2.1. การกระตุ้นให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นในการอภิปรายปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง

4.3 วิธีประเมินผล

4.3.1. การสังเกตการณ์พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น มารยาทในการแสดงความคิดเห็นที่ชัดเจนในการอภิปรายในชั้นเรียน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1. ทักษะการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองด้วยภาษาไทยได้อย่างชัดเจน และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

5.2 วิธีการสอน

5.2.1. กิจกรรมเพื่อฝึกการสื่อสารที่เหมาะสม และแบบฝึกหัดเพื่อฝึกการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1. การประเมินจากการอภิปรายในชั้นเรียน การประเมินจากแบบฝึกหัด การสอบกลางภาคและปลายภาค

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ จิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษา ทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และ ระบบทางจิตวิทยา	3	1. สนทนาและอภิปราย 2. วิเคราะห์ตนเอง 3. แบ่งกลุ่มอภิปราย ความสำคัญของการศึกษา	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์ภาค
2	แนวความคิดพื้นฐาน เกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาลักษณะ และประเภทของการบริการ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการ ศึกษา 4. สรุปผลการอภิปราย ซักถามข้อสงสัย	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์ภาค
3	องค์ประกอบของระบบ การบริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษา องค์ประกอบของระบบ บริการ 3. นักศึกษาร่วมกันอภิปราย และนำเสนอผลการ ศึกษา 4. สรุปผลการอภิปราย ซักถามข้อสงสัย	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์ภาค
4	วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ถึง นโยบายการบริการและหา ข้อสรุปร่วมกัน	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์ภาค

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
5	แนวคิดเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ - ความหมายและ องค์ประกอบของ บุคลิกภาพ	3	1. บรรยาย 2. ชมวิดีโอที่เกี่ยวกับ บุคลิกภาพที่ดี 3. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์และหา ข้อสรุปร่วมกัน	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
6	การพัฒนาบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ และมนุษย์ สัมพันธ์ในการบริการ - ความสำคัญและ ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพและมนุษย์- สัมพันธ์ในการบริการ	3	1. บรรยาย 2. ให้นักศึกษาสำรวจ บุคลิกภาพของตนเองและ ของเพื่อนในกลุ่ม 3. นักศึกษาและอาจารย์ ร่วมกันหาข้อสรุปในเรื่องของ บุคลิกภาพและการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
7	การจูงใจ - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ความ ต้องการของมนุษย์ 3. อภิปรายและนำเสนอผล การศึกษา 4. สรุปผลการอภิปราย ซักถามข้อสงสัย	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
8	สอบกลางภาค			
9	เจตคติในการบริการ ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจต คติในการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษา องค์ประกอบของเจตคติ 3. อภิปรายและนำเสนอผล การศึกษาพร้อมทั้งสรุป	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
10	ความพึงพอใจในการ บริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของความ พึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษา องค์ประกอบของความ พึงพอใจ 3. อภิปรายและนำเสนอผล การศึกษา 4. สรุปผลการอภิปราย ซักถามข้อสงสัย	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
11	การประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายในการประเมิน - หลักและขั้นตอนของการประเมิน	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการ 3. อภิปรายและนำเสนอผลการศึกษา 4. สรุปผลการอภิปราย ซักถามข้อสงสัย	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
12	การบริการที่มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - ธรรมชาติของลูกค้า และ ยุทธศาสตร์การให้บริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มให้แสดงบทบาทสมมติเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าไม่พึงพอใจ 3. อาจารย์และนักเรียนร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการแสดงบทบาทสมมติ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
13	การรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้ การบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ถึงนโยบายการบริการและหาข้อสรุปร่วมกัน	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
14	การสื่อสารในงานบริการ หลักการสื่อสาร ประเภท รูปแบบ และเทคนิคในการสื่อสารของของผู้ปฏิบัติงานบริการ	3	1. บรรยาย 2. แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ถึงนโยบายการบริการและหาข้อสรุปร่วมกัน	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
15	การบริหารการบริการ - จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ	3	1. ให้นักศึกษานำเสนอรายงานที่อาจารย์มอบหมายให้ไปค้นคว้า 2. ศึกษาร่วมกันอภิปรายและให้สรุปร่วมกัน 3. อาจารย์ให้ข้อเสนอแนะ	อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	2.3	สอบกลางภาค	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		
		เสนอความคิดเห็น		

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2553). จิตวิทยาการบริการ : กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สมิต สัจฉนุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
สายธาร.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ประเมินจากการทำรายงาน การตอบคำถามในชั้นเรียน และประเมินผลจากการสอบของนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การประเมินการสอนโดยแบบประเมินการของของมหาวิทยาลัยฯ ที่จัดให้มีการประเมินเชิงปริมาณ
ด้วยแบบสอบถามมาตรฐานทุกภาคการศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินผู้สอนมาปรับปรุง และเป็นข้อมูลในการประชุมหารือกับหัวหน้าสาขา และ/หรือ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และพัฒนา เพื่อทำการปรับปรุงการเรียนการสอนทั้งทางด้านเนื้อหา เกณฑ์การประเมินเป็นประจำทุกภาคการศึกษา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

นักศึกษาได้รับการทวนสอบเป็นระยะ ๆ จากกิจกรรมฝึกฝนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน รวมถึง การสอบกลางภาคและปลายภาค

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ผู้สอนและหัวหน้าสาขาดำเนินการหารือแนวทางการปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชา แล้ว เสนอรายงานแนวทางการปรับปรุงการเรียนการสอนรายวิชานี้ผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และ พัฒนาเพื่อแสวงหาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิผลสูงขึ้นกับผู้เรียน