

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 2564 / ชั้นปี 2
- 1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- 1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Co-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- 1.8 สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- 1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
21 มิถุนายน 2564

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 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- 1) อาจารย์ประจำรายวิชา แจ้งเวลาให้คำปรึกษาผ่าน Social Network (LINE)
- 2) อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ อย่างน้อย 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

วิธีการสอนและการประเมินผล

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1) ตระหนักในคุณค่าของจรรยาบรรณนักจิตวิทยา ฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ มีความซื่อสัตย์ มีวินัยความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน</p> <p>3) มีจิตสาธารณะ มีความเข้าใจปัญหาทางสังคมคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ</p>	<p>1) ปลูกฝังวัฒนธรรมที่ติงามให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย</p> <p>2) บรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ</p> <p>3) ปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริตให้เกิดขึ้นทั้งในการเรียนการสอน การสอบ การปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>4) การอภิปราย โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณของวิชาชีพ</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน และการปฏิบัติตนของนักศึกษา</p> <p>2) ประเมินจากการใช้แบบสังเกต บันทึกการเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>3) ประเมินจากผลงานของนักศึกษา การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้</p>	1-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>ด้านความรู้</p> <p>1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหาสาระสำคัญในสาขาวิชาจิตวิทยา และจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ</p> <p>2) มีความสามารถในการศึกษาค้นคว้าพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในสาขาจิตวิทยาและจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ อย่างต่อเนื่อง</p> <p>3) สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการศึกษาวิชาจิตวิทยาและจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>4) มีการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง และสามารถบูรณาการความรู้กับศาสตร์อื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยเน้น</p>	<p>1) ใช้วิธีการสอนในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกรณีศึกษา โดยเน้นหลักการ ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคต</p> <p>2) จัดให้มีการเรียนรู้แบบ Active Learning โดยให้นักศึกษาได้ใช้กระบวนการคิด วิเคราะห์ เรียนรู้จากกรณีศึกษาซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจและนำแนวความคิดดังกล่าวมาถกกันในห้องเรียนพร้อมทั้งให้นักศึกษาแต่ละคนได้ มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์</p> <p>3) การมอบหมายกิจกรรมการทำงานกลุ่ม ให้นักกลุ่มได้มีการค้นคว้า คิดวิเคราะห์ และร่วมกันทำงาน มีการนำเสนอรายงาน</p>	<p>1) การสอบปลายภาคเรียน</p> <p>2) การประเมินจากผลงานการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษา</p> <p>3) การประเมินจากแบบสังเกต โดยสังเกตการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในห้องเรียน และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงานในห้องเรียน</p> <p>4) การประเมินจากการตอบคำถามในภาพรวมของเนื้อหาที่เรียนรวมทั้งการตอบคำถามเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดทางจิตวิทยา และที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ</p>	1-16	40%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
การนำความรู้ไปเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	<p>โดยให้นำเสนองานในลักษณะการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ได้รับมอบหมายร่วมกับศาสตร์อื่นๆที่เคยได้ศึกษามา</p> <p>4) การสอนโดยการสอดแทรกคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดทางจิตวิทยาและที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ</p>			
<p>ด้านทักษะทางปัญญา</p> <p>1) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบตามหลักการที่ได้ศึกษามารวมทั้งสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>2) มีทักษะและความสามารถในการรวบรวมวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาในการศึกษา ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้</p>	<p>1) การใช้กรณีศึกษาโดยการประยุกต์ใช้ความรู้ทางจิตวิทยา ในการอธิบายพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ</p> <p>2) การอภิปรายกลุ่มและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้จากที่เรียนเพื่อคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล รวมทั้งส่งเสริมให้คิดแบบสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น</p>	<p>1) การประเมินโดยใช้แบบทดสอบความรู้ (ข้อสอบ) โดยให้นักศึกษาได้อธิบายแนวคิดของการแก้ปัญหา วิเคราะห์ถึงวิธีการแก้ปัญหาและประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาโดยเน้นการนำไปใช้ในการทำงาน</p> <p>2) ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา เช่น การนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน การอภิปราย การเรียนรู้จากกรณีศึกษา</p>	1-16	30%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
3) มีความสามารถอธิบาย แยกแยะ และวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ จากความรู้ที่ได้ศึกษามา รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการประยุกต์ความรู้ได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์		และผลการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย		
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1) มีความสามารถในการสื่อสารและการปรับตัวกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1) จัดการเรียนการสอนโดยกำหนดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้เกิดทักษะในการสื่อสารและทักษะในการทำงานร่วมกัน</p> <p>2) ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นริเริ่มและให้รู้จักยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นในกรณีเห็นต่าง ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมให้มีการร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม และให้ทุกคนรับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่ม การร่วมกันของกลุ่มเพื่อตอบข้อซักถาม สังเกตการทำงานร่วมกันและการช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน</p> <p>2) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในชั้นเรียน และความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลและความสมบูรณ์ของงานที่มอบหมาย</p>	1-15	10%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
3) มีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง และแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำตลอดจนสามารถเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม	3) สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และการช่วยเหลือกันในการทำงาน			
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 1) ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยา 3) สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูดและการเขียนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	1) ใช้การสอนที่เน้นการเรียนรู้โดยใช้ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การใช้ภาษาในการสื่อสารโดยเน้นให้ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา และมีการมอบหมายให้นักศึกษาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม 2) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาให้นักศึกษาได้วิเคราะห์กรณีศึกษา และนำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม	1) ประเมินโดยใช้แบบสังเกต เพื่อสังเกตการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการนำเสนอ 2) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตเพื่อสังเกตความสามารถในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ประเมินความสามารถในการสื่อสารจากผลงานการนำเสนอ 4) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชา การนำเสนอแก้ปัญหา ลากการตอบคำถามในชั้นเรียน	1-15	10%

หมายเหตุ

ผลการเรียนรู้ตัวเข้ม = ความรับผิดชอบหลัก

ผลการเรียนรู้ตัวธรรมดา = ความรับผิดชอบรอง

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

5.1 แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

ลำดับ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียน การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
1 (4 ชม.)	<p>ชี้แจงกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดและการประเมินผล แนวทางการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งบรรยายในภาพรวมของรายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจิตวิทยา - ความสำคัญของจิตวิทยา - ประวัติความเป็นมาของการศึกษาทางจิตวิทยา 	<p>1) ผู้สอนชี้แจงกิจกรรมการเรียน การสอน วิธีการวัดและการประเมินผล</p> <p>2) ผู้สอนแนะนำการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน หัวข้อหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น</p>	<p>1) เอกสาร (มคอ.3) รายวิชาจิตวิทยาการบริการ</p> <p>2) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูลลงในระบบ WBSC</p> <p>3) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)</p> <p>4) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>3) ผู้สอนบรรยายภาพรวมของรายวิชารวมทั้งบรรยายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</p> <p>4) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ และความสำคัญของจิตวิทยา</p> <p>5) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้</p>	(Multimedia for Presentation)		

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้			
2 (4 ชม.)	สาระสำคัญที่นักจิตวิทยาสนใจศึกษา - แนวความคิดทางจิตวิทยา - วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา - ขอบข่ายของวิชาจิตวิทยา	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา ความรู้สาระสำคัญที่ นักจิตวิทยาสนใจศึกษา 2) ผู้สอนให้นักศึกษา แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ หลักการและแนวความคิด ของนักจิตวิทยา 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ ละกลุ่มนำเสนอผลการ วิเคราะห์และให้ทุกคนใน ชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน	1) เอกสารประกอบ การเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 3) คอมพิวเตอร์ตั้ง โต๊ะ (Laptop)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการทำกิจกรรม กลุ่ม การวิเคราะห์ หลักการ และ แนวความคิดของนักจิตวิทยา 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม			
3 (4 ชม.)	แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - ความหมายของจิตวิทยาการบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	1) ผู้สอนให้นักศึกษาชม สื่อวีดิทัศน์เกี่ยวกับ ลักษณะของงานบริการ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 5-7 คน ให้แต่ละ กลุ่มร่วมกันแสดงความ คิดเห็น วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อการวิเคราะห์ ลักษณะของงานบริการใน แต่ละประเภทและเขียน สรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบ งานโดยให้ส่งภายใน	1) เอกสารประกอบ การเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงานของ นักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วน ร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>ระยะเวลาที่กำหนดให้เสร็จสิ้นภายในคาบเรียน</p> <p>2) ผู้สอนบรรยายโดยใช้สื่อเพาเวอร์พอยต์ เรื่อง แนวความคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	4) สื่อวีดิทัศน์เรื่อง ลักษณะของงานบริการ		
4 (4 ชม.)	<p>องค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ 	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาองค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปราย</p>	1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมในการบริการ - องค์กรบริการ 	<p>แลกเปลี่ยนความรู้ ความ คิดเห็น ในประเด็นที่ เกี่ยวกับองค์การบริการใน ด้านการวางแผน การจัด โครงสร้าง การปฏิบัติการ การควบคุมและ ประเมินผลการดำเนินงาน</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC</p> <p>2) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p> <p>3) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop)</p>	<p>การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจาก การทำกิจกรรมการอภิปราย ในหัวข้อ การวางแผน การจัดโครงสร้าง การ ปฏิบัติการ การควบคุมและประเมินผล การดำเนินงานขององค์การบริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้</p>	
5 (4 ชม.)	<p>องค์การบริการที่มีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การ - เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ - การเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงาน 	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา องค์การบริการที่มี คุณภาพ</p>	<p>1) เอกสารประกอบ การเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมี วินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน</p>	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - แนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ - การดำเนินกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ 	<p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>ที่ให้นักศึกษาทุกคนและแบบที่นำข้อมูลลงในระบบ WBSC</p> <p>2) คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานการวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการ</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
6 (4 ชม.)	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ - บุคลิกภาพกับความสำเร็จ - ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพต่องานบริการ - การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการ	1) ผู้สอนบรรยายแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาทุกคนได้รับชมสื่อวีดิทัศน์ “บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ” ให้นักศึกษามีการแบ่งกลุ่มและให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแสดงความคิดเห็น รวมทั้งวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลงในใบงานโดยให้ส่งภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสร็จสิ้นภายในคาบเรียน 3) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน	1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 3) สื่อวีดิทัศน์เรื่อง บุคลิกภาพที่ เหมาะสมในงาน บริการ	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงานของ นักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรมและการให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม</p> <p>4) ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในหัวข้อ ทฤษฎีแรงจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา รวมทั้งให้วิเคราะห์ถึงวิธีการจูงใจลูกค้าและเตรียมนำเสนอ โดยให้แต่ละกลุ่มเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอตามความถนัดในสัปดาห์ถัดไป</p>	4) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop)		

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
7 (4 ชม.)	การจูงใจ - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ - ทฤษฎีแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - การสร้างแรงจูงใจในการซื้อ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการจูงใจ 2) ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงาน(ที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนรู้สัปดาห์ที่แล้ว) ในหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3) ผู้สอนและนักเรียนร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานการนำเสนอ รายงานกลุ่มหัวข้อ ทฤษฎีการจูงใจตาม แนวคิดของนักจิตวิทยา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการ เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ นำเสนอและความสามารถในการใช้งาน 4) ประเมินโดยใช้แบบสังเกต การให้ ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นใน การวิเคราะห์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
8 (4 ชม.)	เจตคติในการบริการ - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้รับและผู้ให้บริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาเจตคติในการบริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้รับและผู้ให้บริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้	1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่มที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูลลงในระบบ WBSC 2) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 3) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Laptop)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจากการทำกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์วิธีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้รับและผู้ให้บริการ 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		ซักถาม เพื่อเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้			
9 (4 ชม.)	ความพึงพอใจในการบริการ - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา ความ พึงพอใจในการ บริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษา แบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าหา งานวิจัยที่เผยแพร่ใน อินเทอร์เน็ต ในหัวข้อที่ เกี่ยวกับการวัดความพึง พอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้ ค้นคว้ามาและนำมา	1) เอกสารประกอบ การเรียนรู้รายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจาก การทำกิจกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการวัด ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการ บริการ 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการ วิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่ม อื่นๆในชั้นเรียน 4) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม		รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	
10 (4 ชม.)	การประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ - สิ่งที่พึงระวังเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ การบริการ - ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ - แนวทางการตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา การประเมินคุณภาพการ บริการ 2) ผู้สอนให้นักศึกษา แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานบริการ 3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ ละกลุ่มนำเสนอผลการ วิเคราะห์และให้ทุกคนใน	1) เอกสารประกอบ การเรียนรู้รายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินจากผลงานของนักศึกษาจาก การทำกิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการ	อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		ชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอน เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม	(Multimedia for Presentation) 3) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop)	3) ประเมินจากแบบสังเกต การมีส่วนร่วม ร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	
11 (4 ชม.)	บริการที่มีประสิทธิภาพ - ธรรมชาติของการบริการ - ประเภทของลูกค้า - เทคนิคการให้บริการลูกค้า - คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ - การสร้างความประทับใจในงานบริการ	1) ผู้สอนบรรยายเรื่อง บริการที่มีประสิทธิภาพ 2) ผู้สอนให้นักศึกษา แบ่งกลุ่ม โดยให้แต่ละ กลุ่มร่วมกันแสดงความคิด เห็น วิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้หัวข้อ คุณสมบัติของของผู้ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างความ	1) เอกสารประกอบการ เรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop)	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากใบงานของ นักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วม ร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>ประทับใจในงานบริการ สรุปเนื้อหาลงในใบงาน โดยให้ส่งภายในระยะเวลา ที่กำหนดให้เสร็จสิ้น ภายในคาบเรียน</p> <p>3) ผู้สอนสรุปและเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม</p>	<p>3) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
<p>12 (4 ชม.)</p>	<p>การสื่อสารในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการสื่อสารในการบริการ - วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร - ประเภทของการสื่อสาร - วิธีการสื่อสาร - รูปแบบของการสื่อสาร - ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร - เทคนิคการสื่อสารในการบริการเพื่อประสิทธิภาพ 	<p>1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา การสื่อสารในการบริการ</p> <p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาชม สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง “ลูกค้า ไม่ซื้อ ใครเป็นต้นเหตุ” โดยให้มีการวิเคราะห์ และ เขียนสรุปสิ่งที่วิเคราะห์ลง ในใบงานโดยให้ส่งภายใน</p>	<p>1) เอกสารประกอบ การเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC</p> <p>2) สื่อพาวเวอร์</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินผลงานจากใบงานของ นักศึกษา</p>	<p>อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ</p>

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>ระยะเวลาที่กำหนดให้เสร็จสิ้นภายในคาบเรียน</p> <p>3) ผู้สอนให้นักศึกษาแต่ละคนฝึกปฏิบัติในการสื่อสารโดยให้คำนิยามถึงวิธีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม</p> <p>4) ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์การสื่อสารของเพื่อนนักศึกษาในชั้นเรียน</p>	<p>พ้อยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p> <p>3) สื่อวีดิทัศน์เรื่อง “ลูกค้าไม่ซื้อใครเป็นต้นเหตุ”</p> <p>4) คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p>	<p>3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม การฝึกปฏิบัติ และการให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
13 (4 ชม.)	<p>การรับรู้ในการบริการ</p> <p>- ความหมายของการรับรู้</p>	<p>1) ผู้สอนบรรยายเรื่องการรับรู้ในการบริการ</p>	<p>1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา</p>	<p>1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ</p>	<p>อ.ปทุมพร โพธิ์กาศ</p>

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ 	<p>2) ผู้สอนให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็นแนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต</p> <p>3) ผู้สอนและนักศึกษา ร่วมกันสรุป และผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ซักถาม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูลลงในระบบ WBSC</p> <p>2) คอมพิวเตอร์ตั้งตัก (Laptop)</p> <p>3) สื่อพาวเวอร์พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation)</p>	<p>ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาในการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>2) ประเมินจากผลงานการอภิปราย ในประเด็นแนวทางการเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการและแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการในอนาคต</p> <p>3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการวิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	
14 (4 ชม.)	<p>การบริหารการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการบริหารการบริการ 	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหาการบริหารการบริการ	1) เอกสารประกอบการเรียนรายวิชา	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารการบริการ - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ 	<p>2) ผู้สอนยกตัวอย่างกรณีศึกษาในองค์การบริการซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ลูกค้าเกิดความขัดแย้งกับผู้ให้บริการ แล้วให้นักศึกษาคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาว่าควรจะใช้วิธีอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวโดยให้นำแนวความคิด ทฤษฎี รวมถึงศาสตร์อื่นๆที่เคยเรียนมา นำมาบูรณาการและประยุกต์ใช้ เพื่อตอบคำถามโดยให้ทุกคนเขียนสรุปลงในใบงานโดยให้ส่งภายในระยะเวลาที่</p>	<p>จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย (Multimedia for Presentation) 3) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop)</p>	<p>ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานการคิดแก้ปัญหา การ คิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ จากใบงาน ของนักศึกษา 3) ประเมินโดยใช้แบบสังเกตการณ์มีส่วน ร่วมในการทำกิจกรรมและการให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็น รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		กำหนดให้เสร็จสิ้นภายใน คาบเรียน 3) ผู้สอนสรุป และเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ ซักถาม			
15 (4 ชม.)	การประชาสัมพันธ์งานบริการ - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการ ประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	1) ผู้สอนบรรยายเนื้อหา การประชาสัมพันธ์งาน บริการ 2) ผู้สอนให้ทุกคนในชั้น เรียนร่วมกันคิดวิเคราะห์ และยกตัวอย่างถึงวิธีการ ใช้เครื่องมือเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ 3) ผู้สอนให้นักศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ กรณีศึกษาดังกล่าว และ	1) เอกสารประกอบ การเรียนรายวิชา จิตวิทยาการบริการ ทั้งแบบที่เป็นรูปเล่ม ที่ให้นักศึกษาทุกคน และแบบที่นำข้อมูล ลงในระบบ WBSC 2) คอมพิวเตอร์ตั้ง ตัก (Laptop) 3) สื่อพาวเวอร์ พอยท์ มัลติมีเดีย	1) ประเมินจากการสังเกต โดยใช้แบบ สังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน การปฏิบัติ ตนของนักศึกษา การเข้าชั้นเรียน ความ มีวินัย ความรับผิดชอบของนักศึกษาใน การส่งงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระยะเวลาที่กำหนด 2) ประเมินผลงานจากการมีส่วนร่วมกับ กิจกรรมการวิเคราะห์การใช้เครื่องมือ เพื่อการประชาสัมพันธ์ 3) ประเมินจากแบบสังเกต การให้ความ ร่วมมือ การรับฟังความคิดเห็นในการ	อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน (จัดในรูปแบบ ออนไลน์ผ่านระบบ MS Teams)	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล	ผู้สอน
		<p>ให้ทุกคนร่วมกันสรุปเพื่อ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4) ผู้สอนให้นักศึกษา ช่วยกันทบทวนเนื้อหา ทั้งหมดที่ได้เรียนมา รวมทั้งให้ตอบคำถาม เกี่ยวกับคำศัพท์ ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง กับแนวความคิดทาง จิตวิทยาและที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านการบริการที่ อาจารย์ได้สอนสอดแทรก ในทุกคาบที่เรียน</p>	(Multimedia for Presentation)	<p>วิเคราะห์ ตามประเด็นที่มอบหมาย รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้</p> <p>4) ประเมินจากการตอบคำถามใน ภาพรวมของเนื้อหาที่เรียนรวมทั้งการ ตอบคำถามเกี่ยวกับคำศัพท์ ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับ แนวความคิดทางจิตวิทยาและที่ เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ</p>	
16 (4 ชม.)	สอบปลายภาค				

5.2 การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

- รายงาน การเข้าร่วมกิจกรรม และการเข้าชั้นเรียน 60%
- สอบปลายภาค 40%

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม อิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระดับคะแนน (คะแนน)	ระดับผลการเรียน
85-100	A
79-84	B ⁺
73-78	B
67-72	C ⁺
61-66	C
55-60	D ⁺
50-54	D
0-49	F

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

6.1 เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2562). 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

นักศึกษาประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา รวมถึงวิธีการสอน การจัดกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล และข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงรายวิชา

7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน โดยมีคณะกรรมการหลักสูตรจิตวิทยา อดสาหกรรมและองค์การ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสะท้อนกลับสู่อาจารย์ผู้รับผิดชอบการสอน

7.3 การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 1) ประเมินข้อสอบรายวิชาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรายวิชาและพิจารณาควบคู่กับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)
- 2) ติดตามและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาทั้งภาพรวม และรายบุคคลในแต่ละรายวิชาของภาคเรียนนั้นๆ
- 3) ทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ประจำรายวิชา ดังประเด็นต่อไปนี้

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบและ การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	คะแนนสอบ	งานที่ได้รับ มอบหมาย (แบบฝึกหัด โครงงาน รายงาน)	การแสดงผลบทบาท สมมุติด้วยทักษะ การวิเคราะห์เชิง ตัวเลข/ การ สื่อสาร/ การใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ
คุณธรรม จริยธรรม	✓		✓	✓
ความรู้		✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓	✓

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบและ การมีส่วนร่วม ในการทำงาน	คะแนนสอบ	งานที่ได้รับ มอบหมาย (แบบฝึกหัด โครงการ รายงาน)	การแสดงผลงาน สมมุติด้วยทักษะ การวิเคราะห์เชิง ตัวเลข/ การ สื่อสาร/ การใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อ งาน	✓		✓	✓
ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ			✓	✓

7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทบทวนสอบด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการข้อ 7.4
- 2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของรายวิชายังไม่ได้ประสิทธิผล อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี