

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
2512713 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต 3(3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ปทุมพร โพธิ์กาศ
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
9 มิถุนายน 2553

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับหลักในการให้บริการ แนวทางการต้อนรับที่มีประสิทธิภาพ
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุมีผล
 - เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักขั้นตอนของการบริการที่เหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ
 - เพื่อให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ รับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน
 - เพื่อให้ผู้เรียน มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และเคารพกฎระเบียบในการเรียน
 - เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในอนาคต
 - เพื่อให้ผู้เรียนมีการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในทางทฤษฎีและรู้หลักการทางจิตวิทยาเพื่อประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ หลักประชาสัมพันธ์การบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา เป็นรายบุคคลและในกรณีที่มีเหตุจำเป็น	ไม่มีการฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง 90 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชาประกาศเวลาการให้คำปรึกษาผ่านทาง Web site ของคณะ/หลักสูตร/ระบบบริหารการศึกษา

- อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมง/สัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1.1.1. ความตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์และมีวินัยในตนเอง

1.1.2. มีการปฏิบัติตนที่ดีเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม มีการเคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้อื่น

1.1.3. มีการเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และ คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.2 วิธีการสอน

1.2.1. การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัยในตนเองให้กับนักศึกษา รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการกฎระเบียบและเคารพสิทธิของผู้อื่น

1.2.2. การอภิปราย โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณของวิชาชีพของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบ โดยดูจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย

1.3.2. ประเมินผลจากการร่วมกิจกรรมการอภิปราย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

2.1.1. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ

2.1.2. มีความรู้ถึงหลักการและทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการสอน

2.2.1. การบรรยายเนื้อหาในรายวิชา รวมถึงการถาม ตอบในชั้นเรียน

2.2.2. การอภิปรายกลุ่ม โดยอาจารย์ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2.2.3. การมอบหมายกิจกรรมการทำงานกลุ่ม ให้กลุ่มได้มีการค้นคว้า คิดวิเคราะห์และร่วมกัน

ทำงาน มีการนำเสนอรายงาน

2.2.4. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1. ประเมินจากการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค

2.3.2. ประเมินจากการสังเกตการณ์การร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

2.3.3. ประเมินผล การนำเสนอผลงานรายงาน หรืองานตามที่มอบหมาย

รายบุคคลและรายกลุ่ม

3. ทักษะทางปัญญา

3.1. ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1. มีความสามารถในวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่ดี

3.1.2. มีความสามารถและรู้จักวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการอย่างเหมาะสม

3.1.3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดีในการทำงานในอนาคต

3.2 วิธีการสอน

3.2.1. การสอนเนื้อหาโดยการบรรยายเนื้อหา และฝึกทักษะในด้านต่างๆ (เช่น ทักษะในการต้อนรับ ทักษะในการคิดแก้ปัญหา) พร้อมทั้งให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

3.2.2. การอภิปราย ร่วมกันในชั้นเรียน พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ในงานบริการและวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว

3.2.3. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

3.3 วิธีการประเมินผล

- 3.3.1. การสอบ โดยใช้ข้อสอบที่วัดทักษะด้านการใช้ปัญญาในการคิดวิเคราะห์
- 3.3.2. ประเมินผลจากผลงาน การนำเสนอผลงานของนักศึกษา
- 3.3.3. ประเมินจากพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบข้อซักถาม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 4.1.1. มีพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา
- 4.1.2. พัฒนาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียน ตลอดจนพัฒนาบทบาทของความเป็นผู้นำ ผู้ตามในการทำงานเป็นทีม
- 4.1.3. มีความสามารถในการปรับตัวและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

4.2 วิธีการสอน

- 4.2.1. สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม และมอบหมายงานในการจัดเรียนการสอน
- 4.2.2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานและแลกเปลี่ยนบทบาทในการทำงานร่วมกัน
- 4.2.3. บรรยายและให้นักศึกษาร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับการปรับตัวและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4.3 วิธีการประเมินผล

- 4.3.1. ประเมินจากการส่งงาน รายงาน ความเรียบร้อยครบถ้วนของงาน และการนำเสนอผลงาน รายบุคคลและรายกลุ่ม
- 4.3.2. สังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- 4.3.3. การสังเกตการณ์ร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 5.1.1. พัฒนาทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอในชั้นเรียน
- 5.1.2. พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและแหล่งข้อมูลต่างๆ

5.2 วิธีการสอน

- 5.2.1. มอบหมายงานให้นักศึกษาทำเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่างๆของนักศึกษาและให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่น่าเชื่อถือ และทำรายงานเพื่อนำเสนอด้วยวิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม
- 5.2.2. การสอนด้วยการบรรยายในชั้นเรียนและให้มีการฝึกปฏิบัติ

5.3 วิธีการประเมินผล

- 5.3.1. ประเมินจากงาน รายงาน วิธีการนำเสนอ และรูปแบบในการนำเสนอ
- 5.3.2. สังเกตพฤติกรรมในการเรียน และผลการประเมินการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	ชี้แจงรายละเอียดวิชา ดังนี้ 1. คำอธิบายรายวิชา ความสำคัญของรายวิชา จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์รายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2. การจัดการเรียนการสอน การวัด การประเมินผล การเก็บคะแนน การสอบ 3. การประเมินเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4. การประเมินพฤติกรรมการมีวินัย และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน	3	1. แจกเอกสารแผนการสอน 2. การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น 3. การอภิปราย โดยให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพ 4. บรรยายสรุป รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
2	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยา	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 1) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการนำแนวคิดของนักจิตวิทยาเพื่อนำไป ประยุกต์ใช้กับงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
3	แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 2) 2. เปิดวิทัศน์เกี่ยวกับงานบริการใน	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค

			<p>ลักษณะต่าง ๆ ให้นักศึกษาดู</p> <p>3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และจัดประเภทของการบริการที่ได้ศึกษาจากวีดิทัศน์</p> <p>4. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปถึงลักษณะและประเภทการบริการ</p>	
4	<p>องค์ประกอบของระบบการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ <p>วงจรของการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการและแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ในการบริการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 3) 2. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันอภิปรายและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อการสร้างกลยุทธ์ในการบริการ 3. บรรยายสรุป และสรุปผลการอภิปราย รวมทั้งตอบข้อซักถาม 4. มอบหมายงานให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มค้นคว้าศึกษาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อทฤษฎีบุคลิกภาพเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียนในครั้งต่อไป 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
5	<p>แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 4) 2. แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับมอบหมายจากการเรียนครั้งที่แล้วในหัวข้อ ทฤษฎีบุคลิกภาพ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการรายงานของนักศึกษา รวมทั้งตอบข้อซักถาม 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
6	<p>การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของบุคลิกภาพที่มีต่อการบริการ - การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่าง 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 4 ต่อ) 2. ให้นักศึกษาสำรวจและวิเคราะห์บุคลิกภาพของตนเองและของเพื่อนให้บอกถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุง 3. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันหาข้อสรุปในเรื่องของการเสริมสร้าง 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค

	บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ		บุคลิกภาพที่ดีและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	
7	การจูงใจ <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ทฤษฎีความต้องการของบุคคล 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 5) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีความต้องการของบุคคล 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
8	สอบกลางภาค			
9	เจตคติในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีให้กับผู้รับและผู้ให้บริการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้นักศึกษาทำแบบสำรวจเกี่ยวกับเจตคติต่อการบริการ 2. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 6) 3. หลังจากบรรยายเสร็จ ให้นักศึกษาตรวจและให้คะแนนตนเองจากการตอบข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ 4. นำผลการสำรวจของทุกคนมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกันในชั้นเรียน รวมถึงการวิเคราะห์ถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการของแต่ละบุคคล 5. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
10	ความพึงพอใจในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 6 ต่อ) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการ รวมทั้งการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. อาจารย์และนักศึกษาสรุปร่วมกัน 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค

11	การประเมินคุณภาพการบริการ - ความหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 7) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีการประเมินคุณภาพการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
12	การบริการที่มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - การเข้าใจในธรรมชาติของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - วิธีการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 8) 2. เปิดวิดิทัศน์ลักษณะการบริการที่ดี ขั้นตอนการบริการของพนักงานบริการและวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปและวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหาในงานบริการจากวิดิทัศน์ที่ได้ดูส่งอาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
13	การสื่อสารในงานบริการ - ความหมายของการสื่อสารงานบริการ - ส่วนประกอบของการสื่อสาร - ประเภทของการติดต่อสื่อสาร - เทคนิคในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการ การรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้การบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 8 ต่อ และบทที่ 9) 2. ให้นักศึกษาเขียนข้อคำถามที่ครูกำหนดให้เพื่อประกอบการดูวิดิทัศน์ 3. เปิดวิดิทัศน์มารยาทในการสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปจากวิดิทัศน์และตอบข้อคำถามจากการวิเคราะห์สิ่งที่ได้ดูจากวิดิทัศน์นำส่งอาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
14	การบริหารการบริการ - ความหมายของการบริหารการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 10)	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค

	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 		<ul style="list-style-type: none"> 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 	
15	การประชาสัมพันธ์งานบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ 	3	<ul style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 11) 2. เปิดวีดิทัศน์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในงานบริการให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การบริการ 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 5. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปเนื้อหาวิชาทั้งหมดที่ได้เรียน 	อาจารย์ ปทุมพร โพธิ์ภาค
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัดส่วนที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การทำกิจกรรมกลุ่มในชั้นเรียน	<ul style="list-style-type: none"> 1. คุณธรรม จริยธรรม 2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความรับผิดชอบ 5. ทักษะการวิเคราะห์การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> 1. สังเกตพฤติกรรมการเข้าเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบและตรงเวลา 2. สังเกตจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและทำกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียน 3. ประเมินจากงาน รายงานวิธีการนำเสนอ และรูปแบบในการนำเสนอ 	ตลอดภาคการศึกษา	30%
2. การทดสอบกลางภาค	<ul style="list-style-type: none"> 2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> 1. ประเมินจากการทดสอบกลางภาค 	สัดส่วนที่ 8	30%

3. การสอบ ปลาย ภาค	2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา	1. ประเมินจากการทดสอบ ปลายภาค	สัปดาห์ที่ 16	40%
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	------------------	-----

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. (2554). เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา อาทิ

<http://www.psychology.com>. <http://academics.rmu.edu>.

<http://ccwebsiteclass.net>.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา (ผ่านระบบบริหารการศึกษ)

ข้อเสนอแนะผ่าน ระบบสารสนเทศ ที่อาจารย์ผู้สอนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการเรียนการสอนและสื่อสารกับนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การสังเกตการณ์การเรียนการสอนในชั่วโมงสอน
- ผลการเรียนของนักศึกษา
- ผลการประเมินการเรียนการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

- การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ในหลักสูตร
- การวิจัยในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ใช้การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์ท่านอื่นที่อยู่ภายในหรือภายนอกหลักสูตร หรือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีและเกณฑ์ในการให้คะแนน และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 5 ปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4