

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
2512709 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต 3(3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรคหกรรมศาสตร์
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อ.ปทุมพร โพธิ์ภาค รับผิดชอบรายวิชาและสอน ตอนเรียน A1, B1
อ.กฤษณพร ประสิทธิ์วิเศษ ผู้สอน ตอนเรียน C1
อ.พิสิทธิ์ ธงพุดซา ผู้สอน ตอนเรียน D1
- 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
 - เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน และในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในอนาคต

8. 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. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

- 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 โดยมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนความรู้ 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 คิดวิเคราะห์และร่วมกันทำงาน มีการนำเสนอรายงาน

2.2.4. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1. ประเมินจากการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค

2.3.2. ประเมินจากการสังเกตการณ์การร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

2.3.3. ประเมินผล การนำเสนอผลงานรายงาน หรืองานตามที่ได้รับมอบหมายรายบุคคลและรายกลุ่ม

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) พร้อมกับให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

3.2.2. การอภิปราย ร่วมกันในชั้นเรียน พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ในงานบริการและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.2.3. การมอบหมายให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมายจากหนังสือหรือค้นคว้าผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (อินเทอร์เน็ต)

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1. การสอบ โดยใช้ข้อสอบที่วัดทักษะด้านการใช้ปัญญาในการคิดวิเคราะห์

3.3.2. ประเมินผลจากผลงาน การนำเสนอผลงานของนักศึกษา

3.3.3. ประเมินจากพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบข้อซักถาม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่

ต้องพัฒนา

4.1.1. มีพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

4.1.2. พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธที่ีระหว่างผู้เรียน 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 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

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	ชี้แจงรายละเอียดวิชา ดังนี้ 1. คำอธิบายรายวิชา ความสำคัญของรายวิชา จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์รายวิชาจิตวิทยาการบริการ 2. การจัดการเรียนการสอน การวัด การประเมินผล การเก็บคะแนน การสอบ 3. การประเมินเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. การประเมินพฤติกรรมที่มีวินัย และพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน	3	1. แจกเอกสารแผนการสอน 2. การบรรยายเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัย รวมทั้งอธิบายถึงข้อควรตระหนักในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ และเคารพสิทธิของผู้อื่น 3. การอภิปราย โดยให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม รวมทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพ 4. บรรยายสรุป รวมทั้งตอบข้อซักถาม	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
2	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทาง	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/

	จิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบ ทางจิตวิทยา		การบริการ (บทที่ 1) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการนำแนวคิดของ นักจิตวิทยาเพื่อนำไป ประยุกต์ใช้กับ งานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการ วิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	กฤษฎ พร
3	แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ จิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 2) 2. เปิดวืดทัศน์เกี่ยวกับงานบริการใน ลักษณะต่าง ๆ ให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และ จัดประเภทของการบริการที่ได้ศึกษา จากวืดทัศน์ 4. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปถึง ลักษณะและประเภทการบริการ	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษฎ พร
4	องค์ประกอบของระบบการ บริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการและ แนวทางในการสร้างกลยุทธ์ใน การบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 3) 2. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกัน อภิปรายและแสดงความคิดเห็นใน หัวข้อการสร้างกลยุทธ์ในการบริการ 3. บรรยายสรุป และสรุปผลการ อภิปราย รวมทั้งตอบข้อซักถาม 4. มอบหมายงานให้นักศึกษา แต่ละกลุ่มค้นคว้าศึกษาข้อมูล จากอินเทอร์เน็ต ในหัวข้อทฤษฎี บุคลิกภาพเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียนใน ครั้งต่อไป	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษฎ พร
5	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - ความหมายของบุคลิกภาพ - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ทฤษฎีบุคลิกภาพ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 4) 2. แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานที่ได้รับ มอบหมายจากการเรียนครั้งที่แล้วใน	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษฎ พร

			หัวข้อ ทฤษฎีบุคลิกภาพ และให้ทุกคน ในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการ รายงานของนักศึกษา รวมทั้งตอบข้อ ซักถาม	
6	การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ ให้บริการ และมนุษยสัมพันธ์ใน การบริการ - ความสำคัญของบุคลิกภาพที่มี ต่อการบริการ - การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี ของผู้ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ใน การบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 4 ต่อ) 2. ให้นักศึกษาสำรวจและวิเคราะห์ บุคลิกภาพของตนเองและของเพื่อนให้ บอกถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุง 3. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันหา ข้อสรุปในเรื่องของการเสริมสร้าง บุคลิกภาพที่ดีและการสร้าง มนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
7	การจูงใจ - ความหมายของการจูงใจ - กระบวนการการเกิดแรงจูงใจ - ลักษณะของแรงจูงใจ - ประเภทของแรงจูงใจ - ทฤษฎีความต้องการของบุคคล	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 5) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีความต้องการของบุคคล 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการ วิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
8	สอบกลางภาค			
9	เจตคติในการบริการ - ความหมายของเจตคติ - ความสำคัญของเจตคติในการ บริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - การเสริมสร้างเจตคติที่ดีที่เกิด กับผู้รับและผู้ให้บริการ	3	1. ให้นักศึกษาทำแบบสำรวจเกี่ยวกับ เจตคติต่อการบริการ 2. การบรรยายเนื้อหาในเอกสาร ประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา การบริการ (บทที่ 6) 3. หลังจากบรรยายเสร็จ ให้นักศึกษา ตรวจและให้คะแนนตนเองจากการ ตอบข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ 4. นำผลการสำรวจของทุกคนมา แลกเปลี่ยนพูดคุยกันในชั้นเรียน รวมถึงการวิเคราะห์ถึงทัศนคติที่มีต่อ	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร

			การบริการของแต่ละบุคคล 5. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	
10	ความพึงพอใจในการบริการ - ความหมายของความพึงพอใจ - ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 6 ต่อ) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการ รวมทั้งการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. อาจารย์และนักศึกษาสรุปร่วมกัน	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
11	การประเมินคุณภาพการบริการ - ความหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ - ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ - ขั้นตอนและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 7) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์วิธีในการประเมินคุณภาพการบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์ และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
12	การบริการที่มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงานบริการ - การเข้าใจในธรรมชาติของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - วิธีการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 8) 2. เปิดวิทัศน์ลักษณะการบริการที่ดี ขั้นตอนการบริการของพนักงานบริการและวิธีในการแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปและวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหาในงานบริการจากวิทัศน์ที่ได้ดูส่งอาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/ กฤษณ พร
13	การสื่อสารในงานบริการ - ความหมายของการสื่อสารงาน	3	1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยา	ปทุมพร/ พิสิทธิ์/

	<p>บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่วนประกอบของการสื่อสาร - ประเภทของการติดต่อสื่อสาร - เทคนิคในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการ <p>การรับรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้การบริการ 		<p>การบริการ (บทที่ 8 ต่อ และบทที่ 9)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ให้นักศึกษาเขียนข้อคำถามที่ครูกำหนดให้เพื่อประกอบการดูวีดิทัศน์ 3. เปิดวีดิทัศน์มารยาทในการสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ให้นักศึกษาดู 3. ให้นักศึกษาเขียนสรุปจากวีดิทัศน์และตอบข้อคำถามจากการวิเคราะห์สิ่งที่ได้ดูจากวีดิทัศน์นำส่งอาจารย์ 4. อาจารย์บรรยายสรุปและตอบข้อซักถาม 	<p>กฤษฎพร</p>
14	<p>การบริหารการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการบริหารการบริการ - ขั้นตอนของการบริหารการบริการ - หลักสำคัญของการบริหารการบริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 10) 2. แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนาการบริหารงานบริการ 3. แต่ละกลุ่มนำเสนอผลการวิเคราะห์และให้ทุกคนในชั้นเรียนร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 	<p>ปทุมพร/พิสิทธิ์/กฤษฎพร</p>
15	<p>การประชาสัมพันธ์งานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - วัตถุประสงค์และองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ - ขั้นตอนของกระบวนการประชาสัมพันธ์ - เครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาจิตวิทยาการบริการ (บทที่ 11) 2. เปิดวีดิทัศน์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในงานบริการให้นักศึกษาดู 3. นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การบริการ 4. บรรยายสรุป และสรุปผลการวิเคราะห์ รวมทั้งตอบข้อซักถาม 5. อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันสรุปเนื้อหาวิชาทั้งหมดที่ได้เรียน 	<p>ปทุมพร/พิสิทธิ์/กฤษฎพร</p>
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การทำกิจกรรมกลุ่มในชั้นเรียน	1. คุณธรรม จริยธรรม 2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความรับผิดชอบ 5. ทักษะการวิเคราะห์ การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. สังเกตพฤติกรรมการเข้าเรียน ความมีวินัย ความรับผิดชอบและตรงเวลา 2. สังเกตจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและทำกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียน 3. ประเมินจากงาน รายงาน วิธีการนำเสนอ และรูปแบบในการนำเสนอ	ตลอดภาคการศึกษา	30%
2. การทดสอบกลางภาค	2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา	1. ประเมินจากการทดสอบกลางภาค	สัปดาห์ที่ 8	30%
3. การสอบปลายภาค	2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา	1. ประเมินจากการทดสอบปลายภาค	สัปดาห์ที่ 16	40%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์ภาค. (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
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- ผลการประเมินการเรียนการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

- การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ในหลักสูตร

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ใช้การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์ท่านอื่นที่อยู่ภายในหรือภายนอกหลักสูตร หรือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีและเกณฑ์ในการให้คะแนน และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 5 ปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ ตามข้อ 4