



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLI๒๒๐๗/ รายวิชา จิตวิทยาการบริการ

สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	HLI๒๒๐๗/
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology

๒. จำนวนหน่วยกิต 3(3-0-6)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาเฉพาะ วิชาพื้นฐานวิชาชีพ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์นรินทร์ ยืนทน
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์นรินทร์ ยืนทน

๕. สถานที่ติดต่อ ห้องพักอาจารย์ชั้น ๑ อาคาร ๓๕ / E – Mail nick.as.teacher@gmail.com

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒/๒๕๕๙ ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ	๑๕๑ คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)(ถ้ามี) ไม่มี

๙. สถานที่เรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๕ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

วิชานี้มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล หลักในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ พร้อมกับปลูกฝังบุคลิกภาพและใจรักในการบริการเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

๑. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ในทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล
๒. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการต้อนรับผู้มาเยือน ทั้งในด้านการสื่อสารด้วยวาจา ภาษา ท่าทาง บุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก ทั้งยังสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานด้านการบริการ
๓. เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้จักขั้นตอนของการบริการที่เหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
๔. เพื่อให้ผู้เรียนที่ผ่านการประเมินในรายวิชา รู้จักการมีทักษะสังคมที่ดี มีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดทางจิตวิทยาเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการคุณภาพบริการ คุณธรรมและจริยธรรมในการบริการ

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๖ (๓ คาบ X ๑๒ สัปดาห์)	-	๓ (๓ คาบ X ๑ สัปดาห์)	๖ (๓ คาบ X ๒ สัปดาห์)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๑ อาคาร ๓๓
- ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๙๓-๑๕๙๙๕๓๖

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) nick.as.teacher@gmail.com

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) Nky Gerade

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

(๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

(๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

(๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

(๔) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

(๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคมเพื่ออธิบายประกอบการเรียนการสอน

(๒) ใช้การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้างให้นักศึกษา

(๓) ใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์เสมือนจริง

(๔) มอบหมายให้นักศึกษาศึกษาเพิ่มเติมนอกห้องเรียนในประเด็นที่สนใจและเกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้าง เพื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน

(๕) การใช้อาจารย์ผู้สอนเป็นตัวอย่างที่ดีในการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม

๑.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถาม และการตอบคำถาม

(๒) ประเมินจากผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๓) ประเมินจากข้อสรุปและผลของการแสดงบทบาทสมมติ

(๔) ประเมินจากผลการศึกษานอกห้องเรียนและการอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

(๕) พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้าง

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

(๑) มีความรู้ในสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

(๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

๒.๒ วิธีการสอน

(๑) การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ในชั้นเรียนและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมภายนอกชั้นเรียนได้

(๒) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความสนใจของผู้เรียนควบคู่ไปด้วย โดยให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจ ด้วยการทำรายงาน การกำหนดประเด็นการอภิปรายกลุ่มและกรณีศึกษา

๒.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากพฤติกรรม ความสนใจ และการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถามและการตอบคำถาม

(๒) ประเมินจากผลการศึกษาค้นคว้า การทำรายงานกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม การวิเคราะห์ กรณีศึกษา และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

(๓) ประเมินจากการสอบปลายภาค รวมทั้งผลการประเมินผู้สอนปลายภาคเรียน

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ (๑) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

● (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

● (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

๓.๒ วิธีการสอน

(๑) การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนรู้ในชั้นเรียนและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมภายนอกชั้นเรียนได้

(๒) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความสนใจของผู้เรียนควบคู่ไปด้วย โดยให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจด้วยการทำรายงาน การกำหนดประเด็น การอภิปรายกลุ่ม และกรณีศึกษา

(๓) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน

(๔) การเน้นการฝึกปฏิบัติและการร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

๓.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินจากพฤติกรรม ความสนใจและการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถาม และการตอบคำถาม

(๒) ประเมินจากผลการศึกษาค้นคว้า การทำรายงานกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม การวิเคราะห์กรณีศึกษาและรายงานผล

(๓) การประเมินผลการฝึกปฏิบัติและการร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อบูรณาการความรู้

(๔) ประเมินจากการตอบคำถามทบทวนประจำบท และปลายภาค รวมทั้งผลการประเมินผู้สอนปลายภาคเรียน

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคมเพื่ออธิบายประกอบการเรียนการสอน
- (๒) ศึกษาโดยการวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- (๓) ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม อาทิ รายงาน อภิปราย และบทบาทสมมติ
- (๔) ใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์เหมือนจริง
- (๕) การเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน
- (๖) การเน้นฝึกปฏิบัติและการร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถาม และการตอบคำถาม
- (๒) ประเมินจากผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา
- (๓) ประเมินจากการฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม
- (๔) ประเมินผลจากข้อสรุปและผลของการแสดงบทบาทสมมติ
- (๕) พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์การวิเคราะห์ต้นทุนและบัญชี

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคม
- (๒) ศึกษาโดยการวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่ต้องการเสริมสร้าง
- (๓) มอบหมายให้นักศึกษาศึกษาเพิ่มเติมนอกห้องเรียนในประเด็นที่สนใจและเกี่ยวข้องกับทักษะที่ต้องการเสริมสร้างเพื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถาม และการตอบคำถาม
- (๒) ประเมินจากผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๓) ประเมินจากผลการศึกษานอกห้องเรียนและการอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล**๑. แผนการสอน**

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	๑. คำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดผลและประเมินผล ๒. ความรับผิดชอบของผู้สอนและนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนทั้งในและนอกชั้นเรียน ๓. ข้อปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับผู้สอนและผู้เรียน	๓	๑. การแนะนำตัวผู้สอนและผู้เรียน ๒. การอธิบายคำอธิบายรายวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผล และการประเมินผล ๓. ชักถามและตอบคำถาม	อ.นรินทร์ ยืนทน
๒	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่ม แนวความคิด และระบบทางจิตวิทยาประชาสัมพันธ์	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๓	แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๔	องค์ประกอบของระบบการบริการ	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วย	อ.นรินทร์ ยืนทน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลิตภัณฑ์บริการ 		<ul style="list-style-type: none"> โปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน 	
๕	วงจรของการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ 	๓	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน 	อ.นรินทร์ ยืนทน
๖	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ - ความสำคัญและลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ 	๓	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน ๔. บทบาทสมมติ 	อ.นรินทร์ ยืนทน
๗	นำเสนอรายงาน	๓	<ul style="list-style-type: none"> ๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูลหน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนข้อผิดพลาดที่พบจากการรายงาน 	อ.นรินทร์ ยืนทน
๘	สอบกลางภาค	๓	อัตนัย	
๙	บทที่ 6 การจูงใจและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ - ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับการบริการ 	๓	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน ๔. วิดีทัศน์ 	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๐	บทที่ 7 เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการ 	๓	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน 	อ.นรินทร์ ยืนทน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	บริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ			
๑๑-๑๒	บทที่ 8 การประเมินคุณภาพการ บริการที่มีประสิทธิภาพและการ แก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - จุดมุ่งหมายในการประเมิน - หลักและขั้นตอนของการประเมิน - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงาน บริการ - ธรรมชาติของลูกค้า และ ยุทธศาสตร์การให้บริการ	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน ๔. กิจกรรมภายในชั้นเรียน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๓	บทที่ 9 การรับรู้และการสื่อสารในงาน บริการ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ - หลักการสื่อสาร ประเภท รูปแบบ และเทคนิคในการสื่อสารของของ ผู้ปฏิบัติงานบริการ	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน ๔. บทบาทสมมติ	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๔	บทที่ 10 การบริหารการบริการ - จุดมุ่งหมายของการบริหารการ บริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงาน บริการ	๓	๑. การบรรยายและการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. อภิปรายกลุ่ม ๓. ถาม-ตอบภายในชั้นเรียน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๕	นำเสนอรายงาน	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๖	นำเสนอรายงาน	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๗	สอบปลายภาค		อัตนัย	

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๑.๑-๑.๑.๔, ๒.๑.๑-๒.๑.๓, ๓.๑.๑-๓.๑.๔, ๔.๑.๑-๔.๑.๕, ๕.๑.๑-๕.๑.๒	พฤติกรรมและการมีส่วนร่วมใน ห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	๑๐
๑.๑.๑-๑.๑.๔, ๒.๑.๑-๒.๑.๓, ๓.๑.๑-๓.๑.๔, ๔.๑.๑-๔.๑.๕, ๕.๑.๑-๕.๑.๒	การฝึกปฏิบัติรายบุคคล	๓/	๑๐
๑.๑.๑-๑.๑.๔, ๒.๑.๑-๒.๑.๓, ๓.๑.๑-๓.๑.๔, ๔.๑.๑-๔.๑.๕, ๕.๑.๑-๕.๑.๒	การฝึกปฏิบัติรายกลุ่ม	๓/, ๑๔, ๑๕	๔๐
๑.๑.๑-๑.๑.๔, ๒.๑.๑-๒.๑.๓, ๓.๑.๑-๓.๑.๔, ๔.๑.๑-๔.๑.๕, ๕.๑.๑-๕.๑.๒	รายงานการศึกษาตามประเด็นที่สนใจ	ทุกสัปดาห์	๑๐
๒.๑.๑-๒.๑.๓, ๓.๑.๑-๓.๑.๔, ๔.๑.๑-๔.๑.๕, ๕.๑.๑-๕.๑.๒	การสอบปลายภาค	๑๓/	๓๐

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน**๑. ตำราและเอกสารหลัก**

- ๑) เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ. (๒๕๕๑). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน เจ.เอส.พรินต์ติ้ง.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พรินท์.
 ๒) รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (๒๕๕๑) จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ไอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮาส์.
 ๓) อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (๒๕๔๘). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อดุลพัฒน์กิจ.

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) กรณิศศึกษา
 ๒) บทความทางวิชาการ ฯลฯ

หมวดที่ ๓ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ๑.๑ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมพิจารณาแนวทางการวัดผล การประเมินผล และข้อสอบ
- ๑.๒ อธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญของการปรับปรุงรายวิชา และบทบาทของนักศึกษาในการประเมินประสิทธิผลของรายวิชาในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการบริหารหลักสูตร
- ๑.๓ การส่งเสริมให้เกิดการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเรียนโดยตัวนักศึกษาเอง
- ๑.๔ การสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิผลของรายวิชาระหว่างผู้เรียนและผู้สอนระหว่างภาคเรียน

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ๒.๑ การประเมินโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนเป็นหลัก เช่น การพิจารณาจากพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา
- ๒.๒ การประเมินโดยมุมมองของผู้สอน เช่น การประเมินศักยภาพในการสอนตามแผนการสอนที่กำหนด การพิจารณาจากบรรยากาศการเรียนการสอน
- ๒.๓ การประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษา
- ๒.๔ พิจารณาจากการประเมินการสอนของนักศึกษา

๓. การปรับปรุงการสอน

- ๓.๑ ประมวลข้อมูลจากการประเมินการสอนใน ข้อ ๒ เพื่อสรุปจุดด้อย จุดเด่น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอไปปรับปรุงการสอน
- ๓.๒ การทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการสอน
- ๓.๓ แสวงหาและปรับปรุงเทคนิคการสอน สื่อการสอน และการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน
- ๓.๔ การพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ๔.๑ พิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
- ๔.๒ การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างผลการเรียนกับคุณภาพของงานกลุ่มและงานเดี่ยวที่มอบหมายให้นักศึกษาทำตลอดภาคเรียน
- ๔.๓ ประเมินความเหมาะสมของแผนบริหารการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การมอบหมายงาน การวัดผลและการประเมินผลการเรียน กับคำอธิบายรายวิชาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- ๔.๔ ร่วมมือกับผู้สอนในรายวิชาลำดับถัดไปในการประเมินผลการเรียนรายวิชาก่อนหน้า

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ๕.๑ พิจารณาข้อมูลจากการประเมินในข้อ ๑-๔ มา เพื่อสรุปประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น
- ๕.๒ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ
- ๕.๓ วางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา ดำเนินการ นำไปใช้ และประเมินอย่างสม่ำเสมอ
- ๕.๔ การนำเสนอคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเพื่อร่วมกันพิจารณา

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทาง ปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ		ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	●ความรับผิดชอบหลัก				○ความรับผิดชอบรอง												
หมวดวิชา ศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒		๑	๒	๓	๔
รหัสวิชา HLI ๒๒๐๓/ ชื่อรายวิชา จิตวิทยาการ บริการ Service Psychology	○	●	○	○	○	●	●	○	●	●	●		●	●	●	○	○

หลักสูตรระดับปริญญา ตรี โท เอก