



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)
รหัสวิชา SER3204 จิตวิทยาการบริการ
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	SER3204
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการธุรกิจบริการ Bachelor of Business Administration Program in Business Service Management
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาเฉพาะ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	ดร.จินห์จุฑา ศรีเหรา (Jinjutha Srihera, Ph.D.)
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	ดร.จินห์จุฑา ศรีเหรา (Jinjutha Srihera, Ph.D.)

๕. สถานที่ติดต่อ

ห้อง ๕๖๒๑ / E – Mail : Jinjutha.sr@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๔ ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	๔๐ คน : ๒ กลุ่มเรียน (๐๐๑ และ ๐๐๒)

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

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

๙. สถานที่เรียน

ห้อง ๕๖๓๖ ชั้น ๓ อาคาร ๕๖ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑ จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- ๑.๑ มีความรู้ ความเข้าใจหลักการของจิตวิทยาพื้นฐานทั่วไป และจิตวิทยาการบริการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
- ๑.๒ สามารถ ประยุกต์ นำศาสตร์ต่าง ๆ มาให้บริการในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๓ มีทักษะปฏิบัติ ด้านการให้บริการ การรับรู้ การเรียนรู้ การปรับทัศนคติ และการบริหารงานบริการ
- ๑.๔ มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้มาสร้างและพัฒนาตนเองให้มีจิตบริการ

๒ วัตถุประสงค์ในการพัฒนาปรับปรุงรายวิชา

- ๒.๑ เพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- ๒.๒ เพื่อให้การเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจมหภาค

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาถึงแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยามา ประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการ ปลุกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหา รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าในศตวรรษที่ 21

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓ ชั่วโมง x ๑๗ สัปดาห์ (๕๑ ชั่วโมง)	ตามความต้องการขอ ผู้เรียน และ ตามความเหมาะสม	-	๖ ชั่วโมง x ๑๗ สัปดาห์ (๑๐๒ ชั่วโมง)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้อง ๕๖๒๑ ชั้น ๒ อาคาร ๕๖ คณะวิทยาการจัดการ
- ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๙๓-๙๕๖๕-๖๖๑
- ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : Jinjutha.sr@ssru.ac.th
- ๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ Line : ๐๙๓-๙๕๖๕-๖๖๑
- ๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard) :

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑.คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) กระตุ้นให้ผู้เรียนใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และกฎเกณฑ์ทางสังคม
- (๒) สามารถทำงานเป็นทีม รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) กำหนดกฎ กติกาในการเรียนการสอน พร้อมแจ้งให้ผู้เรียนทราบ อาทิ การเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย และพฤติกรรมในขณะเรียน
- (๒) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นการจัดการธุรกิจอาหารและภัตตาคาร โดยสอดแทรกด้านคุณธรรมในการบริการทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนองค์กรที่ทำงาน

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการเรียน การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบในภาระงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๒) พฤติกรรมการแต่งกาย การปฏิบัติตนในที่สาธารณะอย่างเหมาะสม
- (๓) พฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับสังคม การสำรวจ การให้เกียรติตนเอง และผู้อื่น

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าของวิชาการและวิชาชีพ
- (๒) มีความรู้และความเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานเทคนิคและความคิดสร้างสรรค์ ในการทำธุรกิจด้านการจัดการธุรกิจอาหารและภัตตาคาร , ทางจิตวิทยามาใช้ประยุกต์กับความต้องการในด้านบริการของบุคคล

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) อธิบาย บรรยายถึงการจัดเลี้ยง โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- (๒) วิเคราะห์ประเด็นกรณีศึกษาจากการจัดเลี้ยงทางจากประสบการณ์ของผู้สอนและผู้เรียน

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล และรายกลุ่ม
- (๒) การจัดกิจกรรมโครงการบริการวิชาการและนันทนาการแก่สังคมของผู้เรียน ตามที่ผู้สอนได้กำหนด โจทย์ให้ โดยประเมินทั้งรายบุคคล และรายกลุ่ม
- (๓) ทดสอบกลางภาค และปลายภาค โดยเน้นหลักการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทั้งจากภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติที่ผู้เรียนได้รับจากการทำกิจกรรม

๓.ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญ ในรูปแบบการจัดการจัดการธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
- (๒) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้และประสบการณ์

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) อธิบาย บรรยายหลักการในงานบริการ โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- (๒) วิเคราะห์ กรณีศึกษาประเด็นปัญหาการการ จากประสบการณ์ของผู้สอน และผู้เรียน

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- (๒) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากสถานการณ์ที่ผู้เรียนได้ประสบจริง โดยประเมินเป็นรายบุคคล และรายกลุ่ม
- (๓) ทดสอบกลางภาค และปลายภาค โดยเน้นด้านทักษะในการประยุกต์หลักการการทำงานเป็นทีม มาผนวกกับสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการทำกิจกรรมประกอบการเรียนการสอน

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) มีการศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการและเข้าใจถึงการทำงานในการจัดการธุรกิจอาหาร และภัตตาคารมาใช้ประยุกต์กับความต้องการในด้านบริการของบุคคล
- (๒) มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
- (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองและสังคม

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานให้ทำกิจกรรมโครงการที่แสดงถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- (๒) แนะนำแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติม
- (๓) การพิจารณาการนำเสนอความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมโครงการ เป็นรายกลุ่ม

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินตนเอง สมาชิกในกลุ่ม และต่างกลุ่ม
- (๒) พิจารณาความก้าวหน้าของงาน และการนำเสนอ ตลอดจนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
- (๓) ภาพรวมการแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบของกลุ่มจากการทำกิจกรรมเป็นทีม

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑) ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) เลือกและประยุกต์หลักคณิตศาสตร์และเทคนิคทางสถิติในการจัดทำงบประมาณที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) อธิบาย ยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับการใช้ทักษะในด้านต่างๆ ที่สื่อถึงการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
- (๒) มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง และนำมาประยุกต์ใช้กับตนเอง และทีมงาน โดยเน้นการอ้างอิงจากแหล่งที่มาของข้อมูล
- (๓) นำเสนอโดยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นรูปธรรม

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) การสื่อสารโดยพฤติกรรมที่นักศึกษาได้แสดงออกถึงการทำงานเป็นทีมที่ดี
- (๒) วิธีการนำเสนอผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม

๖. ด้านอื่นๆ

- (๑) อ่านหนังสือนอกเวลา เกี่ยวกับ ธุรกิจ ในแง่มุมใช้ จิตวิทยา
- (๒) ให้นักศึกษาคูคลิป์ ของธุรกิจ

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	บทที่ ๑ ความหมายของการบริการ - ลูกค้าคือใคร - ความต้องการของลูกค้า - ทฤษฎีและหลักการความคาดหวังของลูกค้า	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ กำหนดรูปแบบกิจกรรม การทำงานเป็นทีม ความ เป็นไปได้ในการจัด กิจกรรมท่ามกลาง สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทางสังคม และเกณฑ์ การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการ สอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา
๒	บทที่ ๒ แนวคิดพื้นฐานของความ ต้องการบุคคล - ประเภทของลูกค้า - วงจรของลูกค้า - พฤติกรรมการรับบริการของ ลูกค้า - การวัดระดับคุณภาพการบริการ	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ กำหนดรูปแบบกิจกรรม	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา

	- คู่แข่งคือใคร		การทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถ้าม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๓	บทที่ ๓ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า - ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ - องค์ประกอบและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ - ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการเรียนรู้ การสอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถ้าม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๔	บทที่ ๓ ความพึงพอใจของลูกค้า - ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ - องค์ประกอบและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ - ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา
๕	บทที่ ๔ ทักษะและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ - ความหมายของทัศนคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ - Service Mind และ Service self - ผลของการมีจิตใจให้บริการ - ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลาง	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

	- ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการ		สถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบรายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๖	บทที่ ๕ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ - สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ - พฤติกรรมการให้บริการ - รอยยิ้ม / หัวใจของรอยยิ้มจริงใจ - บุคลิกภาพภายนอก - อริยาบถของผู้ให้บริการ	๓	- จัดการเรียนการสอนการเรียนรู้ การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบรายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา

๗	บทที่ ๖ คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ - ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ - หลักจริยธรรมในงานบริการ	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนแบบ online ผ่านระบบ Google Meet - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา
๘	สอบกลางภาค		- จัดการเรียนรู้การสอนการเรียนรู้แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา

			ทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๙	บทที่ ๗ แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง - โอกาสในการให้บริการที่ดี - หลังการบริการพื้นฐาน - หลังการบริการลูกค้า 3 กลุ่ม หรือ 6 ประเภท - แนวทางการให้บริการพื้นฐาน - ความประพฤติดของพนักงานบริการ	๓	- จัดการเรียนการสอนแบบ online ผ่านระบบ Google Meet - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา
๑๐	บทที่ ๗ แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง - การทักทาย	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

	- การบริหารการให้บริการ - การสร้างความแตกต่างด้านบริการ		- กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๑	บทที่ ๘ การสื่อสารกับลูกค้า - ประเภทของการสื่อสาร - การสื่อสารผ่านทางคำพูด - การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร - การใช้น้ำเสียงและการใช้ภาษา	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา

			- เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ - รายบุคคล , ทดสอบ - ก่อนเรียน – หลังเรียน - และแบบฝึกหัด	
๑๒	บทที่ ๙ การคาดเดาความต้องการของลูกค้า - การคาดเดาความต้องการของลูกค้า - ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า - หลักการให้บริการทางโทรศัพท์	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ - รายบุคคล , ทดสอบ - ก่อนเรียน – หลังเรียน - และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา
๑๓	บทที่ ๑๐ การสำรวจความพึงพอใจ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - แหล่งรับข้อเสนอแนะ - การบริหารสถานการณ์วิกฤต	๓	- จัดการเรียนการสอนแบบ online ผ่านระบบ Google Meet - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			กำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๔	บทที่ ๑๑ การบริหารองค์การ เพื่อการบริการที่ดี - การทำงานเป็นทีม - สาเหตุที่ผู้ให้บริการต้องทำงานเป็นทีม - การพัฒนาสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้า - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า	๓	- จัดการเรียนการสอนการเรียนรู้ การ สอ บ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา

			ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๕	บทที่ ๑๒ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ของลูกค้านานาชาติ (๑)	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ กำหนดรูปแบบกิจกรรม การทำงานเป็นทีม ความ เป็นไปได้ในการจัด กิจกรรมท่ามกลาง สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทางสังคม และเกณฑ์ การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการ สอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีเหรา
๑๖	บทที่ ๑๒ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ของลูกค้านานาชาติ (๒)		- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ กำหนดรูปแบบกิจกรรม การทำงานเป็นทีม ความ เป็นไปได้ในการจัด	

			กิจกรรมท่ามกลาง สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทางสังคม และเกณฑ์ การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการ สอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๗	สอบปลายภาค			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการประเมินผล
๑.	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	๑๐
๒.	กลางภาค	ตลอดภาค การศึกษา	๓๐
๓.	นำเสนองานกลุ่มและการศึกษาดูงาน	๑๔/๑๖	๒๐
๔.	สอบปลายภาค	๑๗	๔๐

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

๑) จิตวิทยาการบริการ

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

๑) หนังสือเกี่ยวกับ จิตวิทยาบริการ

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

๑) หนังสือเกี่ยวกับ จิตวิทยาบริการ

๒) หนังสือเกี่ยวกับ ธุรกิจบริการ

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาจัดให้มีการประเมินผลระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ผลทดสอบ และภาคปฏิบัติ

๓. การปรับปรุงการสอน

การสัมมนาการเรียนการสอน การเพิ่มของกิจกรรม

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

มีการตรวจสอบประเมินการเรียนของนักศึกษาโดยจากข้อสอบ การให้คะแนนต่างๆ

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ปรับปรุงรายวิชาทุกๆ ๑ ปี

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม							ความรู้					ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ			ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				ทักษะด้านอื่น ๆ
	● ความรับผิดชอบหลัก															○ ความรับผิดชอบรอง							
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๕	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๔	
รหัสวิชา	●	●	○					●	●	○			●	○		●			●	○			
SER๓๒๐๔ จิตวิทยาการบริการ																							

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ