



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)
รหัสวิชา SER๓๒๐๔ จิตวิทยาการบริการ
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา SER๓๒๐๔
ชื่อรายวิชาภาษาไทย รายวิชา จิตวิทยาการบริการ

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร บริหารธุรกิจ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.จินห์จุฑา ศรีเหรา
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน ดร.จินห์จุฑา ศรีเหรา

๕. สถานที่ติดต่อ

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

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๑/๒๕๖๔
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ๔๐ คน

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

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

๙. สถานที่เรียน

ห้อง ๕๖๓๘ ชั้น ๓ อาคาร ๕๖ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘
รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑ จุดมุ่งหมายของรายวิชา

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

๒ วัตถุประสงค์ในการพัฒนาปรับปรุงรายวิชา

- ๒.๑ เพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- ๒.๒ เพื่อให้การเรียนรู้การสอนสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจมหภาค

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาถึงแนวคิดพื้นฐานของความต้องการบุคคล และแนวคิดในเรื่องของการนำเอาทฤษฎีทางจิตวิทยามาใช้ประยุกต์กับความต้องการในด้านบริการของบุคคล รวมศึกษาถึงหลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพ เทคนิคการจูงใจลูกค้า เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ และเทคนิคการใช้นุญต์ สัมพันธ์ในการบริการ

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 และความรับผิดชอบในการงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๒) พฤติกรรมการแต่งกาย การปฏิบัติตนในที่สาธารณะอย่างเหมาะสม
- (๓) พฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับสังคม การสำรวม 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 เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญในรูปแบบการจัดการจัดการธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
- (๒) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้และประสบการณ์

๓.๒ วิธีการสอน

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

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- (๒) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากสถานการณ์ที่ผู้เรียนได้ประสบจริง โดยประเมินเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
- (๓) ทดสอบกลางภาค และปลายภาค โดยเน้นด้านทักษะในการประยุกต์หลักการทำงานเป็นทีม มาผนวกกับสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการทำกิจกรรมประกอบการเรียนการสอน

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีการสื่อสารการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการและเข้าใจถึงการทำงานในการจัดการธุรกิจอาหารและภัตตาคารมาประยุกต์กับความต้องการในด้านบริการของบุคคล
- (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) ให้นักศึกษาดูคลิป ของธุรกิจ

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ☒ หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ☐ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	บทที่ ๑ ความหมายของการบริการ - ลูกค้าคือใคร - ความต้องการของลูกค้า - ทฤษฎีและหลักการความคาดหวังของลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการ เรียน การ สอ บ แบบ Hybrid Learning - กิ จ ก ร ร ม Active Learning ใ้ นั ก ศี ก ษ า แลกเปลี่นเรี ยนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ กำหนดรูปแบบกิจกรรม การทำงานเป็นทีม ความ เป็นไปได้ในการจัด กิจกรรมท่ามกลาง สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทางสังคม และเกณฑ์ การประเมินผล - สื่ อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการ สอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา
๒	บทที่ ๒ แนวคิดพื้นฐานของความ ต้องการบุคคล - ประเภทของลูกค้า - วงจรของลูกค้า - พฤติกรรมการรับบริการของ ลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการ เรียน การ สอ บ แบบ Hybrid Learning - กิ จ ก ร ร ม Active Learning ใ้ นั ก ศี ก ษ า แลกเปลี่นเรี ยนรู้ผ่าน ระบบออนไลน์ ถึงการ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

	- การวัดระดับคุณภาพการบริการ - คู่แข่งคือใคร		กำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๓	บทที่ ๓ ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า - ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ - องค์ประกอบและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ - ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๔	บทที่ ๓ ความพึงพอใจของลูกค้า - ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ - องค์ประกอบและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ - ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	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
๕	บทที่ ๔ ทักษะและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ - ความหมายของทัศนคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ - Service Mind และ Service self - ผลของการมีจิตใจให้บริการ - ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ 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	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน 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 ศรีहरา

๗	บทที่ ๖ คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ - ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ - หลักจริยธรรมในงานบริการ	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
๘	สอบกลางภาค		- จัดการเรียนการสอนการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			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 ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา
๑๐	บทที่ ๗ แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง - การทักทาย	๓	- จัดการเรียนการสอนการสอบแบบ Hybrid Learning	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

	- การบริหารการให้บริการ - การสร้างความแตกต่างด้านบริการ		- กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๑	บทที่ ๘ การสื่อสารกับลูกค้า - ประเภทของการสื่อสาร - การสื่อสารผ่านทางคำพูด - การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร - การใช้น้ำเสียงและการใช้ภาษากาย	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การ สอบ แบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ 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 - กิ จ ก ร ร ม Active Learning ใ้ นั ก ศี ก ษ า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่ อ 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 - กิ จ ก ร ร ม Active Learning ใ้ นั ก ศี ก ษ า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			กำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๔	บทที่ ๑๑ การบริหารองค์การ เพื่อการบริการที่ดี - การทำงานเป็นทีม - สาเหตุที่ผู้ให้บริการต้องทำงานเป็นทีม - การพัฒนาสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้า - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า	๓	- จัดการเรียนรู้การสอนการเรียนการสอนแบบ Hybrid Learning - กิจกรรม Active Learning ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการทำงานเป็นทีม ความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมท่ามกลางสถานการณ์ที่ไม่ปกติทางสังคม และเกณฑ์การประเมินผล - สื่อ Power Point , VDO Clip - เอกสารประกอบการสอน - การวัดผล ถาม-ตอบ รายบุคคล , ทดสอบ	ดร.จิณห์จุฑา ศรีहरา

			ก่อนเรียน – หลังเรียน และแบบฝึกหัด	
๑๕	บทที่ ๑๒ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ของลูกค้านานาชาติ	๓	- จัดการเรียนการสอนการ เรียน การสอบ 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 ศรีहरา
๑๖	สอบปลายภาค			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	๑๐
๒.	กลางภาค	ตลอดภาคการศึกษา	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

ผลการสอบ 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