

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ / การท่องเที่ยวและการโรงแรม

## หมวดที่ 1 ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1 รหัสและชื่อรายวิชา	2900103 จิตวิทยาการบริการ Psychology for Service Industry
2 จำนวนหน่วยกิต	3 (3-0-6)
3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยวและการโรงแรม) / วิชาเฉพาะด้าน / วิชาเอก
4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์อารีรัตน์ พักเย็น
5 ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน	ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 1
6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)	ไม่มี
7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)	
8 สถานที่เรียน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9 วันที่จัดทำรายละเอียดของรายวิชา หรือวันที่มีการปรับปรุงครั้งล่าสุด	31 มีนาคม 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน การปรับหลักจิตวิทยาไปใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

### 2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนารายวิชา

1. ให้นักศึกษามีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
2. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาที่ศึกษา
3. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหา เข้าใจและอธิบายความต้องการทางอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งประยุกต์ความรู้ ทักษะ และการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหา
4. สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ไขปัญหาทางอุตสาหกรรมบริการได้อย่างเหมาะสม
5. สามารถใช้ความรู้ในศาสตร์มาชี้นำสังคมในประเด็นที่เหมาะสม
6. สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งปากเปล่าและการเขียน เลือกใช้รูปแบบของสื่อการนำเสนออย่างเหมาะสม

## หมวดที่ 3 ส่วนประกอบของรายวิชา

### 1 คำอธิบายรายวิชา

พฤติกรรมทางสังคมของบุคคล การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน การปรับหลักจิตวิทยาไปใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

### 2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

<u>บรรยาย</u>	<u>สอนเสริม</u>	<u>การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน</u>	<u>การศึกษาด้วยตนเอง</u>
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

### 3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมง/สัปดาห์

## หมวดที่ 4 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

<b>1. คุณธรรม จริยธรรม</b>
<b>1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ โดยมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน</li><li>2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีส่วนร่วมในกิจกรรม</li><li>3. มีวินัย ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ</li></ol>
<b>1.2 วิธีการสอนที่จะใช้พัฒนาการเรียนรู้</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ยกตัวอย่างเหตุการณ์และสอดแทรกประสบการณ์จริง</li><li>- ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม</li><li>- อภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน</li></ul>
<b>1.3 วิธีการประเมินผล</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน</li><li>- ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมายและความตรงต่อเวลาในการส่งงาน</li><li>- ประเมินพฤติกรรมระหว่างการทำงานกลุ่ม การนำเสนอและอภิปราย</li></ul>
<b>2 ความรู้</b>
<b>2.1 ความรู้ที่จะได้รับ</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ</li><li>2. ตระหนักและเห็นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ</li><li>3. มีความสามารถในการนำความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาบริการไปใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพในอนาคตได้</li></ol>
<b>2.2 วิธีการสอน</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. บรรยายและทำแบบฝึกหัด</li><li>2. ศึกษาจากสื่อต่าง ๆ เช่น วิดีทัศน์</li><li>3. นักศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองและทำรายงาน</li><li>4. นักศึกษาร่วมกันอภิปรายในชั้นเรียน</li></ol>
<b>2.3 วิธีการประเมินผล</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน</li><li>- ประเมินจากการทำแบบฝึกหัด</li><li>- ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย</li><li>- ประเมินจากการตอบข้อสอบ</li><li>- ประเมินจากการอภิปรายในชั้นเรียน</li></ul>
<b>3 ทักษะทางปัญญา</b>
<b>3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. สามารถนำความรู้ภาคทฤษฎีไปประยุกต์ใช้และถ่ายทอดได้</li><li>2. สามารถวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้</li><li>3. สามารถวิเคราะห์และประยุกต์แนวคิดไปใช้ในการพัฒนางานในอุตสาหกรรมบริการได้</li><li>4. สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาได้</li><li>5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการทางด้านอุตสาหกรรมบริการได้</li></ol>

<b>3 ทักษะทางปัญญา</b>
<b>3.2 วิธีการสอน</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บรรยายและอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>2. ศึกษาจากสื่อต่าง ๆ เช่น วิดีทัศน์</li> <li>3. นักศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองและทำรายงาน</li> <li>4. นักศึกษาร่วมกันอภิปรายในชั้นเรียน</li> </ol>
<b>3.3 วิธีการประเมินผลทักษะทางปัญญาของนักศึกษา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน</li> <li>- ประเมินจากประสิทธิผลของงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>- ประเมินจากการตอบข้อสอบ</li> <li>- ประเมินจากการอภิปรายและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน</li> </ul>
<b>4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</b>
<b>4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มได้</li> <li>2. มีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มและช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มได้</li> <li>3. สามารถพัฒนาทักษะความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี</li> <li>4. เกิดทักษะการทำงานเกี่ยวกับอาชีพการบริการ โดยมุ่งเน้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในองค์กร และนอกองค์กร</li> <li>5. ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการได้ เห็นคุณค่าของการพัฒนาตนเองเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะการมีใจรักในการบริการ</li> </ol>
<b>4.2 วิธีการสอน</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอดแทรกประสบการณ์จริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง</li> <li>2. อภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>3. นักศึกษาทำงานกลุ่ม</li> </ol>
<b>4.3 วิธีการประเมินผล</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินจากการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน</li> <li>- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่ม และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>- ประเมินจากการเข้าเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน</li> <li>- ประเมินจากความตรงต่อเวลาในการส่งงานและประสิทธิผลของงาน</li> </ul>
<b>5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b>
<b>5.1 ทักษะการวิเคราะห์ การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียน ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>2. นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลในการอธิบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>3. นักศึกษาสามารถนำวิธีปฏิบัติงานของอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง</li> </ol>

<b>5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b>
<b>5.2 วิธีการสอน</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บรรยายและอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>2. นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มและนำเสนอผลการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม</li> <li>3. นักศึกษาส่งรายงานทางเทคนิค</li> </ol>
<b>5.3 วิธีการประเมินผล</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินจากการอภิปรายในชั้นเรียน</li> <li>- ประเมินจากการนำเสนอรายงาน</li> <li>- ประเมินจากรายงานทางเทคนิค</li> </ul>

### หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

#### 1 แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<b>แนะนำรายวิชา</b> <b>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</b> - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - ความหมายของจิตวิทยา - ยุคทางจิตวิทยา - กลุ่มทางจิตวิทยา - พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม - แนวทางในการปรับพฤติกรรม - รูปแบบการปรับพฤติกรรม	3	- แจกและชี้แจงแนวการจัด การเรียนรู้ - สนทนาซักถามกับนักศึกษา ในหัวข้อดังกล่าว - บรรยายประกอบสื่อ นำเสนอ - สรุปเนื้อหาและความรู้ใหม่ ที่ได้รับจากบทเรียนนี้	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
2	<b>บทที่ 2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา</b> <b>การบริการ</b> - คำจำกัดความของจิตวิทยาการบริการ - ความสำคัญของการนำจิตวิทยามาประยุกต์ ใช้ในงานบริการ - พฤติกรรมของมนุษย์ - ความสำคัญของการบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	- บรรยายประกอบสื่อ นำเสนอ - สรุปเนื้อหาและความรู้ใหม่ ที่ได้รับจากบทเรียนนี้	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
3	<b>บทที่ 3 ทำความรู้จักลูกค้า และคู่แข่ง</b> - ลูกค้าคือใคร - ความต้องการของลูกค้า - ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า - ความคาดหวังของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - วงจรของลูกค้า - พฤติกรรมของลูกค้า - พฤติกรรมการรับบริการของลูกค้า - เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการ ก่อนการตัดสินใจซื้อ - คู่แข่งคือใคร	3	- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ - แสดงบทบาทสมมติ - สรุปเนื้อหาและความรู้ใหม่ที่ได้รับจากบทเรียนนี้	อ.อารีรัตน์ พักเย็น
4	<b>บทที่ 4 ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า</b> - ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของลูกค้า - แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ - ความไม่พึงพอใจของลูกค้า - ทัศนคติของลูกค้า	3	- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ - สรุปบทเรียนร่วมกัน	อ.อารีรัตน์ พักเย็น
5	<b>บทที่ 5 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</b> - สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ - พฤติกรรมการให้บริการ - ความหมายและความสำคัญของทัศนคติในการบริการ - ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติในการบริการ - Service Mind และ Service Self - Service Self	3	- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ - สรุปบทเรียนร่วมกัน	อ.อารีรัตน์ พักเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
6	<p><b>บทที่ 5 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ</b>  <b>ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลของการมีจิตใจให้บริการ</li> <li>- ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</li> <li>- ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการ</li> </ul> <p><b>บทที่ 6 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของผู้ให้บริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รอยยิ้ม - หัวใจของรอยยิ้มจริงใจ</li> <li>- บุคลิกภาพภายนอก - สุภาพบุรุษ</li> <li>- สุภาพสตรี - อิริยาบถของผู้ให้บริการ</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอและฝึกปฏิบัติตามหัวข้อในบทเรียน</li> <li>- แบ่งกลุ่มให้นักศึกษาออกแบบเครื่องแบบพนักงานและนำเสนอ</li> <li>- สรุปบทเรียนร่วมกัน</li> </ul>	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
7	<p><b>บทที่ 7 คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ</li> <li>- หลักจริยธรรมในงานบริการ</li> <li>- จริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</li> <li>- ปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม</li> <li>- จริยธรรมของมัคคุเทศก์</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ</li> <li>- ให้นักศึกษาหาบทความหรือ หนังสือเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมแล้วสรุปเนื้อหาสำคัญ</li> </ul>	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
8	<b>สอบกลางภาค</b>		สอบอัตนัย	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
9	<p><b>บทที่ 8 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โอกาสในการให้บริการที่ดี</li> <li>- หลักการบริการพื้นฐาน</li> <li>- หลักการบริการลูกค้า 3 กลุ่ม หรือ 6 ประเภท</li> <li>- แนวทางการให้บริการพื้นฐาน</li> <li>- สรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้า</li> <li>- ความประพฤตินของพนักงานบริการ</li> <li>- การทักทายลูกค้า - การบริหารการรอ</li> <li>- กรณีลูกค้ามากกว่า 1 คน</li> <li>- การสร้างความแตกต่างด้านการบริการ</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ</li> <li>- ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสรุปบทเรียนและนำเสนอ</li> </ul>	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
10	<b>บทที่ 9 การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</b> - ประเภทของการสื่อสาร - การสื่อสารผ่านทางคำพูด - การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร - การใช้น้ำเสียง - ภาษากาย - การคาดเดาความต้องการของลูกค้า - ระยะห่างระหว่างบุคคล - ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า - หลักการให้บริการทางโทรศัพท์	3	- บรรยายประกอบสื่อ - แสดงบทบาทสมมติ - ทาความรู้เกี่ยวกับภาษากาย	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
11 - 12	<b>บทที่ 10 การบริหารองค์การเพื่อการบริการที่ดี</b> - การทำงานเป็นทีม - สาเหตุที่ผู้ให้บริการต้องทำงานเป็นทีม - การพัฒนาสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้า - ความสำคัญของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า - กระบวนการในการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า - การพัฒนาองค์การ ต้องเริ่มจากพัฒนาคน - การให้อำนาจตัดสินใจ - การบริหารความเครียด - การคลายเครียดด้วยตนเอง	6	- บรรยายประกอบสื่อ - กิจกรรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม - ให้นักศึกษาหาบทความเกี่ยวกับการคลายเครียดและนำเสนอ - แสดงบทบาทสมมติ	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น
13	<b>บทที่ 11 การเพิ่มยอดขายโดยพนักงานบริการ</b> - ลูกค้าต้องการคนเข้าข้าง - การ Up – selling และ Cross – selling - ข้อควรจำในการ Up – selling และ Cross – selling - หลักในการ Up – selling และ Cross – selling - ขั้นตอนการ Up – selling และ Cross – selling - สาเหตุที่ลูกค้าปฏิเสธ	3	- บรรยายประกอบสื่อ - แสดงบทบาทสมมติ	อ.อารีรัตน์ ฝึกเย็น



สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
14	<b>บทที่ 12 การสำรวจความพึงพอใจ และการบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ</b> - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - แหล่งรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า - สิ่งที่ผู้บริหารควรทำเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า - การรับคำตำหนิ - ขั้นตอนการรับคำตำหนิ - ข้อห้ามในการรับคำตำหนิ - ศิลปะการประนีประนอม - การบริหารสถานการณ์วิกฤต - การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ	3	- บรรยายประกอบสื่อนำเสนอ - แสดงบทบาทสมมติ - สรุบบทเรียนร่วมกัน	อ.อารีรัตน์ ฟักเย็น
15 - 16	<b>รายงานที่ได้รับมอบหมาย</b>	3	นักศึกษานำเสนอรายงาน	อ.อารีรัตน์ ฟักเย็น
17	<b>สอบปลายภาค</b>	3		อ.อารีรัตน์ ฟักเย็น

รวม 45 ชั่วโมง

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมิน
1	3.2	การมีส่วนร่วมการอภิปรายในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	10%
3	5.1, 5.2	การค้นคว้าด้วยตนเอง	ทุกสัปดาห์	15%
4	1.3, 1.4	การฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน	ทุกสัปดาห์	15%
5	2.1, 2.2	การสอบ	8,17	40%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<b>1 ตำราและเอกสารหลัก</b> จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551
<b>2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ</b> วารสารที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาและการบริการ
<b>3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ</b> รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2551 อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : อดุลพัฒน์กิจ, 2548.

หมวดที่ 7 การประเมินรายวิชาและกระบวนการปรับปรุง

<p><b>1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน</li> <li>- การสะท้อนคิด จากพฤติกรรมของผู้เรียน</li> <li>- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา</li> </ul>
<p><b>2 กลยุทธ์การประเมินการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการสอบ</li> <li>- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้</li> </ul>
<p><b>3 การปรับปรุงการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา และประเมินการสอนของตนเองหาแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุง</li> <li>- การวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการสอน</li> <li>- ปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันและเหมาะกับนักศึกษารุ่นต่อไป</li> </ul>
<p><b>4 กระบวนการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร</li> <li>- เปรียบเทียบการให้คะแนนข้อสอบแต่ละข้อในรายวิชา ตามเกณฑ์ที่กำหนด</li> </ul>
<p><b>5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา</b></p> <p>ปรับปรุงรายวิชาทุกปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4</p>

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping) กลุ่มวิชาแกน หรือกลุ่มวิชาชีพ

● ความรับผิดชอบหลัก      ○ ความรับผิดชอบรอง

ผลการเรียนรู้ กลุ่ม รหัส และ ชื่อรายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม						ความรู้						ทักษะทาง ปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ						ทักษะการ วิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยี			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
กลุ่มวิชาแกน/กลุ่มวิชาชีพครู																										
2900103 จิตวิทยาการ บริการ	○	●	○	○	○	○	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○