



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา HLM๒๒๐๑ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อธุรกิจบริการ
สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๖

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	HLM๒๒๐๑
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อธุรกิจบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology and Personality Development for Hospitality Business

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓(๒-๒-๕)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาเฉพาะ วิชาพื้นฐานวิชาชีพ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์โสภาวรรณ ตริสุวรรณ
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์โสภาวรรณ ตริสุวรรณ

๕. สถานที่ติดต่อ

ห้องพักอาจารย์ อาคาร ๓๖ / E – Mail sophawan.tre@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๖ ชั้นปีที่ ๑
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ	๑๐๐ คน
๖.๓ เรียนผ่าน ห้องเรียน Google classroom / Google meet / และ ห้องเรียนประจำวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ	

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

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

๙. สถานที่เรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

วิชานี้มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล หลักในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ พร้อมกับปลูกฝังบุคลิกภาพและใจรักในการบริการเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

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

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

การเรียนรู้จิตวิทยาในงานบริการ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของบุคคล การปรับและประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยา มนุษย์สัมพันธ์ ไปใช้ในการให้บริการลูกค้า การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจ รู้จักแก้ปัญหาในงานบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และความสำเร็จในหน้าที่

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๒ (๒ คาบ X ๑๖ สัปดาห์)	-	๓๒ (๒ คาบ X ๑๖ สัปดาห์)	๓๒ (๒ คาบ X ๑๖ สัปดาห์)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๑ อาคาร ๓๗
- ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๘๙-๕๑๖๕๙๖๐
- ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) sophat_re@hotmail.co.th

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) sophawan Treesuwan

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

(๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

(๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

(๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการ พัฒนา 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 ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ ภาคนาม 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

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	๑. คำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ของ รายวิชา วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการวัดผลและประเมินผล ๒. ความรับผิดชอบของผู้สอนและ นักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนทั้งใน และนอกชั้นเรียน ๓. ข้อปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับผู้สอนและ ผู้เรียน ๔. อธิบายงาน ชั้นที่ 1 ๕ อธิบายงาน ชั้นที่ 2	๓	๑. การแนะนำตัวผู้สอนและผู้เรียน ๒. การอธิบายคำอธิบายรายวิชา กิจกรรม การเรียนการสอน การวัดผลและการ ประเมินผล ๓. ซักถามและตอบคำถาม	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๒	บทที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการ สอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อระบบ ทางจิตวิทยาประชาสัมพันธ์ ๓. การศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลเพิ่มเติมใน ประเด็นที่สนใจและเกี่ยวข้องกับบทเรียน ๕. มอบหมายงานกลุ่ม หัวข้อ วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา โดยแบ่งนักศึกษา ออกเป็น ๕ กลุ่ม	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๓	บทที่ 2 การรับรู้ในงานบริการ - จิตวิทยาการเรียนรู้ - ธรรมชาติของการเรียนรู้	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการ สอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อ จิตวิทยาบริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๔	บทที่ ๓ การจูงใจในการบริการ	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการ สอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการพัฒนา บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๕	บทที่ ๓ การจูงใจในการบริการ	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการ สอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	
๖	นำเสนอรายงานจริยธรรมในการให้บริการ	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๗	นำเสนอรายงานจริยธรรมในการให้บริการ	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๘	สอบกลางภาค	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการสอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อวงจรของการบริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๙	บทที่ ๔ อบรมพัฒนาบุคลิกภาพการ แต่งหน้า	๓	ฝึกพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๑๐	บทที่ ๔ อบรมพัฒนาบุคลิกภาพการ แต่งหน้า	๓	ฝึกพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๑๑	บทที่ ๕ พฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๑๒	บทที่ ๖ เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการสอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อเจตคติและความพึงพอใจในการบริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ
๑๓	บทที่ ๖ เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการสอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อเจตคติและความพึงพอใจในการบริการ	อ.โสภาวรณ ตรีสุวรรณ

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑๔	บทที่ ๗ การบริหารการบริการ	๓	๑. การศึกษาจากเอกสารประกอบการ สอนและการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. การแสดงทัศนะของนักศึกษาต่อเจต คติและความพึงพอใจในการบริการ	อ.โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ
๑๕	นำเสนอรายงาน	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ
๑๖	นำเสนอรายงาน	๓	๑. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point ๒. อาจารย์ทบทวนป้อนข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการรายงาน	อ.โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ
๑๗	สอบปลายภาค			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการประเมินผล
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	พฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในห้องเรียน	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	๗	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	๗,๑๔,๑๕	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	๑๖	๓๐

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ. (๒๕๕๑). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน เจ.เอส.พี.рінที่ตั้ง.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พี.พี.
- ๒) รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (๒๕๕๑) จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- ๓) อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (๒๕๕๘). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อดุลพัฒนากิจ.

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) กรณีศึกษา
- ๒) บทความทางวิชาการ ฯลฯ

หมวดที่ ๗ 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 และข้อเสนอไปปรับปรุง การสอน
- ๓.๒ การทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการสอน
- ๓.๓ แสวงหาและปรับปรุงเทคนิคการสอน สื่อการสอน และการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน
- ๓.๔ การพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

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

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของรายวิชา

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

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

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทาง ปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อ				ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	●ความรับผิดชอบหลัก												○ความรับผิดชอบรอง					
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒		๑	๒	๓	๔	
รหัสวิชา HLM๒๒๐๑																		
ชื่อรายวิชา	○	●	○	○	○	●	○	●	○	●	●		●	●	●	○	○	
จิตวิทยาการบริการและการพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อธุรกิจบริการ Service Psychology and Personality Development for Hospitality Business																		