

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยศิลปากร  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา                      สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

SU141002 จิตวิทยาบริการ  
(Psychology of Service)

2. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

รายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ฉบับปี พ.ศ. 2566  
ประเภทของรายวิชา เป็นวิชาเลือก กลุ่มวิชาทักษะสังคมและชีวิต

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา  
1. อาจารย์ ดร.กภ.วุฒิชัย โยธา  
อาจารย์ผู้สอน  
1. อาจารย์ ดร.กภ.วุฒิชัย โยธา  
2. อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตรอนงค์

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษา 1/2569

6. รายวิชาบังคับก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

วันพฤหัสบดี เวลา 13.00-16.00 น. ห้องเรียนออนไลน์

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

16 เมษายน 2569

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหลักการพื้นฐานทางจิตวิทยาการบริการเพื่อสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมลูกค้าได้
- 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหลักจิตวิทยาบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ
- 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหลักจิตวิทยาบริการให้เข้ากับพฤติกรรมที่เหมาะสมตามหลักมนุษยสัมพันธ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ
- 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองอย่างเหมาะสม
- 1.5 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา (ถ้ามี)

ไม่มี

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ ระบบการบริการ หลักของการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ การรับรู้ในงานบริการ การจูงใจในงานบริการ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ พฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Fundamental concepts of service psychology, service systems, and principles of effective services; perception of service jobs and motivation of service jobs; concepts of personality and human relations, the application of human relations in service, and personality and human relations development in service jobs; and individual behaviors in service.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อสัปดาห์

จำนวนชั่วโมงบรรยาย	3	ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน	-	ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเอง	6	ชั่วโมง

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการอย่างน้อย

3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยการประกาศให้ผู้เรียนทราบใน Line Group ของรายวิชา

#### หมวดที่ 4 การพัฒนานักศึกษาตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs) ที่รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอนตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและประเมินผลตาม CLOs
CLO1 (U): อธิบายหลักการพื้นฐานทางจิตวิทยาการบริการเพื่อสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมลูกค้า	PLO1 (U) อธิบายความหมายและคุณค่าของศิลปะและการสร้างสรรค์	TA1_ การบรรยาย (Lecture) TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	AS2_ การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน
CLO2 (U): อธิบายหลักจิตวิทยาบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ	PLO4 (Ap) อธิบายแนวคิดเชิงธุรกิจและแสวงหาความรู้ในการบริหารจัดการเพื่อนำไปใช้พัฒนาตนเอง	TA1_ การบรรยาย (Lecture) TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	AS2_ การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน
CLO3 (U): อธิบายหลักจิตวิทยาบริการให้เข้ากับพฤติกรรมที่เหมาะสมตามหลักมนุษยสัมพันธ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้		TA1_ การบรรยาย (Lecture) TA20_ การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Instruction)	AS2_ การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน AS5_ การประเมินกระบวนการทำงาน/บทบาทในการทำกิจกรรม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs) ที่รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอนตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและประเมินผลตาม CLOs
		TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	
CLO4 (Ap): ประยุกต์ใช้ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองอย่างเหมาะสม	PLO5 (Ap) ประยุกต์ใช้แนวคิดทางศิลปะ ความงาม และความคิดสร้างสรรค์เพื่อดำเนินกิจกรรม โครงการสร้างสรรค์หรือออกแบบนวัตกรรม	TA1_ การบรรยาย (Lecture) TA6_ การใช้กรณีศึกษา (Case) TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	AS2_ การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน AS5_ การประเมินกระบวนการทำงาน/บทบาทในการทำกิจกรรม AS11 การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน AS12_ การประเมินจากการสะท้อนผลการทำงานร่วมกัน
CLO5 (Ap): ประยุกต์ใช้ความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		TA1_ การบรรยาย (Lecture) TA6_ การใช้กรณีศึกษา (Case) TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	AS2_ การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน AS11 การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน AS12_ การประเมินจากการสะท้อนผลการทำงานร่วมกัน

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
1 พฤหัสบดี 9 ก.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> แนะนำรายวิชา บทที่ 1 จิตวิทยาการบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความหมายของการบริการ</li> <li>• ความสำคัญและแนวคิดของจิตวิทยาบริการ</li> <li>• ขอบข่ายการศึกษาจิตวิทยาบริการ</li> <li>• รูปแบบของการบริการ</li> <li>• ลักษณะของการบริการ</li> <li>• คุณลักษณะของการบริการ</li> <li>• องค์ประกอบของระบบบริการ</li> <li>• การจัดระบบบริการ</li> <li>• การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ</li> <li>• แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ</li> </ul>	1,2	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (จิตวิทยาการบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> </ul>	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
2 พฤหัสบดี 16 ก.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเภทของการบริการ</li> <li>• องค์ประกอบของการบริการ</li> <li>• หลักในการประกอบธุรกิจบริการ</li> <li>• ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ</li> <li>• ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ</li> <li>• ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการให้บริการ</li> </ul>	1,2	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ)</li> <li>• การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> <li>• การทำงานเป็นกลุ่มและแบ่งปันความรู้</li> </ul>	อาจารย์ ดร.ภ. วุฒิชัย โยธา
3 พฤหัสบดี 23 ก.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 3 ระบบบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสำคัญของระบบการบริหารการบริการ</li> <li>• จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการ</li> <li>• หลักการบริหารการบริการ</li> <li>• ระบบการบริหารการบริการ</li> <li>• การพัฒนาการบริหารการบริการแบบสมัยใหม่</li> <li>• กลยุทธ์สำหรับการบริหารการบริการ</li> </ul>	1,2	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (ระบบบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> </ul>	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
4 พฤหัสบดี 30 ก.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ • ความหมายของการรับรู้ • รูปแบบของการรับรู้ • การรับรู้ทางประสาทสัมผัส • การรับรู้ของบุคคลในการบริการ	1,2	3	-	• การบรรยาย (การรับรู้ในการบริการ) • การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • การทำงานเป็นกลุ่มและแบ่งปันความรู้	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา
5 พฤหัสบดี 6 ส.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ (ต่อ) • การประยุกต์ใช้การรับรู้ในการพัฒนาการบริการ • การเสริมสร้างการรับรู้ในการบริการ การเสริมสร้างการรับรู้เพื่อคุณภาพในการบริการ	1,2	3	-	• การบรรยาย (การรับรู้ในการบริการ (ต่อ))	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา
6 พฤหัสบดี 13 ส.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ • กระบวนการเรียนรู้ • เซอร์อาร์มอนด์ • ความจำ	1,2	3	-	• การบรรยาย (การเรียนรู้เพื่อการบริการ) • การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • การทำงานเป็นกลุ่มและแบ่งปันความรู้	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
7 พฤหัสบดี 20 ส.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ (ต่อ) • การเรียนรู้และการพัฒนาความรู้ • การเรียนรู้และการฝึกอบรม • การประเมินและการจัดการฝึกอบรม • การเรียนรู้ในองค์กร	1,2	3	-	• การบรรยาย (การเรียนรู้เพื่อการบริการ (ต่อ))	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา
8 พฤหัสบดี 27 ส.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	• ดำเนินการสอบกลางภาค ครอบคลุมเนื้อหา ในสัปดาห์ที่ 1-7 ด้วยการสอบข้อเขียน	1,2	-	-			
9 พฤหัสบดี 10 ก.ย.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการบริการ • การปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ • บุคลิกภาพภายนอก • บุคลิกภาพภายใน • การเสริมสร้างบุคลิกภาพบุคคล	3	3	-	• การบรรยาย (บุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการบริการ)	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
10 17 ก.ย.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานบริการ</li> <li>• หลักปฏิบัติสำหรับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน</li> <li>• หลักปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์</li> <li>• วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ</li> </ul>	3	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ (ต่อ))</li> <li>• การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> <li>• การอภิปรายและ feedback ในกลุ่มเกี่ยวกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ</li> </ul>	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
11 24 ก.ย.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการ บริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• เทคนิคการใช้มนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ</li> <li>• ข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ</li> <li>• การพัฒนาเทคนิคการพูดสนทนา</li> <li>• เทคนิคในการชมเชย ตำหนิ และนิ่งเงียบ</li> <li>• การประเมินบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์</li> </ul>	3	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ (ต่อ))</li> <li>• กรณีศึกษาปัญหาในองค์กรมนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ</li> <li>• การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Instruction)</li> <li>• การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> <li>• นำเสนอแบบกลุ่ม/รายงานกลุ่มเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เชิงบวกเพื่อการบริการ</li> </ul>	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
12 1 ต.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 7 การจูงใจเพื่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความหมายของการจูงใจ</li> <li>• ลักษณะของแรงจูงใจ</li> <li>• ทฤษฎีแรงจูงใจ</li> <li>• ความสำคัญของการจูงใจ</li> <li>• แรงจูงใจภายนอก</li> <li>• แรงจูงใจภายใน</li> <li>• แนวทางการประยุกต์ใช้แรงจูงใจในธุรกิจบริการ</li> </ul>	4,5	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (การจูงใจเพื่อการบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> </ul>	อาจารย์ ดร.ภก. วุฒิชัย โยธา
13 8 ต.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ</li> <li>• ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>• ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ</li> <li>• ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ</li> <li>• องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ</li> <li>• ความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</li> <li>• การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ</li> </ul>	4,5	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (ความพึงพอใจในการบริการ)</li> <li>• การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> <li>• การอภิปรายและ feedback ในกลุ่มเกี่ยวกับการประเมินและความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</li> </ul>	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
14 15 ต.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ • ความหมายกับพฤติกรรม • พฤติกรรมของผู้รับบริการ • ความต้องการของผู้รับบริการ • พฤติกรรมการรับบริการ • พฤติกรรมการตัดสินใจรับบริการ	4,5	3	-	• การบรรยาย (พฤติกรรมการ บริการ) • การเรียนรู้แบบ ร่วมมือ (Cooperative Learning)	• การฟังและจดบันทึก จากการบรรยาย • การอภิปรายและ feedback ใน ก ลุ่ม เกี่ยวกับการประเมิน พฤติกรรมผู้รับบริการ	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
15 22 ต.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ (ต่อ) • พฤติกรรมของผู้ให้บริการ • ค่านิยมในองค์การ • พฤติกรรมการทำงานพึงประสงค์	4,5	3	-	• การบรรยาย (พฤติกรรมการ บริการ (ต่อ)) • การเรียนรู้แบบ ร่วมมือ (Cooperative Learning)	• การฟังและจดบันทึก จากการบรรยาย • การอภิปรายและ นำเสนอแบบกลุ่ม เกี่ยวกับจากกรณีศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ เหมาะสมผู้ให้บริการแก่ ลูกค้า	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่ วัน/เวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
16 29 ต.ค.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	<b>บรรยาย</b> บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ (ต่อ) • การปรับพฤติกรรม • ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การ • แนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4,5	3	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบรรยาย (พฤติกรรมบริการ (ต่อ))</li> <li>• กรณีศึกษา พฤติกรรมในองค์กร</li> <li>• การใช้กรณีศึกษา (Case)</li> <li>• การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย</li> <li>• นำเสนอแบบกลุ่ม/รายงานกลุ่มเกี่ยวกับจากกรณีศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
17 5 พ.ย.69 13.00- 16.00 น. ออนไลน์	ดำเนินการสอบปลายภาค ครอบคลุมเนื้อหาในสัปดาห์ที่ 9-16 ด้วยการสอบข้อเขียน	3,4,5	-	-			
		<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>-</b>			

## 2. แผนการประเมินตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	กำหนดการ ประเมิน (สัปดาห์ที่)	การประเมิน		เครื่องมือประเมิน	เป้าหมายการ บรรลุ CLOs
		Formative Assessment	Summative Assessment		
1	8		✓	AS2 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
2	8		✓	AS2 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
3	11	✓		AS5 การประเมิน กระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำ กิจกรรม	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	17		✓	AS2 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
4	13, 15	✓		AS12 การประเมิน จากการสะท้อนผล การทำงานร่วมกัน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	16	✓		AS11 การประเมิน การวิพากษ์/ การ นำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	17		✓	AS2 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
5	13, 15	✓		AS12 การประเมิน จากการสะท้อนผล การทำงานร่วมกัน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	16	✓		AS11 การประเมิน การวิพากษ์/ การ นำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	17		✓	AS2 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม

## 2.1 วัตถุประสงค์สำหรับประเมินการบรรลุ CLOs (ถ้ามี)

CLO3 อธิบายหลักจิตวิทยาบริการให้เข้ากับพฤติกรรมที่เหมาะสมตามหลักมนุษยสัมพันธ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน					ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
1. ความรู้ความเข้าใจ หลักจิตวิทยาบริการ	อธิบายได้ ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ลึกซึ้ง และ เชื่อมโยงกับงาน บริการได้อย่าง เหมาะสมมาก	อธิบายได้ ถูกต้อง ค่อนข้างครบ มีความชัดเจน และเชื่อมโยง กับงานบริการ ได้ดี	อธิบายได้ ถูกต้องใน สาระสำคัญ แต่ยังขาด รายละเอียด บางส่วน	อธิบายได้เพียง บางส่วน ยังไม่ ชัดเจน หรือมี ข้อคลาดเคลื่อน	อธิบายไม่ ถูกต้อง หรือไม่ สามารถอธิบาย ได้	ดี (3.0)
2. การวิเคราะห์ สถานการณ์	วิเคราะห์สาเหตุ ความต้องการ อารมณ์ และ บริบทของ ผู้รับบริการได้ รอบด้านและ ตรงประเด็นมาก	วิเคราะห์ สถานการณ์ได้ ดี ครอบคลุม ประเด็นสำคัญ เกือบทั้งหมด	วิเคราะห์ได้ใน ระดับ เหมาะสม แต่ ยังไม่ ครอบคลุมบาง ประเด็น	วิเคราะห์ได้ เพียงผิวเผิน หรือไม่ตรง บางส่วน	วิเคราะห์ไม่ตรง ประเด็น หรือไม่ สามารถ วิเคราะห์ได้	ดี (3.0)
3. การเลือกพฤติกรรม ตามหลักมนุษย สัมพันธ์	เลือกพฤติกรรม ได้เหมาะสมมาก แสดงความ สุภาพ เห็นอก เห็นใจ และ เคารพผู้อื่นอย่าง ชัดเจน	เลือก พฤติกรรมได้ เหมาะสมดี มี ความสุภาพ และเป็นมิตร	เลือก พฤติกรรมได้ เหมาะสมใน ภาพรวม แต่ ยังขาดความ ต่อเนื่องบาง จุด	เลือกพฤติกรรม ได้เพียง บางส่วน ยังไม่ เหมาะสมกับ สถานการณ์ ทั้งหมด	เลือกพฤติกรรม ไม่เหมาะสม ขาดหลักมนุษย สัมพันธ์	ดี (3.0)
4. การสื่อสารในการ ให้บริการ	สื่อสารได้ชัดเจน สุภาพ เหมาะสม ใช้น้ำเสียง สีหน้า และ ท่าทางดีมาก สร้างความ ไว้วางใจได้	สื่อสารได้ดี ชัดเจน และ เหมาะสมเกือบ ทั้งหมด	สื่อสารได้ เข้าใจได้ใน ระดับหนึ่ง แต่ ยังมีบางจุดที่ ควรปรับปรุง	สื่อสารไม่ ชัดเจน หรือยัง ไม่เหมาะสมใน หลายจุด	สื่อสารไม่ เหมาะสม ทำให้ เกิดความเข้าใจ ผิดหรือความ ขัดแย้ง	ดี (3.0)

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน					ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
5. การประยุกต์ใช้ หลักจิตวิทยาบริการ ในสถานการณ์ต่าง ๆ	ประยุกต์ใช้ได้ เหมาะสมมากใน สถานการณ์ หลากหลาย พร้อมเสนอ แนวทาง แก้ปัญหาได้ สร้างสรรค์	ประยุกต์ใช้ได้ดี ในหลาย สถานการณ์ และเสนอ แนวทางได้ เหมาะสม	ประยุกต์ใช้ได้ ในสถานการณ์ พื้นฐานทั่วไป	ประยุกต์ใช้ได้ จำกัด และยังไม่ เหมาะสมใน บางกรณี	ไม่สามารถ ประยุกต์ใช้ได้	ดี (3.0)
6. เจตคติและ บุคลิกภาพในการ บริการ	มีเจตคติที่ดีมาก เต็มใจบริการ อดทน รับผิดชอบ และ มีบุคลิกภาพ เหมาะสมอย่าง เด่นชัด	มีเจตคติที่ดี และบุคลิกภาพ เหมาะสมอย่าง ต่อเนื่อง	มีเจตคติที่ดีใน ระดับทั่วไป และ บุคลิกภาพ เหมาะสม พอสมควร	มีเจตคติหรือ บุคลิกภาพที่ เหมาะสมเป็น บางครั้ง	ขาดเจตคติที่ดี ในการบริการ และบุคลิกภาพ ไม่เหมาะสม	

CLO4 ประยุกต์ใช้ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองอย่างเหมาะสม

CLO5 ประยุกต์ใช้ความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน					ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
1. การระบุข้อมูล พฤติกรรมของ ผู้รับบริการ	ระบุพฤติกรรม อารมณ์ ท่าที และ ลักษณะ เฉพาะของ ผู้รับบริการได้ ครบถ้วนและ ถูกต้อง	ระบุข้อมูลได้ ค่อนข้างครบ และถูกต้อง	ระบุข้อมูลสำคัญ ได้ในระดับทั่วไป	ระบุได้เพียง บางส่วน ยังไม่ ชัดเจน	ระบุข้อมูล ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้	ดี (3.0)
2. การวิเคราะห์ พฤติกรรมและ สถานการณ์	วิเคราะห์สาเหตุ ความรู้สึก และ บริบทของ ผู้รับบริการได้อย่าง เหมาะสมและ รอบด้าน	วิเคราะห์ได้ ถูกต้องเกือบ ทั้งหมด	วิเคราะห์ได้ใน ระดับพอเหมาะ	วิเคราะห์ได้ บางส่วนแต่ยังไม่ ครอบคลุม	วิเคราะห์ไม่ ตรงประเด็น	ดี (3.0)
3. การตอบสนองต่อ พฤติกรรม ผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	เลือกวิธีตอบสนอง ได้เหมาะสมมาก สอดคล้องกับ พฤติกรรมและ สถานการณ์จริง	ตอบสนองได้ดี และเหมาะสม	ตอบสนองได้ใน ระดับทั่วไป	ตอบสนองได้ บางส่วน แต่ยังไม่ เหมาะสมใน บางจุด	ตอบสนอง ไม่เหมาะสม	ดี (3.0)
4. การวิเคราะห์ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	วิเคราะห์ความ ต้องการที่แท้จริง และความคาดหวัง ของผู้รับบริการได้ ชัดเจน	วิเคราะห์ ความต้องการ ได้ค่อนข้าง ชัดเจน	วิเคราะห์ได้ เฉพาะความ ต้องการพื้นฐาน	วิเคราะห์ได้ไม่ ครบถ้วน	ไม่สามารถ วิเคราะห์ ความ ต้องการได้	ดี (3.0)
5. การประยุกต์ใช้ ความต้องการเพื่อ สร้างความประทับใจ	เสนอแนวทาง บริการที่ตรงความ ต้องการ เกินความ คาดหวัง และสร้าง ความประทับใจได้ ชัดเจน	ให้บริการได้ ตรงความ ต้องการและ สร้างความพึง พอใจได้ดี	ให้บริการได้ตรง ความต้องการใน ระดับพื้นฐาน	ตอบสนองความ ต้องการได้เพียง บางส่วน	ไม่สามารถ ตอบสนอง ความ ต้องการได้	ดี (3.0)

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน					ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	
	5	4	3	2	1	
6. การสื่อสารและ มนุษยสัมพันธ์ในการ บริการ	สื่อสารได้สุภาพ ชัดเจนเหมาะสมมี ความเป็นมิตรและ น่าเชื่อถือมาก	สื่อสารได้ดี เหมาะสมกับ สถานการณ์	สื่อสารได้ใน ระดับทั่วไป	สื่อสารยังไม่ ต่อเนื่องหรือไม่ ชัดเจน	สื่อสารไม่ เหมาะสม	ดี (3.0)

2.2 สัดส่วนการประเมินผล

กิจกรรมการประเมิน	CLOs	สัดส่วนการประเมิน (ร้อยละ)
<b>บรรยาย : 140 คะแนน (70%)</b>		
1. สอบกลางภาค (70 คะแนน)	1,2	35
2. สอบปลายภาค (70 คะแนน)	3,4,5	35
<b>กิจกรรมกลุ่ม : 30 คะแนน (30%)</b>		
1. กิจกรรมกลุ่ม/รายงานกลุ่ม (20 คะแนน)	4,5	20
2. การนำเสนองาน (10 คะแนน)	4,5	10
<b>รวม</b>	<b>1, 2, 3, 4, 5</b>	<b>100</b>

2.3 ระดับผลการเรียน

ระดับผลการเรียน	ช่วงคะแนน (ร้อยละ)
A	80 – 100
B+	75 – 79.99
B	70 – 74.99
C+	65 – 69.99
C	60 – 64.99
D+	55 – 59.99
D	50 – 54.99
F	0 – 49.99
S	-
U	-

**2.4 ช่องทางการอุทธรณ์ผลการเรียน**

- 1) ผู้รับผิดชอบรายวิชา Yota\_w@su.ac.th
- 2) ยื่นคำร้องตามช่องทางที่คณะสหเวชศาสตร์กำหนด

**2.5 ช่องทางรับข้อมูลป้อนกลับ เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากงานที่มอบหมาย การบ้าน และผลการสอบ เป็นต้น**

Yota\_w@su.ac.th

**หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน**

**ตำราและเอกสารที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน**

**1. ตำราและเอกสารหลัก**

- เอกสารประกอบการสอนรายวิชา SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service) ที่เรียบเรียงโดย  
คณาจารย์ผู้สอน ปี พ.ศ. 2569

**2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ**

ไม่มี

**3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ**

1. วุฒิชัย โยธา. (2564). *จิตวิทยา*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

2. เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ .(2563). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ปีสเปส

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

#### 1.1 ใช้การสะท้อนผลลัพธ์ของผู้เรียน (Learning Evidence Reflection)

- เก็บและตรวจทานตัวอย่างงานผู้เรียน (dashboard file, short summary, report) ทุกบทเพื่อตรวจว่าผลลัพธ์การเรียนรู้ (CLO) บรรลุตามเกณฑ์หรือไม่
- วิเคราะห์ข้อผิดพลาดร่วม เพื่อปรับวิธีสอนหรือฝึกซ้ำในจุดที่ผู้เรียนอ่อน

#### 1.2 ใช้การประเมินผลตอบกลับจากผู้เรียน (Student Feedback)

- เก็บความคิดเห็นของผู้เรียนต่อ workshop, การฝึกปฏิบัติในหัวข้อต่างๆ, การเลือกโจทย์กรณีศึกษาผ่านแบบสอบถามสั้นหรือ group interview
- นำผล feedback มาปรับการออกแบบกิจกรรม หรือความยากง่ายของโจทย์ในสัปดาห์ถัดไป

#### 1.3 ใช้ Peer Review หรือ Co-Teaching Observation

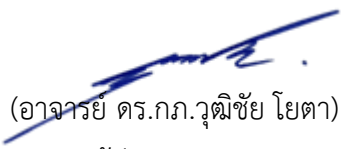
- ให้ผู้สอนในสาขาวิชาเดียวกันหรือต่างหลักสูตรเข้ามาสังเกตการสอน workshop
- ขอรับคำแนะนำ (constructive comments) เพื่อปรับปรุงเทคนิคการสอน การให้คำปรึกษา และการใช้ rubric

### 2. การปรับปรุงการสอน

เนื่องจากเป็นรายวิชาที่เปิดใหม่ในปีการศึกษา 2569 และเริ่มเรียนรายวิชา SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service) เป็นครั้งแรก จึงไม่มีผลการประเมินจากนักศึกษา

## หมวดที่ 8 การรับรองรายละเอียดของรายวิชา

ข้าพเจ้าได้พิจารณารายละเอียดของ SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service) พบว่าการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดผลและการประเมินผลสอดคล้องกับรายละเอียดของหลักสูตร

  
(อาจารย์ ดร.ก.ก.วุฒิชัย โยตา)

ผู้รับผิดชอบรายวิชาฯ

18 พฤษภาคม 2569

**เอกสารแนบท้าย**  
**รายละเอียดกิจกรรมการเรียนการสอน**

ลำดับ ที่	วิธีการสอน (Teaching Activity)	วิธีการเรียนรู้ (Learning Activity)
1	TA1_ การบรรยาย	LA1_ การฟังและจดบันทึก (Listening & Note-taking)
2	TA2_ การอภิปราย	LA2_ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion & Argumentation)
3	TA3_ การสอนแบบสัมมนา (Seminar)	LA3_ การเตรียมข้อมูลและนำเสนอ (Preparation & Presentation)
4	TA4_ การสอนโดยใช้การนิรนัย (Deductive)	LA4_ การทำความเข้าใจทฤษฎีและนำไปใช้ (Understanding & Application)
5	TA5_ การสอนโดยใช้การอุปนัย (Inductive)	LA5_ การค้นหาข้อสรุปจากตัวอย่าง (Exploration & Generalization)
6	TA6_ การใช้กรณีศึกษา (Case)	LA6_ การวิเคราะห์และแก้ปัญหาจากสถานการณ์จริง (Case Analysis & Problem-solving)
7	TA7_ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)	LA7_ การจำลองสถานการณ์และฝึกปฏิบัติ (Simulation & Active Engagement)
8	TA8_ ทัศนศึกษา	LA8_ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Experiential Learning)
9	TA9_ การไปทัศนศึกษา	LA9_ การสังเกตและจดบันทึกทัศนศึกษา (Observation & Reflection)
10	TA10_ การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation)	LA10_ การมีส่วนร่วมในสถานการณ์จำลอง (Participatory Learning)
11	TA11_ การแสดงละคร (Dramatization)	LA11_ การสื่อสารและสร้างสรรค์บทบาท (Creative Expression)
12	TA12_ การสาธิต (Demonstration)	LA12_ การสังเกตและเลียนแบบ (Observation & Imitation)
13	TA13_ การสอนแบบศูนย์การเรียน (Learning Center)	LA13_ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-paced Learning)
14	TA14_ การใช้เกม (Game)	LA14_ การเรียนรู้ผ่านการแข่งขันหรือความสนุก (Game-based Learning)
15	TA15_ การทดลอง (Experiment)	LA15_ การตั้งสมมติฐานและทดสอบ (Hypothesis Testing & Experimentation)
16	TA16_ การสอนแบบโปรแกรม (Programmed Instruction)	LA16_ การเรียนรู้ตามลำดับขั้นตอน (Step-by-Step Learning)
17	TA17_ การฝึกปฏิบัติ (Practice)	LA17_ การฝึกฝนและทำซ้ำ (Repetition & Mastery)
18	TA18_ การฝึกงาน (Internship)	LA18_ การเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Learning)

มคอ.3 (ฉบับปรับแก้)

ลำดับ ที่	วิธีการสอน (Teaching Activity)	วิธีการเรียนรู้ (Learning Activity)
19	YA19_ การสอนโดยใช้การวิจัยเป็นฐาน (Research-based Instruction)	LA19_ การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ (Research & Inquiry)
20	TA20_ การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Instruction)	LA20_ การแก้ปัญหาและคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking & Problem-solving)
21	TA21_ การสะท้อนความคิด (Reflective Thinking)	LA21_ การเขียนบันทึกสะท้อนความคิด (Reflective Writing)
22	TA22_ การสอนแบบสืบสอบ (Inquiry-based Instruction)	LA22_ การตั้งคำถามและค้นหาคำตอบ (Inquiry & Investigation)
23	TA23_ การศึกษาค้นคว้าโดยอิสระ (Independent Study)	LA23_ การศึกษาด้วยตนเอง (Self-directed Study)
24	TA24_ การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed Learning)	LA24_ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง (Self-regulation)
25	TA25_ การสอนโดยใช้โครงการ (Project-based Instruction)	LA25_ การทำโครงการและนำเสนอ (Project Execution & Presentation)
26	TA26_ การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ/ปราชญ์	LA26_ การสังเกตและเลียนแบบจากผู้เชี่ยวชาญ (Mentorship & Apprenticeship)
27	TA27_ การเรียนการสอนแบบจุลภาค (Micro Teaching)	LA27_ การฝึกสอนและรับคำติชม (Teaching Practice & Feedback)
28	TA28_ การนิเทศงานโดยผู้มีศักยภาพวิชาชีพ (Supervision)	LA28_ การได้รับคำแนะนำและพัฒนา (Guidance & Professional Growth)
29	TA29_ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)	LA29_ การทำงานเป็นกลุ่มและแบ่งปันความรู้ (Collaborative Learning)
30	TA30_ การให้คำปรึกษารายบุคคล	LA30_ การพูดคุยและรับคำแนะนำเฉพาะบุคคล (Advising & Counseling)
31	TA31_ Tutorial Group	LA31_ การเรียนแบบกลุ่มย่อยและอภิปราย (Small-group Learning)
32	TA32_ การระดมสมอง (Brain storming)	LA32_ การสร้างแนวคิดใหม่ร่วมกัน (Idea Generation & Creative Thinking)
33	TA33_ การสรุปประเด็นสำคัญ	LA33_ การนำเสนอและอภิปรายผลสรุป (Summarization & Presentation)
34	TA34_ ฝึกงาน	LA34_ การเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงาน (Hands-on Training)
35	TA35_ การศึกษาในภาคสนาม (Field Study)	LA35_ การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ภาคสนาม (Field Data Collection & Analysis)

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

ลำดับ ที่	วิธีการสอน (Teaching Activity)	วิธีการเรียนรู้ (Learning Activity)
36	TA36_กิจกรรม	LA36_ การเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติจริง (Experiential Participation)
37	TA37_อื่น ๆ .....ระบุ.....	LA37_ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่กำหนด (Depends on the Activity)
		LA38_อื่น ๆ .....ระบุ.....

## รายละเอียดเครื่องมือประเมิน

ลำดับ	เครื่องมือประเมิน
1	การสอบข้อเขียน
2	การสอบปากเปล่า
3	การสอบทักษะ
4	การสังเกตพฤติกรรม
5	การประเมินกระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำกิจกรรม
6	การประเมินผลงาน/ บทเรียนที่ถอดประสบการณ์จากนิสิต
7	การประเมินการบ้าน
8	การประเมินรายงาน/ โครงงาน
9	การประเมินแฟ้มพัฒนางาน/ อนุทิน (diary, journal)
10	Performance testing
11	การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน
12	การประเมินจากการสะท้อนผลการทำงานร่วมกัน
13	การประเมินตนเอง
14	การประเมินแบบ 360 องศา
15	การประเมินโดยเพื่อน (Peer assessment)
16	การนำเสนอปากเปล่า
17	การเข้าชั้นเรียน
18	อื่น ๆ .....ระบุ.....