

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์

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. กุสุมา ห้ากลิ่น

อาจารย์ผู้สอน

1. อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น

2. อาจารย์ ดร. ธนศักดิ์ จันทศิลป์

3. อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตรอนงค์

4. อาจารย์ นภวรรณ มั่นพรรษา

5. อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชุณวิรัตน์

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษา 1/2569

6. รายวิชาบังคับก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

วันพฤหัสบดี เวลา 13.00-15.40 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	15	ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน	30	ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเอง	-	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 TA2_การอภิปราย TA6_การใช้กรณีศึกษา TA29_การเรียนรู้แบบร่วมมือ	AS1_การสอบด้วยข้อสอบแบบเขียน AS5_การประเมินกระบวนการทำงาน/บทบาทในการทำกิจกรรม AS11_การประเมินการวิพากษ์/การนำเสนอผลงาน
CLO2 (U): อธิบายหลักจิตวิทยาบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ	PLO4 (Ap) อธิบายแนวคิดเชิงธุรกิจและแสวงหาความรู้ในการบริหารจัดการเพื่อนำไปใช้พัฒนาตนเอง	TA1_การบรรยาย TA2_การอภิปราย TA6_การใช้กรณีศึกษา TA29_การเรียนรู้แบบร่วมมือ	AS2_การสอบด้วยข้อสอบแบบเขียน AS5_การประเมินกระบวนการ

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs) ที่รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอนตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและประเมินผลตาม CLOs
			ทำงาน/ บทบาทในการทำกิจกรรม AS11_การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน
CLO3 (U): อธิบายหลักจิตวิทยาบริการให้เข้ากับพฤติกรรมที่เหมาะสมตามหลักมนุษยสัมพันธ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้		TA1_การบรรยาย TA2_การอภิปราย TA6_การใช้กรณีศึกษา TA20_การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน TA29_การเรียนรู้แบบร่วมมือ	AS1_การสอบด้วยข้อสอบแบบบ ข้อเขียน AS5_การประเมินกระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำกิจกรรม AS11_การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน
CLO4 (Ap): ประยุกต์ใช้ข้อมูลพฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองอย่างเหมาะสม	PLO5 (Ap) ประยุกต์ใช้แนวคิดทางศิลปะ ความงาม และความคิดสร้างสรรค์เพื่อดำเนินกิจกรรม โครงการสร้างสรรค์หรือออกแบบนวัตกรรม	TA1_การบรรยาย TA2_การอภิปราย TA6_การใช้กรณีศึกษา TA20_การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน TA29_การเรียนรู้แบบร่วมมือ	AS1_การสอบด้วยข้อสอบแบบบ ข้อเขียน AS5_การประเมินกระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำกิจกรรม AS11_การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs) ที่รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอนตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและประเมินผลตาม CLOs
CLO5 (Ap): ประยุกต์ใช้ ความ ต้องการ ของ ผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		TA1_การบรรยาย TA2_การอภิปราย TA6_การใช้กรณีศึกษา TA20_การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน TA29_การเรียนรู้แบบร่วมมือ	AS1_การสอบด้วยข้อสอบแบบข้อเขียน AS5_การประเมินกระบวนการทำงาน/ บทบาทใน การทำกิจกรรม AS11_การประเมินการวิพากษ์/ การนำเสนอผลงาน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
1	บรรยาย แนะนำรายวิชา บทที่ 1 จิตวิทยาการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความหมาย ความสำคัญ และแนวคิดของการบริการและจิตวิทยาการบริการ • ขอบข่ายการศึกษาจิตวิทยาบริการและรูปแบบของการบริการ • ลักษณะ คุณลักษณะ และองค์ประกอบของการบริการ • การจัดระบบบริการและแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ 	1	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • การวิเคราะห์กรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์การรับบริการที่ประทับใจและไม่ประทับใจ • แบ่งกลุ่มอภิปรายกลุ่มเรื่องความสำคัญของจิตวิทยาการบริการต่อการดำเนินธุรกิจ 	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ำกลั่น
2	บรรยาย บทที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ประเภทและองค์ประกอบของการบริการ • ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ • การประยุกต์ใช้หลักการบริการในสถานการณ์จริง 	1,2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • การวิเคราะห์กรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มอภิปรายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจต่างๆ • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา 	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ำกลั่น

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
3	บรรยาย บทที่ 3 ระบบบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความสำคัญของระบบการบริหารการบริการ • หลักการและระบบการบริหารการบริการ • การพัฒนาระบบการบริการแบบสมัยใหม่และกลยุทธ์การบริการ 	1,2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • อภิปรายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผู้รับบริการ 	อาจารย์ ดร. ธนศักดิ์ จันทศิลป์
4	บรรยาย บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความหมายและกระบวนการรับรู้ในการบริการ • รูปแบบของการรับรู้และการรับรู้ทางประสาทสัมผัส • การรับรู้ของบุคคลในการบริการ 	1,2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มอภิปรายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ในการบริการ 	อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชูณวีรัตน์
5	บรรยาย บทที่ 4 การรับรู้ในการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> • การประยุกต์ใช้การรับรู้ในการพัฒนาการบริการ • การเสริมสร้างการรับรู้เชิงบวกในการบริการ • การพัฒนาคุณภาพการบริการผ่านกระบวนการเรียนรู้ 	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • นำเสนองานกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มอภิปรายและร่วมออกแบบแนวทางการรับรู้เชิงบวกสำหรับองค์กร • นำเสนอผลการอภิปรายกลุ่ม 	อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชูณวีรัตน์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
6	บรรยาย บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> กระบวนการเรียนรู้และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ เซวาร์อาร์มณและควมจำ การประยุกต์ใช้การเรียนรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการ 	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย แบ่งกลุ่มอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และพฤติกรรมบริการ 	อาจารย์ นภวรรณ มั่นพรรษา
7	บรรยาย บทที่ 5 การเรียนรู้เพื่อการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> การเรียนรู้และการพัฒนาความรู้ในการบริการ การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การประเมินผลการฝึกอบรมและการเรียนรู้ในองค์กร 	1,2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> การบรรยาย กิจกรรมกลุ่ม นำเสนอ 	<ul style="list-style-type: none"> การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย แบ่งกลุ่มออกแบบแนวทางการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ นำเสนอผลการอภิปรายกลุ่ม 	อาจารย์ นภวรรณ มั่นพรรษา
8	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการสอบกลางภาค ครอบคลุมเนื้อหาในสัปดาห์ที่ 1-7 ด้วยการสอบข้อเขียน 	1,2	-	-			

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
9	บรรยาย บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • การปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพในการให้บริการ • บุคลิกภาพภายนอกและภายในของผู้ให้บริการ • การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ 	3	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • งานเดี่ยว • การอภิปรายกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • ประเมินบุคลิกภาพตนเองทั้งข้อดีและข้อเสียในการบริการ • แบ่งกลุ่มแลกเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพและสะท้อนผลการเรียนรู้ 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
10	บรรยาย บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> • หลักมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานบริการ • การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานและงานบริการ • แนวทางการพัฒนามนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ 	3	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การวิเคราะห์กรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษาปัญหามนุษยสัมพันธ์ในองค์กรบริการ 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
11	บรรยาย บทที่ 6 บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์เพื่อการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> • เทคนิคการสื่อสารและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ • หลักการใช้คำพูดและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการบริการ • การประเมินและพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ 	3	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • กิจกรรมกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติการสื่อสารจากสถานการณ์ที่กำหนดให้ 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
12	บรรยาย บทที่ 7 การจูงใจเพื่อการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความหมาย ลักษณะ และความสำคัญของการจูงใจ • ทฤษฎีแรงจูงใจ และแรงจูงใจภายนอก-ภายใน • การประยุกต์ใช้แรงจูงใจในธุรกิจบริการ 	4,5	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • กิจกรรมกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มออกแบบแนวทางการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
13	บรรยาย บทที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ • ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง • แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ 	4,5	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การวิเคราะห์กรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษาความมาพึงพอใจและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ พร้อมเสนอแนวทางการแก้ปัญหา • นำเสนอผลงานกลุ่ม 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
14	บรรยาย บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ <ul style="list-style-type: none"> • ความหมายและลักษณะของพฤติกรรมในการบริการ • พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ • พฤติกรรมการตัดสินใจรับบริการ 	4,5	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • การวิเคราะห์กรณีศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
			บรรยาย	ปฏิบัติ	กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
15	บรรยาย บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> • พฤติกรรมของผู้ให้บริการ • ค่านิยมในองค์กร • พฤติกรรมการทำงานพึงประสงค์ 	4,5	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • กิจกรรมกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มช่วยกันคิดแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ • นำเสนอผลงานกลุ่ม 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
16	บรรยาย บทที่ 9 พฤติกรรมการบริการ (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> • การปรับพฤติกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ • ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กร • แนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 	4,5	1	2	<ul style="list-style-type: none"> • การบรรยาย • กิจกรรมกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> • การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มช่วยกันคิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์กร • นำเสนอผลงานกลุ่ม 	อาจารย์ พท.ป. สร้อยเพชร เนตรอนงค์
17	ดำเนินการสอบปลายภาค ครอบคลุมเนื้อหาในสัปดาห์ที่ 9-16 ด้วยการสอบข้อเขียน	3,4,5	-	-			
		รวม	15	30			

2. แผนการประเมินตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	กำหนดการ ประเมิน (สัปดาห์ที่)	การประเมิน		เครื่องมือประเมิน	เป้าหมายการ บรรลุ CLOs
		Formative Assessment	Summative Assessment		
1	7	✓		AS5_ การประเมิน กระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำ กิจกรรม	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	8		✓	AS11_ การประเมิน การวิพากษ์/ การ นำเสนอผลงาน AS1 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
2	7	✓		AS5_ การประเมิน กระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำ กิจกรรม	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	8		✓	AS11_ การประเมิน การวิพากษ์/ การ นำเสนอผลงาน AS1 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
3	11	✓		AS5_ การประเมิน กระบวนการทำงาน/ บทบาทในการทำ กิจกรรม	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
	17		✓	AS11_ การประเมิน การวิพากษ์/ การ นำเสนอผลงาน AS1 การสอบด้วย ข้อสอบแบบข้อเขียน	ร้อยละ 60 ขึ้นไป จากคะแนนเต็ม
4	16	✓		AS5_ การประเมิน กระบวนการทำงาน/	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5

2.1 ระบุคำสำหรับประเมินการบรรลุ 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 ตรงประเด็น	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 ได้เหมาะสม แสดงความ สุภาพ เห็นอก เห็นใจ และ เคารพผู้อื่นได้ดี	เลือก พฤติกรรมได้ เหมาะสมดี มี ความสุภาพ และเป็นมิตร	เลือก พฤติกรรมได้ เหมาะสมใน ภาพรวม แต่ ยังบกพร่อง บางจุด	เลือกพฤติกรรม ได้เพียง บางส่วน ยังไม่ เหมาะสมกับ สถานการณ์ ทั้งหมด	เลือกพฤติกรรม ไม่เหมาะสม ขาดหลักมนุษย สัมพันธ์	ดี (3.0)
4. การสื่อสารในการ ให้บริการ	สื่อสารได้ชัดเจน สุภาพ เหมาะสม ใช้น้ำเสียง สีหน้า และ ท่าทางได้ดี	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)
5. การประยุกต์ใช้ หลักจิตวิทยาบริการ ในสถานการณ์ต่าง ๆ	ประยุกต์ใช้ได้ เหมาะสมมากใน สถานการณ์	ประยุกต์ใช้ได้ดี ในหลาย สถานการณ์	ประยุกต์ใช้ได้ ในสถานการณ์ พื้นฐานทั่วไป	ประยุกต์ใช้ได้ จำกัด และยังไม่	ไม่สามารถ ประยุกต์ใช้ได้	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	
	หลากหลาย พร้อมเสนอ แนวทาง แก้ปัญหาได้ สร้างสรรค์	และเสนอ แนวทางได้ เหมาะสม		ไม่เหมาะสมใน บางกรณี		
6. เจตคติและ บุคลิกภาพในการ บริการ	มีเจตคติที่ดีมาก เต็มใจบริการ 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 ครบถ้วน	ระบุข้อมูลได้ ค่อนข้างครบ และถูกต้อง	ระบุข้อมูลสำคัญ ได้ในระดับทั่วไป	ระบุได้เพียง บางส่วน ยังไม่ ชัดเจน	ระบุข้อมูล ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้	ดี (3.0)
2. การวิเคราะห์ พฤติกรรมและ สถานการณ์	วิเคราะห์สาเหตุ ความรู้สึกร และ บริบทของ ผู้รับบริการได้อย่าง เหมาะสมรอบด้าน	วิเคราะห์ได้ ถูกต้องเกือบ ทั้งหมด	วิเคราะห์ได้ใน ระดับพอเหมาะ	วิเคราะห์ได้ บางส่วนแต่ยังไม่ ครอบคลุม	วิเคราะห์ไม่ ตรงประเด็น	ดี (3.0)
3. การตอบสนองต่อ พฤติกรรม ผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	เลือกวิธีตอบสนอง ได้เหมาะสม สอดคล้องกับ พฤติกรรมและ สถานการณ์จริง	ตอบสนองได้ดี และเหมาะสม	ตอบสนองได้ใน ระดับทั่วไป	ตอบสนองได้ บางส่วน แต่ยังไม่ เหมาะสมใน บางจุด	ตอบสนอง ไม่เหมาะสม	ดี (3.0)
4. การวิเคราะห์ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	วิเคราะห์ความ ต้องการที่แท้จริง และตรงความ คาดหวังของ ผู้รับบริการได้	วิเคราะห์ ความต้องการ ได้ค่อนข้าง ชัดเจน	วิเคราะห์ได้ เฉพาะความ ต้องการพื้นฐาน	วิเคราะห์ได้ไม่ ครบถ้วน	ไม่สามารถ วิเคราะห์ ความ ต้องการได้	ดี (3.0)
5. การประยุกต์ใช้ ความต้องการเพื่อ สร้างความประทับใจ	เสนอแนวทาง บริการที่ตรงความ ต้องการ และสร้าง ความประทับใจได้ ชัดเจน	ให้บริการได้ ตรงความ ต้องการและ สร้างความพึง พอใจได้ดี	ให้บริการได้ตรง ความต้องการใน ระดับพื้นฐาน	ตอบสนองความ ต้องการได้เพียง บางส่วน	ไม่สามารถ ตอบสนอง ความ ต้องการได้	ดี (3.0)
6. การสื่อสารและ มนุษยสัมพันธ์ในการ	สื่อสารได้สุภาพ ชัดเจนเหมาะสมมี	สื่อสารได้ดี เหมาะสมกับ สถานการณ์	สื่อสารได้ใน ระดับทั่วไป	สื่อสารยังไม่ ต่อเนื่องหรือไม่ ชัดเจน	สื่อสารไม่ เหมาะสม	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	
บริการ	ความเป็นมิตรและ น่าเชื่อถือ					

2.2 สัดส่วนการประเมินผล

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

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 Haklin_k@su.ac.th
 - 2) ยื่นคำร้องตามช่องทางที่คณะสหเวชศาสตร์กำหนด
- 2.5 ช่องทางรับข้อมูลป้อนกลับ เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากงานที่มอบหมาย การบ้าน และผลการสอบ เป็นต้น
- Haklin_k@su.ac.th

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

ตำราและเอกสารที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก
 - เอกสารประกอบการสอนรายวิชา SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service) ที่เรียบเรียงโดยคณาจารย์ผู้สอน 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

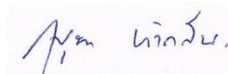
- ให้ผู้สอนในสาขาวิชาเดียวกันหรือต่างหลักสูตรเข้ามาสังเกตการสอน workshop
- ขอรับคำแนะนำ (constructive comments) เพื่อปรับปรุงเทคนิคการสอน การให้คำปรึกษา และการใช้ rubric

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.กฤษมา ห้ากลิ่น)

ผู้รับผิดชอบรายวิชาฯ

04/06/2569

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_ภาคสนาม	LA8_ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Experiential Learning)
9	TA9_การไปทัศนศึกษา	LA9_ การสังเกตและจดบันทึกภาคสนาม (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_การสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ (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 (ฉบับปรับปรุง)

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_ การศึกษาดำเนินเอง (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 ๆระบุ.....	LA37_ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่กำหนด (Depends on the Activity)
		LA38_อื่น ๆระบุ.....

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 ๆระบุ.....