

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา สารสนเทศเพชรบุรี คณะสหเวชศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service)

2. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

เป็นวิชาเลือก ในรายวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ฉบับปี พ.ศ. 2566 กลุ่มวิชาทักษะสังคมและชีวิต

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น

อาจารย์ผู้สอน

1. อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น

2. อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชุณวิรัตน์

3. อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตรอนงค์

4. อาจารย์ ดร. ณัฐพัชร นามจัด

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษา 2/2569 ของชั้นปีที่ 1

6. รายวิชาบังคับก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี วันอังคาร เวลา 13.00-15.40 น.

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

5 ตุลาคม 2569

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหลักการพื้นฐานทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในบริบทการบริการได้
- 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์พฤติกรรม ความรู้สึก และความต้องการของบุคคลในสถานการณ์การบริการได้อย่างเหมาะสม
- 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าอกเข้าใจ และการสื่อสารเชิงบวกในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้
- 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ข้อมูลและสัญญาณทางพฤติกรรมเพื่อเลือกแนวทางตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
- 1.5 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์และความประทับใจเชิงบวกแก่ผู้อื่นได้
- 1.6 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแสดงเจตคติเชิงบวก การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

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	0	ชั่วโมง
จำนวนชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเอง	6	ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

ผู้เรียนสามารถติดต่อนัดหมายล่วงหน้าเป็นรายบุคคล

ติดต่อ อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น (ผู้รับผิดชอบรายวิชา)

Email: Haklin_k@silpakorn.edu

หมวดที่ 4 การพัฒนานักศึกษาตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ของหลักสูตร (PLOs) ที่ รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอน ตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและ ประเมินผลตาม CLOs
CLO1: อธิบายหลักการ พื้นฐานทางจิตวิทยาการ บริการเพื่อสร้างความเข้าใจใน พฤติกรรมลูกค้า	PLO4 (Ap) อธิบายแนวคิดเชิง ธุรกิจและแสวงหาความรู้ในการ บริหารจัดการเพื่อนำไปใช้ พัฒนาตนเอง	● การบรรยาย ● การอภิปรายร่วมกัน ● การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ● การทำกิจกรรมกลุ่ม ● วิเคราะห์กรณีศึกษา ● งานที่ได้รับมอบหมาย	1) การสอบกลางภาค 2) การประเมินการผลงานกลุ่ม ในคาบเรียน 3) การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 4) การประเมินโครงงาน 5) การประเมินการนำเสนอ
CLO2: ประยุกต์ใช้จิตวิทยา บริการให้เข้ากับพฤติกรรมที่ เหมาะสมตามหลักมนุษย สัมพันธ์ในสถานการณ์ต่างๆ ได้		● การบรรยาย ● การอภิปรายร่วมกัน ● การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ● การทำกิจกรรมกลุ่ม ● บทบาทสมมติ ● งานที่ได้รับมอบหมาย	1) การสอบกลางภาค 2) การประเมินการผลงาน กลุ่มในคาบเรียน 3) การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 4) การประเมินโครงงาน 5) การประเมินการนำเสนอ
CLO3: ประยุกต์ใช้ข้อมูล พฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อ ตอบสนองอย่างเหมาะสม		● การบรรยาย ● การอภิปรายร่วมกัน ● การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ● การทำกิจกรรมกลุ่ม ● งานที่ได้รับมอบหมาย	1) การสอบปลายภาค 2) การประเมินการผลงานกลุ่ม ในคาบเรียน 3) การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 4) การประเมินโครงงาน 5) การประเมินการนำเสนอ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ของรายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ของหลักสูตร (PLOs) ที่ รายวิชารับผิดชอบ	กลยุทธ์การเรียนการสอน ตาม CLOs	กลยุทธ์สำหรับวิธีการวัดและ ประเมินผลตาม CLOs
CLO4: ประยุกต์ใช้ความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		● การบรรยาย ● การอภิปรายร่วมกัน ● การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ● การทำกิจกรรมกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย	1) การสอบปลายภาค 2) การประเมินการผลงานกลุ่มในคาบเรียน 3) การประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย 4) การประเมินโครงงาน 5) การประเมินการนำเสนอ
CLO5: ประยุกต์ใช้จิตวิทยาบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ		● การบรรยาย ● การอภิปรายร่วมกัน ● การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ● การทำกิจกรรมกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย	1) การสอบปลายภาค 2) การประเมินการผลงานกลุ่มในคาบเรียน 3) การประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย 4) การประเมินโครงงาน 5) การประเมินการนำเสนอ

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
				กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
1 1 ธ.ค. 69	บรรยาย แนะนำรายวิชา • ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาบริการ • Psychology of Service คือ Psychology of Human Interaction • พฤติกรรมมนุษย์ในบริบทการบริการ	1	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มทำงานกลุ่ม	อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตร อนงค์
2 8 ธ.ค. 69	บรรยาย • กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการรับบริการ: การรับรู้ ความคาดหวัง และอารมณ์ • Perception Theory	1	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มทำงานกลุ่ม (เก็บคะแนนของ CLO1)	อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตร อนงค์
3 15 ธ.ค. 69	บรรยาย • การจูงใจ ความต้องการ และปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมผู้รับบริการ • ทฤษฎีแรงจูงใจในงานบริการ	1	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม • วิเคราะห์กรณีศึกษา	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา (เก็บคะแนนของ CLO1)	อาจารย์ ดร. ณัฐพัชร นามจัด
4 22 ธ.ค. 69	บรรยาย • บุคลิกภาพ ความแตกต่างระหว่างบุคคล • Personality Differences (Big Five ในระดับพื้นฐาน) • รูปแบบการตอบสนองต่อบริการ	2	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่ม Role play	อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชุณวิรัตน์

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
				กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
5 29 ธ.ค. 69	บรรยาย • มนุษย์สัมพันธ์ • การสื่อสารเชิงจิตวิทยา • Empathy และ Active Listening	2	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มทำ workshop และ Role play (เก็บคะแนนของ CLO2)	อาจารย์ พท.ป.สร้อยเพชร เนตร อนงค์
6 5 ม.ค. 70	บรรยาย • การพัฒนาบุคลิกภาพ • Service Mind ในชีวิตประจำวัน	2,5	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • งานเดี่ยว: วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา (เก็บคะแนนของ CLO2)	อาจารย์ ดร. ณัฐพัชร นามจัด
7 12 ม.ค. 70	บรรยาย • จิตวิทยาการสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ • Small acts matter	2,5	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ Customer Experience (เก็บคะแนน CLO5)	อาจารย์ กบ.ธัญชนก ชุณวิรัตน์
8 19 ม.ค. 70	บรรยาย • การสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการ	3	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์พฤติกรรมจาก Social media ที่กำหนดให้ดู	อาจารย์ ดร. ณัฐพัชร นามจัด
9 23-31ม.ค.70	ไม่มีสอบกลางภาค					

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
				กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
10 2 ก.พ. 70	บรรยาย • การตีความข้อมูลพฤติกรรม • ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	3	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มอภิปรายสาเหตุทางจิตวิทยาที่ทำให้บุคคลตอบสนองแตกต่างกัน (เก็บคะแนนของ CLO3)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
11 9 ก.พ. 70	บรรยาย • ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา (เก็บคะแนนของ CLO4)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
12 16 ก.พ. 70	บรรยาย • ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) • การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม • Environment Psychology (Basic)	3	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มทำงานกลุ่ม (เก็บคะแนนของ CLO3)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
13 23 ก.พ. 70	บรรยาย • จิตวิทยาการสร้างความประทับใจและความผูกพันทางอารมณ์	4	3	• การบรรยาย • การอภิปรายกลุ่ม • กิจกรรมกลุ่ม	• การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย • แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ Social media (เก็บคะแนนของ CLO4)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น

มคอ.3 (ฉบับปรับปรุง)

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	CLOs	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน		ผู้สอน
				กิจกรรมการสอน	กิจกรรมการเรียนรู้	
14 2 มี.ค. 70	บรรยาย - พฤติกรรมเกื้อกูลสังคมและการช่วยเหลือ - Prosocial Behavior/Helping Behavior - การจัดการอารมณ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ - Emotional Labor/Emotional Regulation	4,5	3	- การบรรยาย - การอภิปรายกลุ่ม - กิจกรรมกลุ่ม	- การฟังและจดบันทึกจากการบรรยาย - แบ่งกลุ่มวิเคราะห์ Social media (เก็บคะแนนของ CLO5)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
15 9 มี.ค. 70	ปฏิบัติ - ออกแบบโครงงาน: Psychology-Based Service Experience Design - วางแผนการลงมือทำจริงของโครงงาน	1,2,3,4,5	3	กิจกรรมกลุ่ม: โครงงาน	แบ่งกลุ่มออกแบบโครงงาน วางแผน และเริ่มปฏิบัติ (เก็บคะแนนของ CLO1,2,3,4,5)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
16 16 มี.ค. 70	บรรยาย นำเสนอโครงงานและสรุปผลลัพธ์: Psychology-Based Service Experience Design	1,2,3,4,5	3	- กิจกรรมกลุ่ม: โครงงาน - นำเสนอ	แต่ละกลุ่มส่งผลงานและนำเสนอ (เก็บคะแนนของ CLO1,2,3,4,5)	อาจารย์ ดร. กุสุมา ห้ากลิ่น
17 22 มี.ค.-3 เม.ย. 70	ไม่มีการสอบปลายภาค					
		รวม	45	-		

2. แผนการประเมินตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ คาดหวังของรายวิชา (CLOs)	กำหนดการ ประเมิน (สัปดาห์ที่)	การประเมิน		เครื่องมือประเมิน	เป้าหมายการ บรรลุ CLOs
		Formative Assessment	Summative Assessment		
1	2,3,15,16	✓		1)การประเมินผลงานกลุ่ม 2)การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 3)การประเมินโครงงาน 4)การนำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
2	5,6,15,16	✓		1)การประเมินผลงานกลุ่ม 2)การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 3)การประเมินโครงงาน 4)การนำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
3	10,12,15,16	✓		1)การประเมินผลงานกลุ่ม 2)การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 3)การประเมินโครงงาน 4)การนำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
4	11,13,15,16	✓		1)การประเมินผลงานกลุ่ม 2)การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 3)การประเมินโครงงาน 4)การนำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5
5	7,14,15,16	✓		1)การประเมินผลงานกลุ่ม 2)การประเมินงานที่ได้รับ มอบหมาย 3)การประเมินโครงงาน 4)การนำเสนอผลงาน	ระดับ 3 ขึ้นไป จาก 5

2.1 ระบุสำหรับประเมินการบรรลุ CLOs

CLO1, CLO3, CLO4 ประเมินการวิเคราะห์พฤติกรรม ความต้องการ และหลักจิตวิทยา

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน				ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	อ่อน (Weak)	พอใช้ (Fair)	ดี (Good)	ดีมาก (Excellent)	
	0-4.9	5.0-6.9	7.0-8.4	8.5-10	
1. ความเข้าใจหลัก จิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง	อธิบายหลักการได้ไม่ ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	อธิบายหลักการได้ บางส่วน	อธิบายหลักการได้ ถูกต้องเป็นส่วน ใหญ่	อธิบายหลักการได้ ถูกต้องครบถ้วนและ เชื่อมโยงได้	ดี (3.0)
2. การวิเคราะห์ พฤติกรรมและ สถานการณ์	วิเคราะห์ได้ คลาดเคลื่อนหรือไม่ สอดคล้องกับ สถานการณ์	วิเคราะห์ได้บาง ประเด็น	วิเคราะห์ได้ถูกต้อง และสอดคล้องกับ สถานการณ์	วิเคราะห์ได้ถูกต้อง สอดคล้องกับ สถานการณ์ และ เชื่อมโยงได้หลาย ปัจจัย	ดี (3.0)
3. การระบุความรู้สึก หรือความต้องการ ของบุคคล	ระบุไม่ได้หรือไม่ สอดคล้องกับข้อมูล	ระบุได้บางส่วน	ระบุได้ค่อนข้าง ชัดเจนและ เหมาะสม	ระบุได้ชัดเจน พร้อม อธิบายเหตุผล สนับสนุนได้	ดี (3.0)
4. การเชื่อมโยง ข้อมูลกับหลัก จิตวิทยา	เชื่อมโยงไม่ได้หรือ คลาดเคลื่อน	เชื่อมโยงได้เพียง บางส่วน	เชื่อมโยงได้ถูกต้อง	เชื่อมโยงได้อย่างเป็น ระบบและมีเหตุผล	ดี (3.0)
5. การสรุปและเสนอ แนวทางตอบสนอง	เสนอแนวทางไม่ เหมาะสมหรือไม่ สอดคล้องกับปัญหา	เสนอแนวทางได้ใน ระดับพื้นฐาน	เสนอแนวทางได้ เหมาะสม	เสนอแนวทางได้ สร้างสรรค์ เหมาะสม และสอดคล้องกับ ความต้องการของ บุคคล	ดี (3.0)

CLO2, CLO5 การประยุกต์ใช้จิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ และการสร้างประสบการณ์เชิงบวก

เกณฑ์ (Criteria)	ระดับการประเมิน				ระดับขั้นต่ำตรงตาม เกณฑ์ (Minimum level meets criteria)
	อ่อน (Weak)	พอใช้ (Fair)	ดี (Good)	ดีมาก (Excellent)	
	0-4.9	5.0-6.9	7.0-8.4	8.5-10	
1. การประยุกต์ใช้ หลักมนุษยสัมพันธ์	ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ ไม่เหมาะสม	ใช้ได้ในบาง สถานการณ์	ใช้ได้เหมาะสมกับ สถานการณ์	ใช้อย่างเหมาะสม และยืดหยุ่นตาม สถานการณ์	ดี (3.0)
2. การสื่อสารและ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	สื่อสารไม่ชัดเจน หรือไม่เหมาะสม	สื่อสารได้ใน ระดับพื้นฐาน	สื่อสารได้ชัดเจนและ เหมาะสม	สื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพและ สร้างความไว้วางใจ	ดี (3.0)
3. ความเข้าใจ ความรู้สึกและ มุมมองของผู้อื่น	แสดงความเข้าใจ ผู้อื่นได้น้อย	แสดงความเข้าใจได้ บางส่วน	แสดงความเข้าใจ ผู้อื่นได้เหมาะสม	แสดงความเข้าใจ และคำนึงถึงความ แตกต่างระหว่าง บุคคลได้ดี	ดี (3.0)
4. การออกแบบหรือ เลือกแนวทาง ตอบสนอง	แนวทางไม่เหมาะสม กับสถานการณ์	แนวทางเหมาะสม บางส่วน	แนวทางเหมาะสม และสอดคล้องกับ สถานการณ์	แนวทางเหมาะสม สร้างสรรค์และ ตอบสนองความ ต้องการได้ดี	ดี (3.0)
5. การสร้าง ประสบการณ์เชิงบวก	ไม่สามารถสร้างความ ประทับใจหรือ ประสบการณ์เชิงบวก ได้	สร้างประสบการณ์ เชิงบวกได้ใน ระดับพื้นฐาน	สร้างประสบการณ์ เชิงบวกได้อย่าง เหมาะสม	สร้างความ ประทับใจและ ประสบการณ์เชิง บวกได้อย่างโดดเด่น	ดี (3.0)

2.2 สัดส่วนการประเมินผล

กิจกรรมการประเมิน	สัดส่วนการประเมิน (ร้อยละ)
กิจกรรมและรายงานกลุ่ม : 60 คะแนน (60%)	
1. กิจกรรมกลุ่ม/รายงานกลุ่ม (60 คะแนน)	60
โครงการกลุ่ม : 30 คะแนน (30%)	
1. โครงการ (20 คะแนน)	20
2. การนำเสนอ (10 คะแนน)	10
การมีส่วนร่วมในห้องเรียน : 10 คะแนน (10%)	
1. การเข้าชั้นเรียน (5 คะแนน)	5
2. การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (5 คะแนน)	5
รวม	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@silpakorn.edu
- 2) ยื่นคำร้องตามช่องทางที่คณะสหเวชศาสตร์กำหนด

2.5 ช่องทางรับข้อมูลป้อนกลับ เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากงานที่มอบหมาย การบ้าน และผลการสอบ เป็นต้น

Haklin_k@silpakorn.edu

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

ตำราและเอกสารที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

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

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

1. Myers, D. G., & DeWall, C. N. Psychology. (ตำราหลัก)
2. Jude, B. The Psychology of Customer Service. (เอกสารอ่านเพิ่มเติม)

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

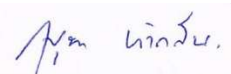
- ให้ผู้สอนในสาขาวิชาเดียวกันหรือต่างหลักสูตรเข้ามาสังเกตการสอน workshop
- ขอรับคำแนะนำ (constructive comments) เพื่อปรับปรุงเทคนิคการสอน การให้คำปรึกษา และการใช้ rubric

2. การปรับปรุงการสอน

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

หมวดที่ 8 การรับรองรายละเอียดของรายวิชา

ข้าพเจ้าได้พิจารณารายละเอียดของ SU141002 จิตวิทยาบริการ (Psychology of Service) พบว่า
การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดผลและการประเมินผลสอดคล้องกับรายละเอียดของหลักสูตร

()

อาจารย์ ดร.กุสุมา ห้ากลิ่น

ผู้รับผิดชอบรายวิชา

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_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 (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_ 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.....