



มคอ. 3

รหัสวิชา 3512502 วิชา จิตวิทยาบริการ
Service Psychology

อาจารย์มนสิณี สุขมาก
นักศึกษารหัส 59 ตอนเรียน A1 ภาคฤดูร้อน/2561

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์
คณะวิทยาการจัดการ

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3512502 วิชาจิตวิทยาบริการในองค์กร
2. จำนวนหน่วยกิต
3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์มนสิณี สุขมาก
อาจารย์ผู้สอน อาจารย์มนสิณี สุขมาก
ตอนเรียน A1 วันพฤหัสบดี เวลา 09.00-12.00 น. และ 13.00-16.00 น.
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาภาคฤดูร้อน 2561
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
ห้อง 256 อาคาร 2 ชั้น 5 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
15 พฤษภาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 - 1.1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาจิตวิทยาบริการ
 - 1.2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถวิเคราะห์และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการรับบริการ การให้บริการ การแก้ปัญหาในการบริการ การสร้างประสิทธิภาพในการบริการ
 - 1.3. เพื่อให้ นักศึกษานำเอาความรู้และหลักทฤษฎีจิตวิทยาบริการมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน และการทำงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา
 - 2.1. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเข้าใจและวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ด้านจิตวิทยาบริการในปัจจุบันได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิด ทฤษฎี หลักการพื้นฐานด้านจิตวิทยาบริการ กลวิธีในการเข้าใจผู้อื่น จิตวิทยาบริการ ระบบการบริการ ทักษะคิดในการบริการ หลักการบริการที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการใช้นุ้ชยสัมพันธ์ในการบริการ การแก้ปัญหาในการบริการ

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	ไม่มี	ไม่มีการฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม	การศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวนเวลาให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่สอน 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือตามที่นักศึกษาร้องขอเป็นรายบุคคล อีกทั้งการให้คำปรึกษาผ่าน Line : 0640711833

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1. คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีความซื่อสัตย์ในด้านการตลาด โดยมีคุณธรรมจริยธรรมตามคุณสมบัตี้ ดังนี้

- 1.1.1. มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 1.1.2. มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจและหรือทางการแพทย์ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ

1.2. วิธีการสอน

- 1.2.1. วิธีสอนแบบบรรยาย เริ่มจากการนำเข้าสู่บทเรียนด้วยสื่อหรือเสนอปัญหาและตั้งคำถามนำเพื่อนำเข้าสู่การบรรยายของเนื้อหาในแต่ละบท
- 1.2.2. วิธีสอนแบบเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมอบหมายให้ผู้เรียนได้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียน เรียนรู้ข้อมูลส่วนหนึ่งด้วยตนเองและมีความสามารถในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นขณะเรียนและสามารถสรุปเนื้อหา จัดเป็นความคิดรวบยอดได้หลังจากการเรียน

- 1.2.3. วิธีสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ ให้ผู้เรียนค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบกับเนื้อหาที่เรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยใช้แหล่งข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด ตลอดจนสถานประกอบการ
- 1.2.4. วิธีสอนแบบอภิปราย จากการตั้งคำถามจากการสอนเนื้อหาของผู้สอนและการนำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าเพิ่มเติมของผู้เรียนจะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขวางมากขึ้น

1.3. วิธีการประเมินผล

- 1.3.1. สังเกตจากการตอบคำถาม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในชั้นเรียน
- 1.3.2. สังเกตจากการนำความรู้มาใช้วิเคราะห์ในการอภิปราย การตอบกรณีศึกษา
- 1.3.3. สังเกตจากการนำความรู้ที่เรียนไปใช้ในการตอบคำถามทบทวนท้ายบทเรียนและกิจกรรมใบงาน

2. ความรู้

2.1. ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1. มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

2.2. วิธีการสอน

- 2.2.1. บรรยาย อภิปราย การทำงานกลุ่ม การนำเสนอรายงาน การวิเคราะห์กรณีศึกษา และมอบหมายให้ค้นคว้าหาบทความ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสรุปและนำเสนอ การศึกษาโดยใช้กรณีศึกษา

2.3. วิธีการประเมินผล

- 2.3.1. ทดสอบความรู้ ความเข้าใจโดยการสอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี และความเข้าใจ ความสามารถในการนำทฤษฎีไปวิเคราะห์ประยุกต์ใช้กับการทำงานกลุ่มหรือเดี่ยว
- 2.3.2. การวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาด้านการบริการในสถานพยาบาล หรือทางการแพทย์ การสาธารณสุข ฯลฯ เป็นต้น

3. ทักษะทางปัญญา

3.1. ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 3.1.1. มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาซีพที่ศึกษา และประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม
- 3.1.2. สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้านมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2. วิธีการสอน

- 3.2.1. การมอบหมายกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการตลาดเพื่อให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม และนำเสนอผลงาน

- 3.2.2. อภิปรายกลุ่ม วิเคราะห์กรณีศึกษา ในการแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ทางการตลาดมาสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด
- 3.2.3. การศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.3. **วิธีการประเมินผล**
 - 3.3.1. สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบซึ่งวัดความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์
 - 3.3.2. ประเมินผลจากคุณภาพของการทำงานที่มอบหมายทั้งงานกลุ่มและเดี่ยว รวมถึงทักษะในการนำเสนองาน
- 4. **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**
 - 4.1. **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**
 - 4.1.1. สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ ื่อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม
 - 4.1.2. มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ
 - 4.2. **วิธีการสอน**
 - 4.2.1. จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา
 - 4.2.2. มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล
 - 4.2.3. การนำเสนอรายงาน
 - 4.3. **วิธีการประเมินผล**
 - 4.3.1. ประเมินตนเอง และเพื่อน ด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด
 - 4.3.2. รายงานที่นำเสนอ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
 - 4.3.3. รายงานการศึกษาด้วยตนเอง
- 5. **ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**
 - 5.1. **ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**
 - 5.1.1. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานเลขานุการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 5.2. **วิธีการสอน**
 - 5.2.1. มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงาน
 - 5.2.2. นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 - 5.3. **วิธีการประเมินผล**
 - 5.3.1. การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี
 - 5.3.2. การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและวิธีการอภิปราย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	- แนะนำบทเรียนและเกณฑ์ การให้คะแนน - แนวคิด ทฤษฎี หลักการ พื้นฐานด้านจิตวิทยาบริการ Learning Outcomes นักศึกษามีความเข้าใจแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานด้านจิตวิทยา บริการ	6 ชั่วโมง	1. อาจารย์ผู้สอนแนะนำ จุดประสงค์และเป้าหมาย ของรายวิชาเกณฑ์การวัดผล และประเมินผล 2. สื่อการสอน Power point 3. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ 4. ให้นักศึกษาวิเคราะห์ตนเอง	อ.มนสิณี สุขมาก
2	- กลวิธีในการเข้าใจผู้อื่น Learning Outcomes นักศึกษามีความเข้าใจวิธีการ เข้าใจผู้อื่น	6 ชั่วโมง	1. ให้นักศึกษา ศึกษาเนื้อหา และร่วมกันอภิปรายกลวิธีใน การเข้าใจผู้อื่น 2. สื่อการสอน Power point 3. ดุคลิปเรื่องการบริการ และ ให้นักศึกษาอธิบายเมื่อเกิด สถานการณ์นี้ 4. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ	อ.มนสิณี สุขมาก
3	- จิตวิทยาบริการ Learning Outcomes นักศึกษามีความเข้าใจจิตวิทยา บริการ	6 ชั่วโมง	1. สื่อการสอนPower point 2. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ 3. ให้นักศึกษาสร้างกิจกรรม การบริการที่ดี	อ.มนสิณี สุขมาก
4	- ระบบการบริการ Learning Outcomes นักศึกษาเข้าใจเรื่องของระบบ การบริการ และการให้บริการที่ ดี	6 ชั่วโมง	1. สื่อการสอนPower point 2. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ 3. ให้นักศึกษาเขียน Mind map ระบบบริการ 4. ทดสอบ	อ.มนสิณี สุขมาก
5	- ทักษะคติในการบริการ Learning Outcomes นักศึกษามีความเข้าใจในเรื่อง ของทัศนคติในการบริการ	6 ชั่วโมง	1. สื่อการสอนPower point 2. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ 3. ให้นักศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่ เกี่ยวกับการพัฒนาด้านการ บริการ และนำเสนอ	อ.มนสิณี สุขมาก
6	- หลักการบริการที่มี	6 ชั่วโมง	1. ให้นักศึกษา ศึกษาเนื้อหา	อ.มนสิณี สุขมาก

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
	ประสิทธิภาพ Learning Outcomes นักศึกษามีความรู้หลักการ บริการที่มีประสิทธิภาพ		และร่วมกันอภิปรายประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระ การเรียนรู้ 2. สื่อการสอนPower point 3. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ 4. ทดสอบ	
7	- เทคนิคการใช้มนุษย์สัมพันธ์ ในการบริการ - การแก้ปัญหาในการบริการ Learning Outcomes - นักศึกษามีความรู้ในการใช้ เทคนิคในการสร้างมนุษย สัมพันธ์ - นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ เหตุการณ์ และแก้ปัญหาการ บริการ	6 ชั่วโมง	1. ให้นักศึกษา ศึกษาเนื้อหา และร่วมกันอภิปรายประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระ การเรียนรู้ 2. สื่อการสอนPower point 3. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาบริการ	อ.มนสิณี สุขมาก
8	นำเสนอรายงานกลุ่ม	3 ชั่วโมง	1. ให้นักศึกษานำเสนอจิตวิทยา การให้บริการในโรงพยาบาล	อ.มนสิณี สุขมาก
9	สอบ Final			อ.มนสิณี สุขมาก

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	1.1,1.3,3.1,4.2,4.3	ความร่วมมือ,กิจกรรมที่ มอบหมาย,ความ รับผิดชอบ	ตลอดภาค การศึกษา	20%
2	1.1,2.2,3.1,3.2	ทดสอบย่อยทดสอบ	3,5	20%
3	2.2,2.3,3.1,3.3,4.1,4.2,4.3,5.3,5.4	การนำเสนอ	8	30%
4	1.1, 1.3 , 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 3.2, 5.1	สอบปลายภาค	9	30%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

มนสิณี สุขมาก. (2560). เอกสารประกอบการเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2556). การจัดการการบริการ. กรุงเทพฯ :

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.youtube.com>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- 1.1. การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- 1.2. การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- 1.3. แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- 2.1. การสังเกตการณ์สอนของผู้ร่วมทีมการสอน
- 2.2. ผลการสอบ
- 2.3. การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- 3.1. สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- 3.2. การวิจัยในและนอกชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- 4.1. มีประธานหลักสูตรและฝ่ายวิชาการของหลักสูตรตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดย ตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- 5.1. ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- 5.2. เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้กับ ปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์หรืออุตสาหกรรมต่าง ๆ