



## รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TIH๑๒๐๒ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

#### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	TIH๑๒๐๒
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology and Personality Development

#### ๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ (๒-๒-๕)

#### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาแกน

#### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์ชลลดา ชูวณิชานนท์
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ ดร. สุจิตรา रिมนดุสิต

#### ๕. สถานที่ติดต่อ

ห้องพักอาจารย์ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ  
อาคาร ๓๖ โทร: ๐๒-๑๖๐-๑๒๐๐

#### ๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๔	ชั้นปีที่ ๑
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้/ห้อง	ประมาณ 40 คน	

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

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

#### ๙. สถานที่เรียน

- ห้องเรียน สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อาคาร ๓๖
- ห้องเรียน online (Google meet)

#### ๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๒๓ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔

## รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

## ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจหลักจิตวิทยาและความแตกต่างของบุคคลและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานบริการได้เต็มศักยภาพของตน พร้อมทั้งมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความสามารถในการตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์แก่องค์กร

## ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้ และ ความเข้าใจ จากการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. เพื่อพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

## ๑. คำอธิบายรายวิชา

ขอบเขตของจิตวิทยา รากฐานการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ความสำคัญของจิตวิทยาในงานบริการ การประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาให้เข้าถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล วัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ หลักมนุษยสัมพันธ์เพื่อใช้ในการให้บริการลูกค้า การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจ รู้จักแก้ปัญหาในงานบริการ การปรับตัว การสร้างแรงบันดาลใจ การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Scope of psychology, foundation for showing human behavior. The importance of psychology in service work Applying psychology to access differences between people Culture in each race Principles of human relations for use in customer service Raising awareness in service Learn the principles of service provision correctly and impressively Know how to solve problems in work, adjustment and personality development for service personnel in order to give customers a good impression.

## ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
๓๐ คาบ/ภาคการศึกษา (๒๒ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)	สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	๓๐ คาบ/ภาค การศึกษา (๒๒ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)	๓๕ คาบ/ภาคการศึกษา (๕ ชั่วโมง x ๑๕ สัปดาห์)

## ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๑ ชั่วโมง / สัปดาห์

๓.๑ ปรึกษาดูด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ๓๖๔๑ อาคาร ๓๖

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐๒-๑๖๐-๑๒๐๐

๐๙๒ - ๒๖๒ - ๐๒๔๔ / ๐๘๕ ๙๙๓๕๖๐๙

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) chonlada.chu@ssru.ac.th/ sujitar.su@ssru.ac.th/

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line) / Google Meet

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard)

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

## ๑. คุณธรรม จริยธรรม

## ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○ (๑) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับ

จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

● (๒) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

○ (๓) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการ พัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

○ (๔) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

## ๑.๒ วิธีการสอน

หลักสูตรระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นในสังคม ระหว่างการเรียนการสอน
- (๒) มอบหมายงานและกำหนดเวลาส่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรับผิดชอบ
- (๓) เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายให้ความรู้และประสบการณ์เพื่อให้ นักศึกษาทราบถึงบทบาทของตนเองต่องานบริการในอนาคต

## ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินผลจากการอภิปรายกรณีศึกษาต่างๆในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินผลจากความรับผิดชอบของนักศึกษา
- (๓) ประเมินผลจากคำตอบของข้อสอบ

## ๒. ความรู้

## ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ในศาสตร์ด้านการจัดการอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (๒) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

## ๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power Point
- (๒) เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายให้ความรู้
- (๓) ให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำรายงาน

## ๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากคำตอบของข้อสอบ
- (๒) ประเมินประสิทธิผลของการฝึกปฏิบัติและการทำแบบฝึกหัด
- (๓) ประเมินประสิทธิผลของการค้นคว้าและรายงาน

## ๓. ทักษะทางปัญญา

## ๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถประมวล และศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (๒) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (๓) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

## ๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power Point และอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงานจริง
- (๓) ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ ค้นคว้าด้วยตนเอง และทำรายงาน

#### ๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากคำตอบของข้อสอบ
- (๒) ประเมินประสิทธิผลของการฝึกปฏิบัติและการทำแบบฝึกหัด
- (๓) ประเมินประสิทธิผลของการนำเสนองาน

### ๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
- (๒) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความรู้ในวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

#### ๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power Point และอภิปรายกรณีศึกษาร่วมกันในชั้นเรียน
- (๒) เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงานจริง
- (๓) มอบหมายงานกลุ่มให้นักศึกษา

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากพฤติกรรมในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินจากความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) ประเมินจากการแสดงพฤติกรรมระหว่างกลุ่มนักศึกษา

### ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (๓) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

**๕.๒ วิธีการสอน**

- (๑) บูรณาการการใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย ซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันต่างๆในรายวิชาที่สามารถทำได้
- (๒) มอบหมายงานให้นักศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร
- (๓) มอบหมายงานให้นักศึกษานำเสนองานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๕.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินผลจากคำตอบของข้อสอบ
- (๒) ประเมินผลจากการค้นคว้าของนักศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (๓) ประเมินผลจากการนำเสนองานของนักศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล****๑. แผนการสอน**

สัปดาห์ ที่	เนื้อหา	รูปแบบการ เรียนการสอน	โปรแกรม/ วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหา
1	บทนำและแนะนำรายวิชา	Onsite/Online On Demand	Google Meet	File PDF Youtube
2	ขอบเขตของจิตวิทยา	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน
3	รากฐานการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน
4	ความสำคัญของจิตวิทยาในงานบริการ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน

5	การประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาให้เข้าใจ ความแตกต่างระหว่างบุคคล วัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน
6	หลักมนุษยสัมพันธ์เพื่อใช้ในการ ให้บริการลูกค้า	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน
7	สอบกลางภาค	Onsite/Online On Demand		
8	การสร้งจิตสำนึกในงานบริการ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip เอกสารประกอบการสอน
9	เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่าง ถูกต้องประทับใจ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF
10	รู้จักแก้ปัญหาในงานบริการ การ ปรับตัว	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
11	การสร้างแรงบันดาลใจ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
12	การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับ พนักงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิด ความประทับใจ	Onsite/Online On Demand	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
13	การพัฒนาบุคลิกภาพ (กายภาพ)	Online/	Google Meet	Power Point

		Onsite		File PDF VDO Clip
14	การพัฒนาบุคลิกภาพ (การพูด)	Online/ Onsite	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
15	การพัฒนาบุคลิกภาพ (อารมณ์ สติปัญญา)	Online/ Onsite	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
16	การพัฒนาบุคลิกภาพ (การปรับตัว เจตคติ ความสนใจ)	Online/ Onsite	Google Meet	Power Point File PDF VDO Clip
17	สอบปลายภาค	Onsite		

## ๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

( ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๒	พฤติกรรมกรรมการเข้าเรียนและส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลา	ทุกสัปดาห์	๑๐%
๓.๑,๓.๓,๔.๑,๕.๑,๕.๒	งานที่ได้รับมอบหมาย,รายงาน,การอภิปราย	๒,๓,๖,๗,๙,๑๓-๑๖	๔๐%
๒.๑,๓.๑,๔.๑,๕.๑,๕.๒	สอบกลางภาค	๘	๒๐%
๒.๑,๓.๑,๔.๑,๕.๑,๕.๒	สอบปลายภาค	๑๗	๓๐%

## หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

## ๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) ชลลดา ชูวณิชชานนท์.เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการ.๒๕๖๐
- ๒) รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์.จิตวิทยาการบริการ Service Psychology.กรุงเทพฯ:ชวนพิมพ์.๒๕๕๐
- ๓) ศรีเรื่อน แก้วกังวาล.จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย(เล่ม2)วัยรุ่น-วัยสูงอายุ. พิมพ์ครั้งที่ ๘ แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.๒๕๔๕
- ๔) ศรีเรื่อน แก้วกังวาล.ทฤษฎีบุคลิกภาพ.กรุงเทพฯ:เรือนแก้วการพิมพ์.๒๕๓๙
- ๕) จิตตินันท์ นันทไพบูลย์.จิตวิทยาบริการ.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ด.๒๕๕๑

## ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-ไม่มี-

## ๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
  - <https://thai.tourismthailand.org>
  - <http://www.tourism.go.th>

## หมวดที่ ๓/ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### ๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ส่งเสริมให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนและการพัฒนารายวิชาผ่านระบบการประเมินของมหาวิทยาลัย

### ๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผู้สอนประเมินการสอนของตนเอง ร่วมกับผลการเรียนของนักศึกษา และทำรายงานสรุปผลการเรียนการสอนพร้อมทั้งแนวทางในการปรับปรุงรายวิชา

### ๓. การปรับปรุงการสอน

- สาขาวิชามีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน รวมทั้งคณาจารย์ที่สอนในรายวิชาที่มีการประชุมร่วมกันเพื่อประเมินการเรียนการสอน รวมทั้งมีการฝึกปฏิบัติเพิ่มเติมให้แก่นักศึกษาอีกด้วย

### ๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

(อธิบายกระบวนการที่ใช้ในการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา เช่น ทวนสอบจากคะแนนข้อสอบ หรืองานที่มอบหมาย กระบวนการอาจจะต่างกันไปสำหรับรายวิชาที่แตกต่างกัน หรือสำหรับมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน)

- ให้คณะกรรมการทวนสอบเป็นผู้ตรวจสอบ

### ๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

(อธิบายกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินจากข้อ ๑ และ ๒ มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ)

- ข้อมูลจากการประเมินข้อ ๑ มาประมวลผลจัดกลุ่มเนื้อหาที่ต้องปรับปรุง และนำผลประเมินในข้อ ๒ มาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาเนื้อหาให้มีความทันสมัยมากขึ้น

