

The background features a dark gradient from purple to green, adorned with several stylized, multi-petaled flowers in various colors (orange, pink, blue, green, yellow) and soft, out-of-focus circular bokeh lights in matching hues.

TIH1202 3(2-2-5)

จิตวิทยาบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ

○ จิตวิทยาการบริการ

○ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการ
บริการ

○ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ

○ การสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจใน
งานบริการ

- แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
- การพัฒนาบุคลิกภาพผู้ให้บริการ
- ศิลปะการพูด การฝึกพูดและการพูดในที่สาธารณะ
- การสร้างทีมงานในการบริการ

- การทดสอบย่อย (Quiz) 4 ครั้ง 20%
- สอบกลางภาค 20%
- สอบปลายภาค 30%
- รายงาน 20%
- พฤติกรรมการเรียน 10%

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ และจิตวิทยาบริการ





พฤติกกรรม คือ?



กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับ
สิ่งเร้า (stimulus) หรือสถานการณ์ต่างๆ

สิ่งกระตุ้นภายใน

สิ่งกระตุ้นภายนอก

อวัยวะรับความรู้สึก

ประสาทรับ
ความรู้สึก

อวัยวะตอบสนอง
ความรู้สึก

ประสาทสั่งงาน

ระบบประสาท
ส่วนกลาง

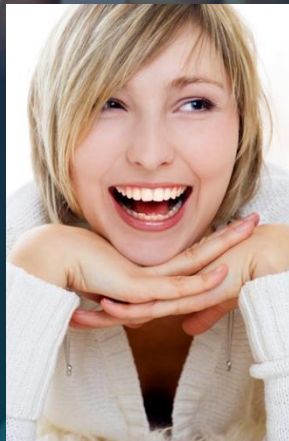
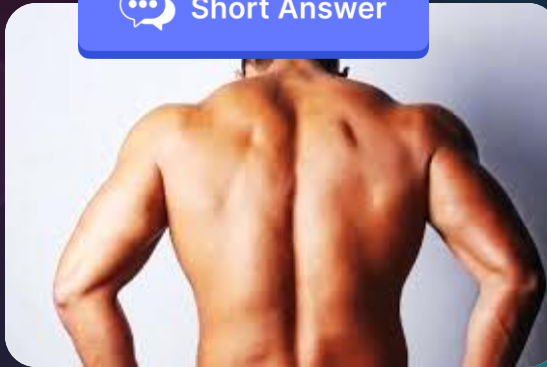
พฤติกรรม



พฤติกรรมมีก็ประเภท ก้นน้ำ ?



Short Answer



1



ที่

1

เกณฑ์การจำแนก

Short Answer

การใช้การสังเกตเกณฑ์

2

เกณฑ์การจำแนก

ด้านแหล่งกำเนิดพฤติกรรม

วุฒิภาวะ



Short Answer



การเรียนรู้

3

เกณฑ์การจำแนก

ด้านภาวะทางจิตของบุคคล

กระทำโดยรู้ตัว



Short Answer

กระทำโดยไม่รู้ตัว

4

เกณฑ์การจำแนก

การแสดงออกทางอินทรีย์

Short Answer

พฤติกรรมทางกาย

เพื่อนนี้เกรดเราไม่ค่อขดีเลยอะ



ได้แค่ 3.8 เอง

Nobody's happy 1

พฤติกรรมทางจิต

5

เกณฑ์การจำแนก

การทำงานของระบบประสาท

5

การทำงานของระบบประสาท

this media proudly hosted by:

www.orism.net

orism.net

Short Answer

พฤติกรรมควบคุมได้



พฤติกรรมควบคุมไม่ได้

ระบบ
ประสาท

การ
สังเกต

การ
แสดงออก

เกณฑ์การจำแนก พฤติกรรม

แหล่ง
กำเนิด

ภาวะทางจิต



องค์ประกอบของพฤติกรรม

องค์ประกอบของพฤติกรรม

1. การรับรู้
2. การเรียนรู้
3. การคิด
4. สติปัญญา
5. เจตคติ
6. อารมณ์
7. ความเชื่อ

Short Answer

1

การรับรู้อารมณ์



2. การเรียนรู้

Short Answer





มะโน

ารคิด

Short Answer

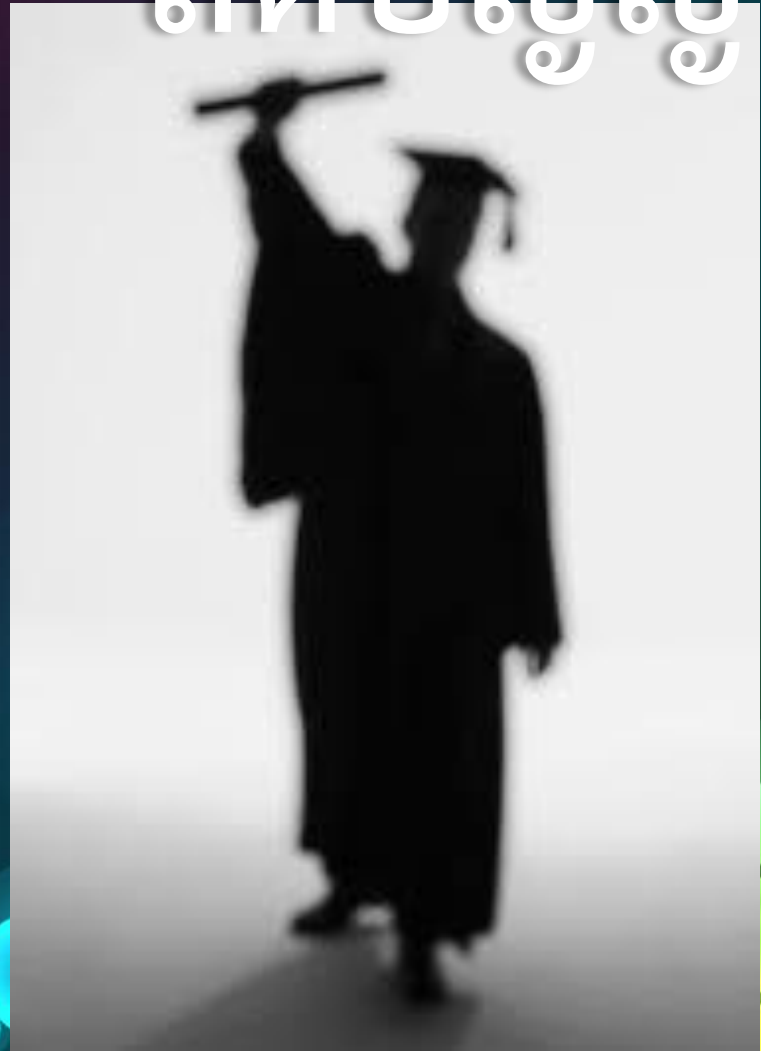
มุ่งหมาย

คมุ่งหมาย

Short Answer

4

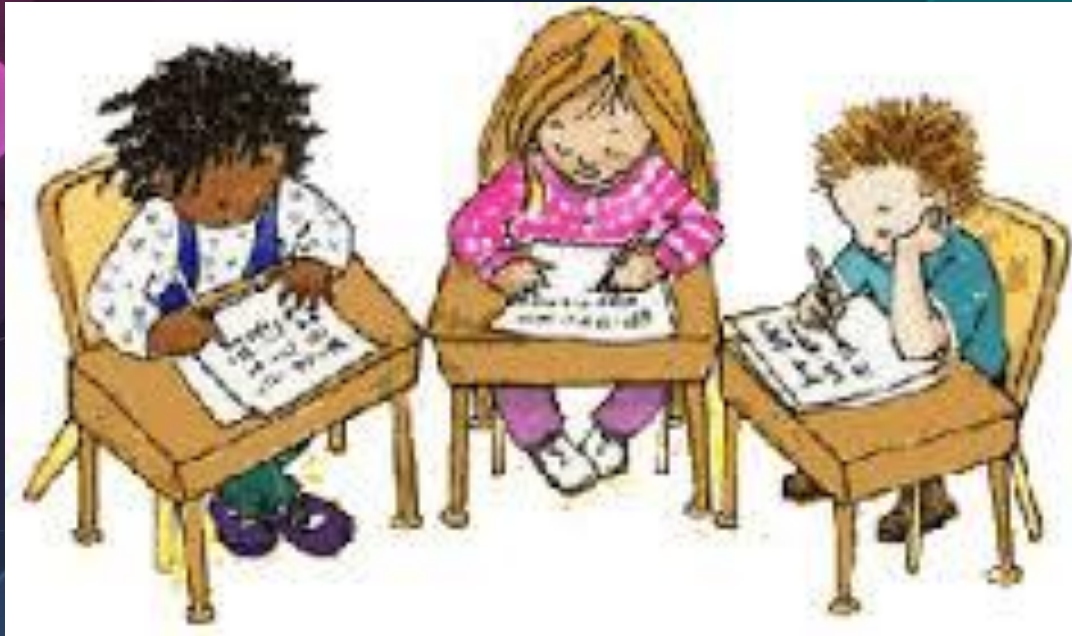
สถิติปัญญา



5 เจตคติ

Short Answer

ความรู้สึกละแสบแสบที่แสดงออกมาในทางบวกหรือลบ
ส่งผลต่อพฤติกรรม





Short Answer

6

อารมณ์



7

ความเชื่อ

Short Answer



องค์ประกอบของพฤติกรรม

1. การรับรู้
2. การเรียนรู้
3. การคิด
4. สติปัญญา
5. เจตคติ
6. อารมณ์
7. ความเชื่อ

องค์ประกอบของพฤติกรรมข้อใด มีผลกับ
พฤติกรรมของนักศึกษามากที่สุด จง

ยกตัวอย่างพฤติกรรม

Short Answer

1. การรับรู้
2. การเรียนรู้
3. การคิด
4. สติปัญญา
5. เจตคติ
6. อารมณ์
7. ความเชื่อ



วิธีศึกษา

พฤติกรรมการ



๒ การสำรวจ



3 ตรวจสอบจิตใจตนเอง



รายงานสาเหตุและความรู้สึกออกมา ทบทวนเหตุการณ์ในอดีต

4 วิธีทางคลินิก



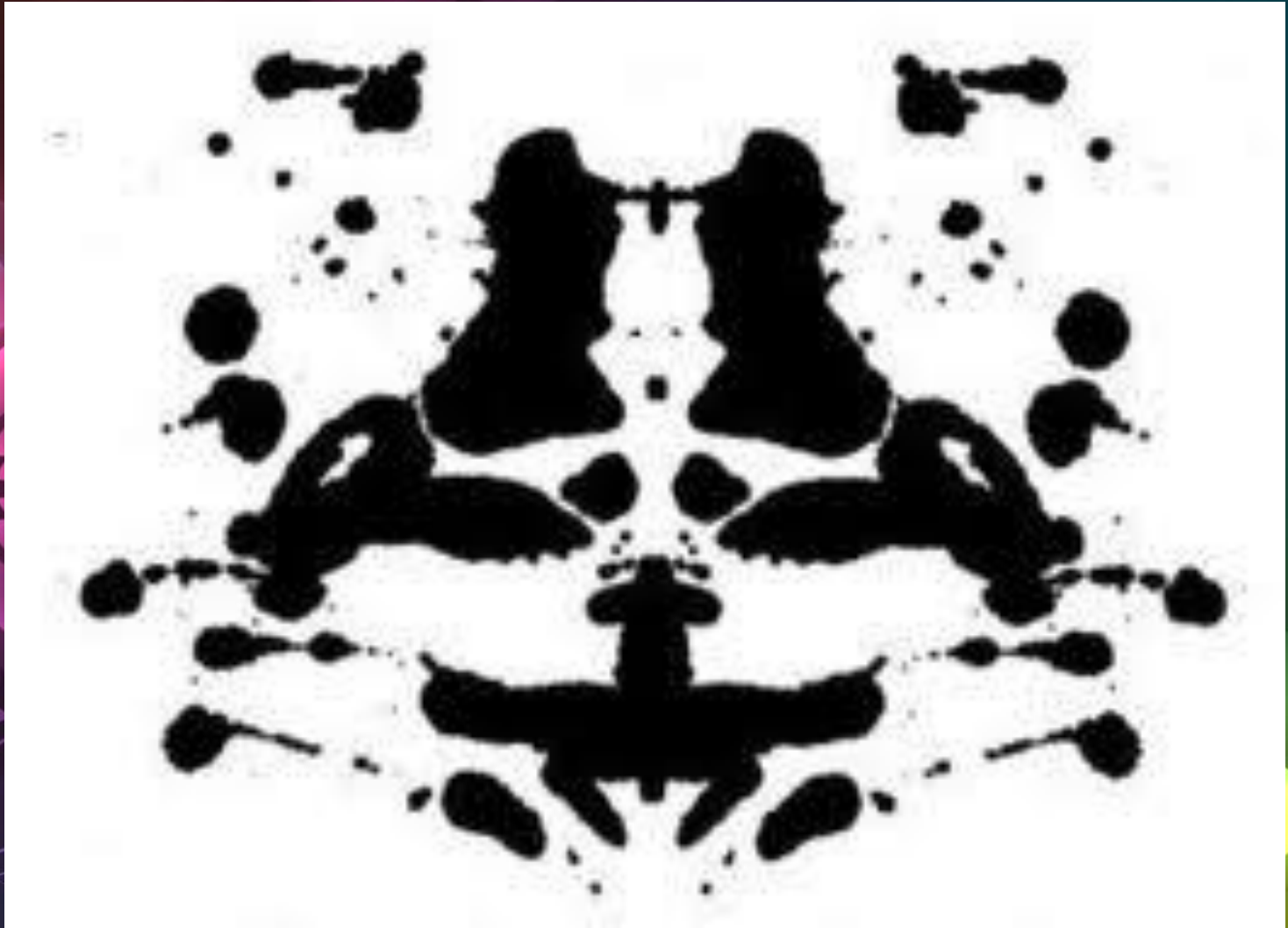
5 การสังเกตอย่างมีระบบ



6 การใช้แบบสอบถาม



7 การทดสอบทางจิตวิทยา



1. ทดลอง 6. การใช้แบบสอบถาม

2. สำรวจ 7. การทดสอบทางจิตฯ

3. ตรวจสอบจิต

Short Answer

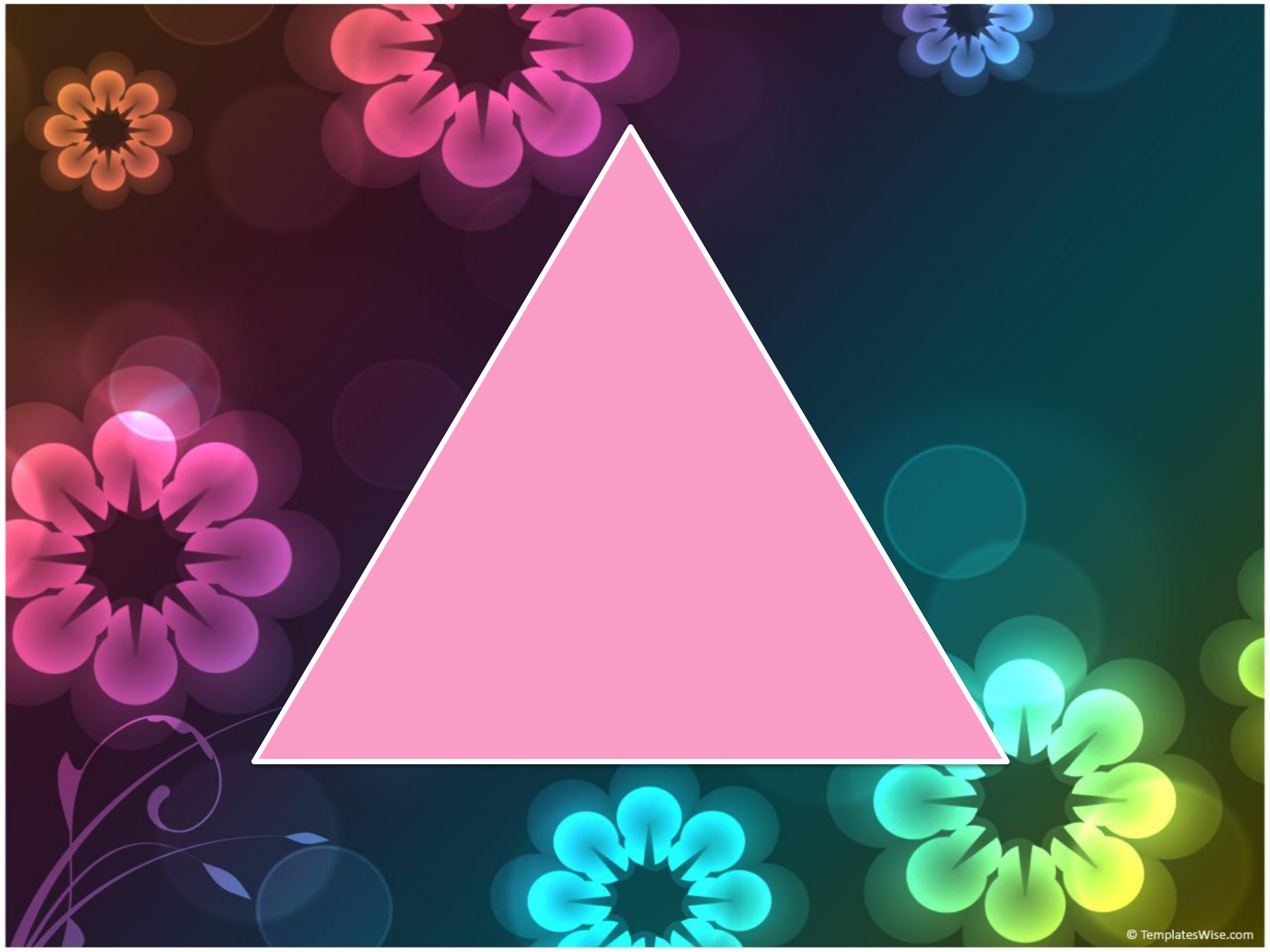
4. วิธีทางคลินิก

5. การสังเกตอย่างมีระบบ



แนวทัศน์นะของงกลุ่มจิตวิทยา
เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

1. โครงสร้างนิยม (Structuralism)
2. หน้าที่นิยม (Functionalism)
3. จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)
4. พฤติกรรมนิยม (Behaviorism)
5. เกสตัลท์ (Gestalt Psychology)
6. มนุษยนิยม (Humanism)





1. โครงสร้างนิยม (Structuralism)


สิ่ง
เรา

สัมผัส รู้สึก
จินตนาการ

ตอบสนอง

2.หน้าที่นิยม (Functionalism)



An image of an iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is visible above the water surface, while a much larger, submerged part is visible below. The water is a deep blue, and the sky is a lighter blue with some clouds. The text is overlaid on the submerged part of the iceberg.

3.จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

จิตสำนึก

จิตที่งู้สำนึก

อีโก้(Ego)

จิตไร้สำนึก

อีดี(Id)

ซูเปอร์อีโก้

(Super Ego)

4. พฤติกรรมนิยม (Behaviorism)



5.เกสตัลท์ (Gestalt Psychology)

การรับรู้(Perception)

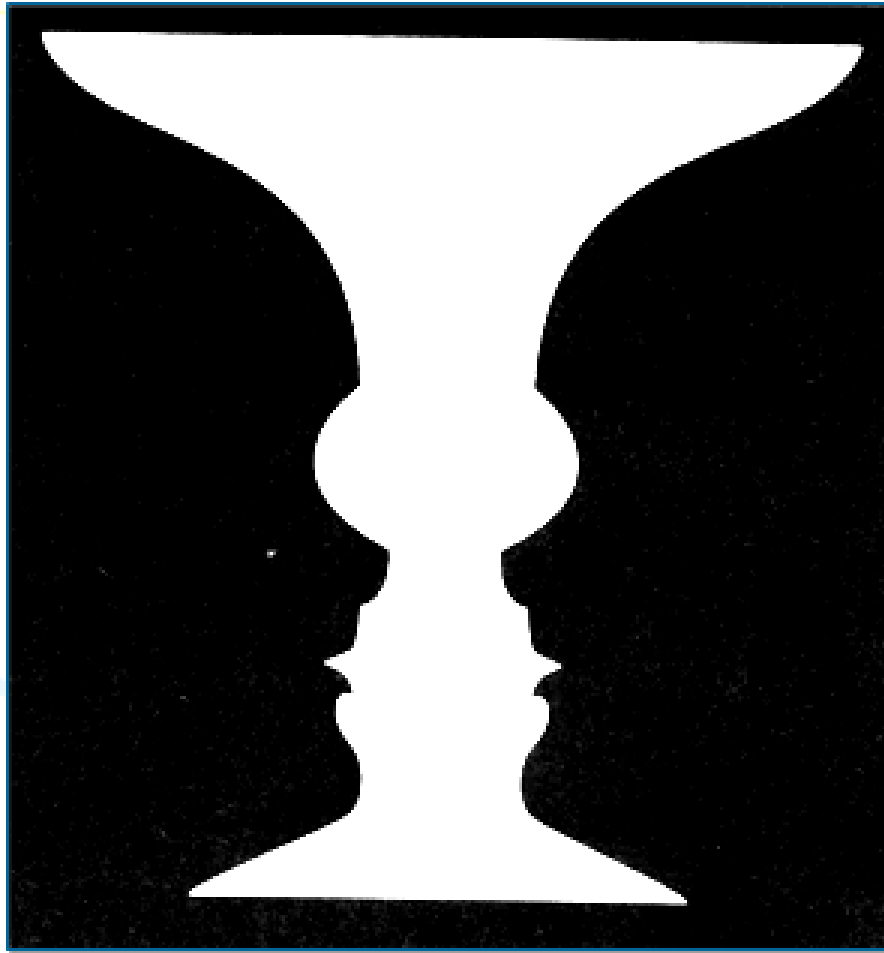
การหยั่งรู้(Insight)

การรับรู้ = หลักการภาพและพื้น (Figure and Ground)

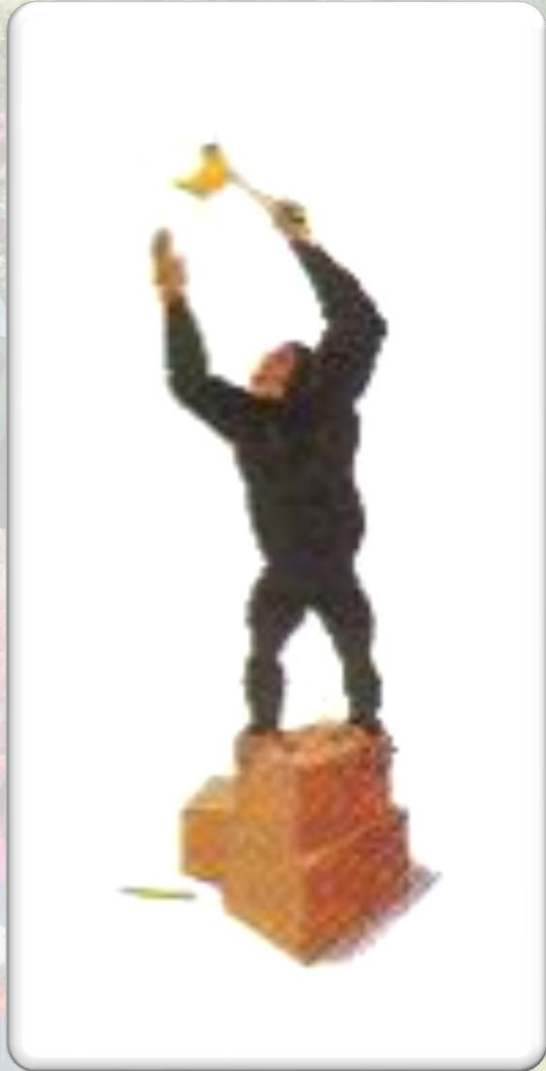
การหยั่งรู้ = การเห็นความสัมพันธ์ของปัญหา กับประสบการณ์

เดิม

5. เกสตัลท์ (Gestalt Psychology)



(Insight
)



6. มนุษยนิยม(Humanism)



ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

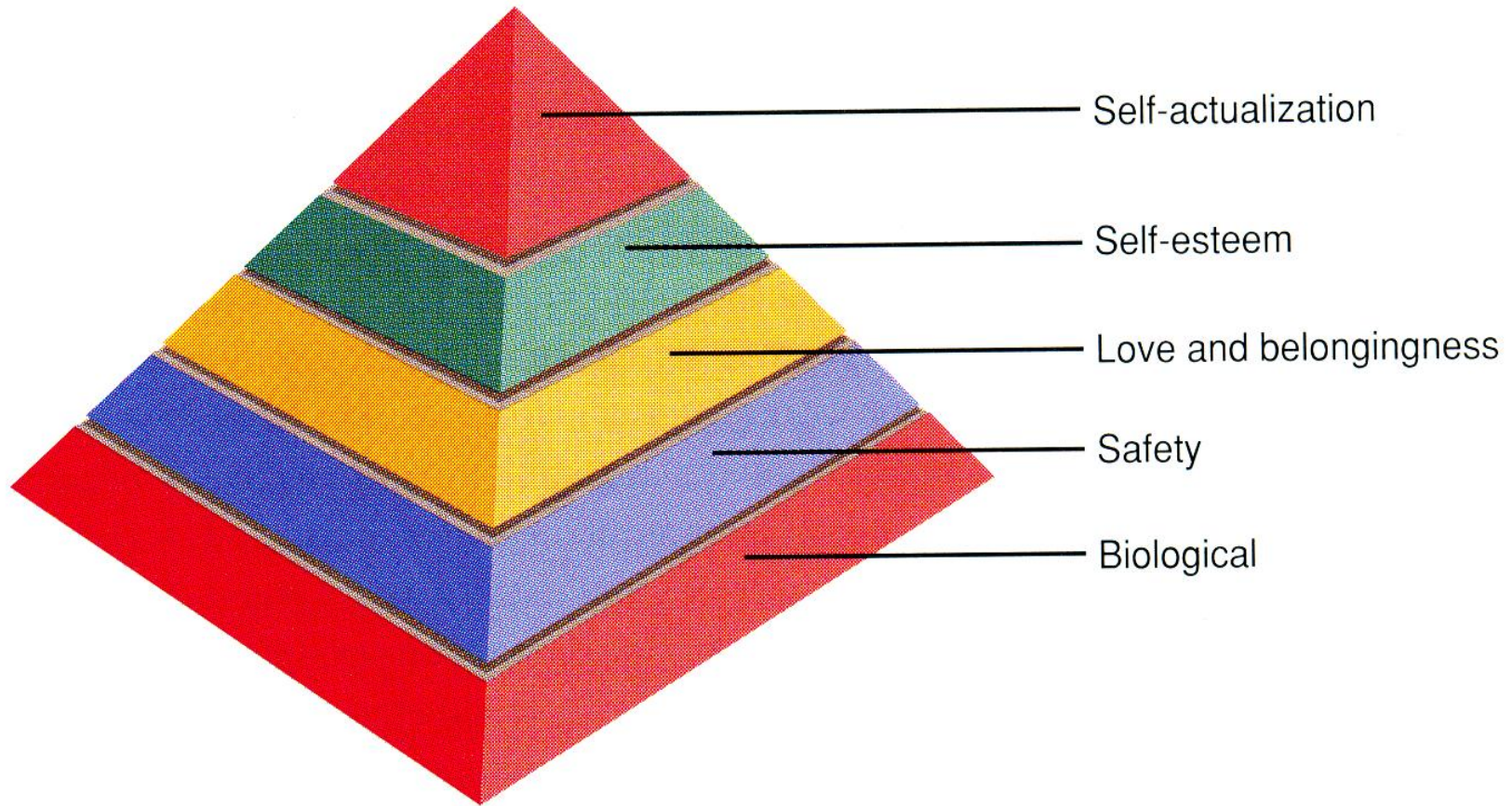


- 1.** มนุษย์มีความต้องการจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs) เป็นลำดับ 5 ชั้นเริ่มจากชั้นต่ำไปสู่ชั้นสูง
- 2.** ความต้องการมีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด
- 3.** ความต้องการแต่ละระดับมีความเกี่ยวเนื่องกันและซ้อนทับกันอยู่

Abraham Maslow
(1908-1970)



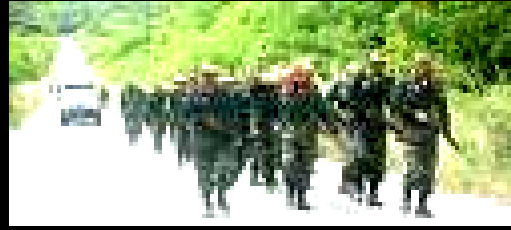
ความต้องการจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs) ของมนุษย์



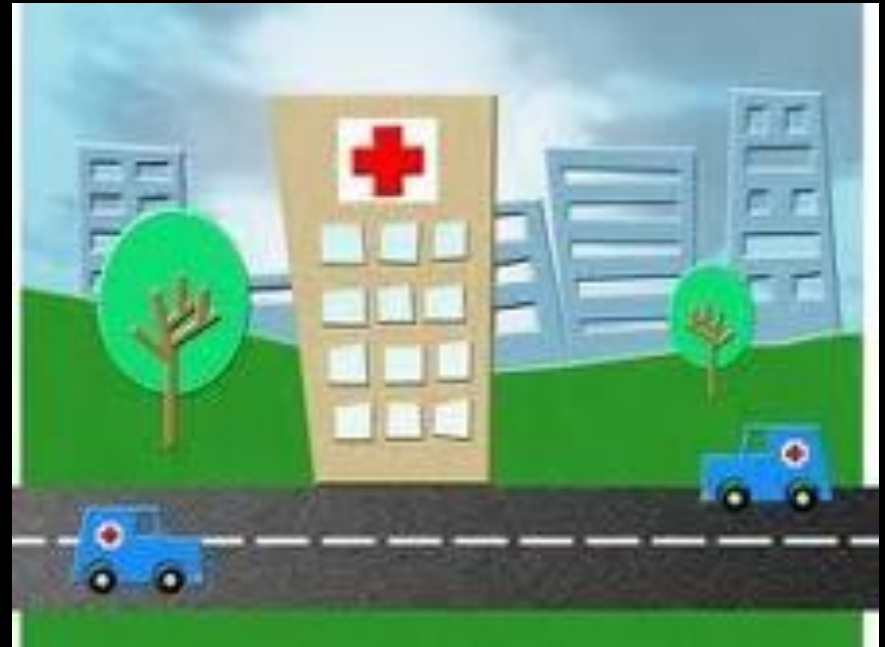


• ความต้องการทางร่างกาย
(**Physiological/
Biological**)





- ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (**Safety**)



● ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ
(Love & Sense of Belonging)



- ความต้องการเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง
(Accepted & Esteem Needs)



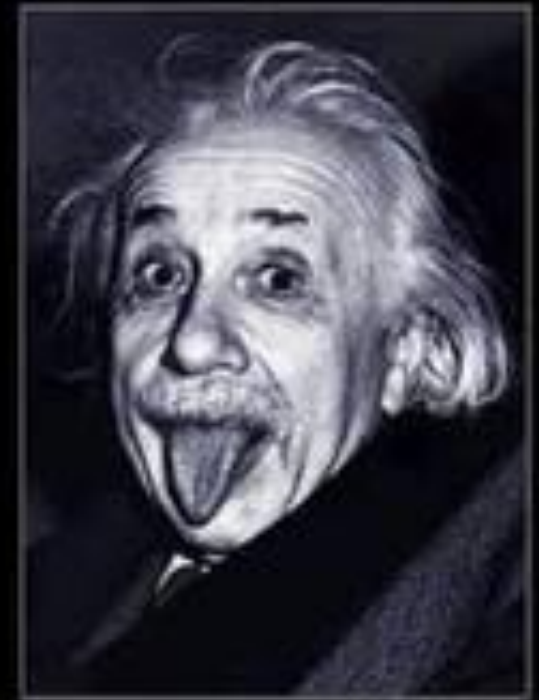


ป.ปยุตโต พุทธทาสภิกขุ ว.วชิร

เมธี



สุนทรภู่



ALBERT EINSTEIN

- ความต้องการที่จะรู้จักตนเองอย่างแท้จริง
(**Self-Actualization Needs**)



แนวทัศน์นะของงกลุ่มจิตวิทยา เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

1. โครงสร้างนิยม (Structuralism)
2. หน้าที่นิยม (Functionalism)
3. จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)
4. พฤติกรรมนิยม (Behaviorism)
5. เกสตัลท์ (Gestalt Psychology)
6. มนุษยนิยม (Humanism)