



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา TAH ๑๒๐๒ รายวิชา จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	TAH ๑๒๐๒
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Service Psychology and Personality Development

๒. จำนวนหน่วยกิต

3(2-2-5)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	หมวดวิชาเฉพาะ วิชาบังคับ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์นรินทร์ ยืนทน
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์นรินทร์ ยืนทน

๕. สถานที่ติดต่อ

ห้องพักอาจารย์ชั้น ๑ อาคาร ๓๓ / E – Mail: nick.as.teacher@gmail.com

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๕๙ ชั้นปีที่ ๑
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ	๕๐ คน

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

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

๙. สถานที่เรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ ๑ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวิจัยในด้านโรงแรมและธุรกิจที่พัก

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผสมกับการปรับปรุงเนื้อหาวิชาตามการปรับปรุงหลักสูตรจึงมีการปรับปรุงเนื้อหาวิชาด้วย

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

การเรียนรู้จิตวิทยาในงานบริการเพื่อให้เข้าใจในความแตกต่างของบุคคล การปรับและประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ไปใช้ในการให้บริการลูกค้า การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้อง ประทับใจ รู้จักแก้ปัญหาในงานบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและความสำเร็จในหน้าที่

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓๖ (๓ คาบ X ๑๒ สัปดาห์)	-	๓ (๓ คาบ X ๑ สัปดาห์)	๖ (๓ คาบ X ๒ สัปดาห์)

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๑ อาคาร ๓๓

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข ๐-๘๔๓/๐-๓/๓/๑๘-๑

๓.๓ ปรึกษาผ่าน E-Mail: nick.as.teacher@gmail.com

๓.๔ ปรึกษาผ่าน Facebook ส่วนตัว: Nky Gerade และ Facebook สาขา : Hotel Managing SSRU

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) พัฒนาผู้สอนให้มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่องานบริการ
- (๒) มีทัศนคติที่ดีทั้งภายในและภายนอกในการปฏิบัติงาน
- (๓) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของนักบริการ

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องและเกิดขึ้นจริงในสังคมเพื่ออธิบายประกอบการเรียนการสอน
- (๒) ใช้การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้างให้นักศึกษา
- (๓) ใช้วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์เสมือนจริง

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถาม และการตอบคำถาม
- (๒) ประเมินจากข้อสรุปและผลของการแสดงบทบาทสมมติ
- (๓) พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมและจริยธรรมที่ต้องการเสริมสร้าง

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) การพัฒนาด้านจิตวิทยาที่สำคัญต่อการทำงานในสายงานโรงแรมและธุรกิจที่พัก ตลอดจนงานสายบริการอื่นๆ
- (๒) การพัฒนาด้านบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และเหมาะสมสำหรับงานโรงแรมและธุรกิจที่พัก
- (๓) สามารถแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ต่างๆได้ด้วยวิธีทางจิตวิทยาและสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองได้ด้วยการปรับปรุงด้านบุคลิกภาพเพื่องานบริการ

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายและอภิปรายในชั้นเรียน และนำเสนอรายงาน
- (๒) มอบหมายงานกลุ่มและเดี่ยว
- (๓) บทบาทสมมติ

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากพฤติกรรม ความสนใจ และการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การซักถามและการตอบคำถาม
- (๒) ประเมินจากผลการศึกษาค้นคว้า การทำรายงานกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม การวิเคราะห์ กรณีศึกษา และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งฝึกปฏิบัติ
- (๓) ประเมินจากการสอบกลางภาคและปลายภาค รวมทั้งผลการประเมินผู้สอนปลายภาคเรียน

๓. ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) พัฒนาความสามารถในการคิด การวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยหลักจิตวิทยา
- (๒) พัฒนาความสามารถในการปรับปรุงบุคลิกภาพต่อการทำงานด้านบริการ

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายให้ผู้เรียนวิเคราะห์ทางแก้ไขตามสถานการณ์ต่างๆที่ยกเป็นกรณีศึกษา
- (๒) สังเกตจากแนวคิดและการปรับปรุงแก้ไขบุคลิกภาพของนักศึกษาโดยให้นักศึกษาประเมินตนเอง

๓.๓ วิธีการประเมินผล

ประเมินจากแนวคิดในการแก้ไขสถานการณ์และการปรับปรุงตนเอง

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
- (๒) พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองและความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

๔.๒ วิธีการสอน

มอบหมายให้ทำรายงานกลุ่ม

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) สังเกตพฤติกรรมกรรมการสร้างสัมพันธภาพของผู้เรียนที่มีต่อผู้สอนและระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง
- (๒) รายงานที่นำเสนอ
- (๓) การส่งงานตรงต่อเวลา

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑) ทักษะในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- (๒) ทักษะในการนำเสนอรายงานโดยใช้การใช้ POWER POINT

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายให้ผู้เรียนค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๒) มอบหมายให้นำเสนอรายงานโดยใช้การใช้ POWER POINT
- (๓) ส่งรายงานทางอินเทอร์เน็ต

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) การนำเสนอรายงาน
- (๒) การทำรายงาน

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ	๔	๑. แนะนำตัวผู้สอนและผู้เรียน ๒. อธิบายคำอธิบายรายวิชา กิจกรรม การเรียนรู้การสอน การวัดผลและการ ประเมินผล ๓. ชักถามและตอบคำถาม ๔. บรรยายผ่านโปรแกรม Ppt.	อ.นรินทร์ ยืนทน
๒	แนวคิดพื้นฐานของจิตวิทยาบริการและองค์ประกอบของระบบบริการ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๓	การจูงใจและมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๔	เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๕	การประเมินคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพและการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน ๓. วิดีทัศน์จากเว็บไซต์ ๔. แสดงบทบาทสมมติ	อ.นรินทร์ ยืนทน
๓/	การรับรู้และการสื่อสารในงานบริการ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๘	สอบกลางภาค	๓	อัตนัย	
๙	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลิกภาพ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๐	บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในการทำงาน และบุคลิกภาพกับอาชีพ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๒	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลิกภาพ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน ๓. วิดีทัศน์จากเว็บไซต์ ๔. อภิปรายตามกรณีศึกษาที่กำหนด	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๓	อารมณ์และความเครียดในงานบริการ และความฉลาดทางอารมณ์และการ บริการด้วยรอยยิ้ม	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน ๓. วิดีทัศน์จากเว็บไซต์ ๔. อภิปรายตามกรณีศึกษาที่กำหนด	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๔	การพัฒนาบุคลิกภายนอกและภายใน สำหรับงานบริการ	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน ๓. วิดีทัศน์จากเว็บไซต์ ๔. อภิปรายตามกรณีศึกษาที่กำหนด	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๕	การทำงานเป็นทีม	๔	๑. บรรยายจากการนำเสนอด้วย โปรแกรม PowerPoint ๒. ชักถามและอภิปรายรวมกัน ๓. วิดีทัศน์จากเว็บไซต์ ๔. อภิปรายตามกรณีศึกษาที่กำหนด	อ.นรินทร์ ยืนทน
๑๖.	นำเสนองาน	๔		
๑๗	สอบปลายภาค	๓		

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๑	พฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	๑๐
๒.๑, ๕.๑	การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค	๘,๑๓	๓๐ ๓๐
๑.๑, ๒.๑,๓.๑,๔.๑	การทำรายงานและการนำเสนอรายงาน	๑๖	๑๐
๒.๑	การสอบย่อย	๕ ,๑๕	๒๐

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน**๑. ตำราและเอกสารหลัก**

๑) เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ. (๒๕๕๑). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน เจ.เอส.พรีนติ้ง.

๒.เอกสารและข้อมูลสำคัญ

๑) จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พรีนติ้ง.

๒) รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (๒๕๕๑) จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.

๓) อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (๒๕๔๘). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อดุลพัฒน์กิจ.

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

๑) กรณิศึกษา

๒) บทความทางวิชาการ ฯลฯ

หมวดที่๗/ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา**๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา**

๑.๑ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรร่วมพิจารณาแนวทางการวัดผล การประเมินผล และข้อสอบ

๑.๒ อธิบายให้นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญของการปรับปรุงรายวิชา และบทบาทของนักศึกษา

ในการประเมินประสิทธิผลของรายวิชาในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการบริหารหลักสูตร

๑.๓ การส่งเสริมให้เกิดการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเรียนโดยตัวนักศึกษาเอง

๑.๔ การสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิผลของรายวิชาการระหว่างผู้เรียนและผู้สอนระหว่างภาคเรียน

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

๒.๑ การประเมินโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนเป็นหลัก เช่น การพิจารณาจากพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

๒.๒ การประเมินโดยมุมมองของผู้สอน เช่น การประเมินศักยภาพในการสอนตามแผนการสอนที่กำหนด การพิจารณาจากบรรยากาศการเรียนการสอน

๒.๓ การประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษา

๒.๔ พิจารณาจากการประเมินการสอนของนักศึกษา

๓. การปรับปรุงการสอน

๓.๑ ประมวลข้อมูลจากการประเมินการสอนใน ข้อ ๒ เพื่อสรุปจุดด้อย จุดเด่น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอไปปรับปรุงการสอน

๓.๒ การทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการสอน

๓.๓ แสวงหาและปรับปรุงเทคนิคการสอน สื่อการสอน และการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน

๓.๔ การพิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

๔.๑ พิจารณาโดยคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

๔.๒ การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างผลการเรียนกับคุณภาพของงานกลุ่มและงานเดี่ยวที่มอบหมายให้นักศึกษาทำตลอดภาคเรียน

๔.๓ ประเมินความเหมาะสมของแผนบริหารการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การมอบหมายงาน การวัดผลและการประเมินผลการเรียน กับคำอธิบายรายวิชาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

๔.๔ ร่วมมือกับผู้สอนในรายวิชาลำดับถัดไปในการประเมินผลการเรียนรายวิชาก่อนหน้า

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

๕.๑ พิจารณาข้อมูลจากการประเมินในข้อ ๑-๔ มา เพื่อสรุปประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

๕.๒ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ

๕.๓ วางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา ดำเนินการ นำไปใช้ และประเมินอย่างสม่ำเสมอ

๕.๔ การนำเสนอคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเพื่อร่วมกันพิจารณา

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้			ทักษะทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ			ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	●ความรับผิดชอบหลัก				○ความรับผิดชอบรอง												
หมวดวิชา ศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๑	๒	๓	๔	
รหัสวิชา HLI ๓๒๐๒ ชื่อ รายวิชา การวิจัย เบื้องต้นเพื่อ ธุรกิจโรงแรม และที่พัก Introduction Research for Hotel and Lodging Business	○	●	○	○	○	●	○	●	○	●	●	○	●	●	○	○	