



## มคอ. 3 รายละเอียดของรายวิชา

รหัสวิชา 08-112-101 ชื่อวิชา การพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมบริการ  
(Personality Development in Hospitality Industry)

หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพบังคับการโรงแรม

ผู้รับผิดชอบรายวิชา นางสาวจตุมา บุญมี  
ผู้สอน นางสาวนาถนลิน สีเขียว  
สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว  
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตราง)  
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ขอนแก่น)

## สารบัญ

		หน้า
หมวดที่ 1	ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3	ลักษณะและการดำเนินการ	2
หมวดที่ 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	4
หมวดที่ 5	แผนการสอนและการประเมินผล	8
หมวดที่ 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	11
หมวดที่ 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	11

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขต / คณะ / สาขา	วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว(พื้นที่ตราง) วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ (พื้นที่ชนอม)

### หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อวิชา

08-112-101 การพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมบริการ  
(Personality Development in Hospitality Industry)

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต (3-0-6)

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
หมวดวิชาชีบบัณฑิต กลุ่มวิชาชีบบัณฑิตการโรงแรม

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์จตุมา บุญมี โทรศัพท์ 095-4297754  
อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นารถนลิน สีเขียว เบอร์โทรศัพท์ 082-7899251  
อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ

#### 5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ปกติ) และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (เทียบโอน)  
สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (พื้นที่ตราง)  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1 (พื้นที่ชนอม)

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตราง  
วิทยาลัยเทคโนโลยีและการจัดการ (พื้นที่ชนอม)

## 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

18 ธันวาคม พ.ศ. 2558

**หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์****1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา**

เพื่อให้นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องบุคลิกภาพ ความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อการทำงานในอนาคต ทฤษฎีของการพัฒนาบุคลิกภาพ และการพัฒนาบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมบริการ การเข้าใจความแตกต่างและลักษณะของบุคคล การอยู่ร่วมกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ และการส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรเพื่อพัฒนาการทำงาน ทำให้นักศึกษาสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นคนเก่ง คนดี มีคุณธรรม ของสังคมและประเทศชาติต่อไป

**2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา / ปรับปรุงรายวิชา**

เป็นการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้ตอบสนองต่อความต้องการในอุตสาหกรรมบริการ โดยพัฒนารูปแบบการสอนทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยใช้กรณีศึกษาหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งนำเนื้อหาในรายวิชาไปบูรณาการร่วมกับรายวิชาอื่น ๆ ในหลักสูตร ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ****1. คำอธิบายรายวิชา**

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ การปรับพฤติกรรม หลักการบริการ เทคนิคการจูงใจ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

Elements of personality; personality of hotel and tourism personnel; behavioral adjustment, Service principle; motivation techniques; immediate problems solving

**2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา**

บรรยาย	ปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
45 ชั่วโมง	ไม่มี	6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	ตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย

**3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล****3.1 ในเวลาราชการ**

นักศึกษาสามารถรับคำปรึกษาได้ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ณ ห้องพักอาจารย์สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

## 3.2 นอกเวลาราชการ

นักศึกษาสามารถนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับคำปรึกษาผ่านระบบเครือข่าย Internet เช่น Facebook, Line, Email

#### 4. แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรรายวิชา (Curriculum Mapping)

1. คุณธรรม จริยธรรม							2. ความรู้								3. ทักษะทางปัญญา				4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ						5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
●	○	●	○				○	●									●		●	○					○	○		

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

#### 5. แผน การบูรณาการ โครงการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(บูรณาการ คือ กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ดำเนินการ ก่อนหรือพร้อม กับการดำเนินโครงการบริการวิชาการ )

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผนการบูรณาการ
1.ชื่อโครงการ: โครงการดูงานโรงแรมและพัฒนาทักษะด้านการนำเที่ยวอย่างมืออาชีพ 2.วันที่ดำเนินโครงการ: มีนาคม 2559	1. ประเด็นที่นำมาบูรณาการ: การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้บริการในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2. หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: หน่วยที่ 1 บุคลิกภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ หัวข้อ บุคลิกภาพสำหรับงานบริการในแต่ละอาชีพ 3. รายละเอียด: การพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไป 4. รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จตุติมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: สัปดาห์ที่ 5

#### 6. แผนการนำความรู้และประสบการณ์จากโครงการบริการวิชาการมาพัฒนาการเรียนการสอน (ถ้ามี)

(พัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัยที่ดำเนินการ หลัง จากการทำโครงการบริการวิชาการเสร็จสิ้นแล้ว และเสร็จสิ้นภายในปีการศึกษานั้น)

ข้อมูลโครงการบริการวิชาการ	รายละเอียดแผนการพัฒนาการเรียนการสอน
1. ชื่อโครงการ: โครงการดูงานโรงแรมและพัฒนาทักษะปฏิบัติการมัคคุเทศก์ด้านการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ กิจกรรมย่อยที่ 1 ทักษะศึกษาภาคกลาง – อีสาน 2.วันดำเนินโครงการ: 21-27 มีนาคม 2558	1.ประเด็นที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอน: บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ 2.หัวข้อที่สอน/กิจกรรมที่สอน/ประเด็นเรื่อง: หน่วยที่ 5 การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการ หัวข้อ การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบุคลิกภาพ

3.ผลการประเมิน : 88.73		3.รายละเอียด: แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ 4.รายชื่อผู้สอน: อาจารย์จตุมา บุญมี 5.สัปดาห์ที่สอน: 6
ประเด็น	ร้อยละ	
1.ด้านความพึงพอใจ	84.89	
2.ด้านความรู้ความเข้าใจ	93.76	
3.ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์	85.00	

#### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

##### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรมจริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

- 1.1.2 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

- 1.1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

- 1.1.4 มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

##### 1.2 วิธีการสอน

1.2.1 ร่วมกันกำหนดกฎระเบียบ และข้อตกลงในการเรียน ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการเรียน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอน การแต่งกายที่เป็นไปตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย การเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา และเข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ

1.2.2 กำหนดให้นักศึกษาทำงานเป็นทีม โดยมุ่งให้นักศึกษาได้มีโอกาสบริหารจัดการงานที่มอบหมาย ตามความสามารถ ฝึกความรับผิดชอบ ความเสียสละ การประสานงานระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม

1.2.3 กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ได้ตกลงไว้

1.2.4 กำหนดบทลงโทษนักศึกษาที่กระทำการทุจริตในการสอบ และอธิบายถึงผลเสียที่เกิดขึ้นกับตัวนักศึกษาอันเกิดจากการทุจริต

1.2.5 มีการสอดแทรกด้านคุณธรรม และจริยธรรม ระหว่างเวลาเรียนตามโอกาสที่เหมาะสม และอาจารย์ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

##### 1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 การเข้าเรียนตรงเวลา และสม่ำเสมอ

1.3.2 การแต่งกายที่เป็นไปตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย

1.3.3 การส่งงาน และนำเสนองานที่ได้รับมอบหมายตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้และตรงต่อเวลา

1.3.4 ปริมาณการกระทำทุจริตข้อสอบ

1.3.5 การอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล ข่าวสารที่นำมาใช้ประกอบการเรียนอย่างถูกต้อง

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

○2.1.1 มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบเป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- 2.1.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 วิธีการสอน

2.2.1 ใช้การเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบโดยให้ความรู้ทางด้านทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริง

2.2.2 จัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นวิทยากรพิเศษ

2.2.3 จัดการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

### 2.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปฏิบัติของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ คือ

2.3.1 การเข้าชั้นเรียน

2.3.2 การทดสอบย่อย การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

2.3.3 ประเมินจากงานที่มอบหมายนักศึกษา

2.3.4 ประเมินจากการนำเสนอผลงาน

2.3.5 ประเมินจากแผนธุรกิจหรือโครงการที่นำเสนอ

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○3.1.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

○3.1.2 ความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนามและการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

●3.1.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

### 3.2 วิธีการสอน

3.2.1 กรณีศึกษาทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว โครงการงานวิจัย และกำหนดให้นักศึกษาวางแผนการทำงานเป็นทีม

3.2.2 ใช้สถานประกอบการฝึกปฏิบัติงานจริง

3.2.3 มีการอภิปรายเพื่อสรุปประเด็นผลการศึกษาและปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการเสนอแนวทางการแก้ไข

3.2.4 เน้นถึงศาสตร์และศิลป์ รวมถึงรูปแบบในการนำเสนอผลงาน และให้นักศึกษาได้มีการนำเสนอผลงานจริง

### 3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินจากการนำเสนอโครงการ รายงานการวิจัย อภิปรายกรณีศึกษา

3.3.2 ประเมินจากการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ โดยออกข้อสอบที่ให้นักศึกษาแก้ปัญหา อธิบายแนวความคิดแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหาโดยการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมา ซึ่งจะต้องหลีกเลี่ยง ข้อสอบที่เป็นการเลือกตอบที่ถูกมาคำตอบเดียวจากกลุ่มคำตอบที่ให้มา

3.3.3 ประเมินจากผลงานและการปฏิบัติงานของนักศึกษา

#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

●4.1.1 ความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และ บทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และแก้ไขปัญหา กลุ่ม

○4.1.2 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและ ตรงมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 มอบหมายงานที่ต้องใช้การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก สถาบันการศึกษา

4.2.2 มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายใน สถาบันการศึกษาและภายนอกสถาบันการศึกษา

4.2.3 มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้การระดมความคิดและร่วมกันทำงาน

4.2.4 มีกิจกรรมส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ เช่น ยกย่องชมเชยนักศึกษาที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเด่น

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินจากพฤติกรรมในการทำกิจกรรมระหว่างนักศึกษาในกลุ่ม

4.3.2 ประเมินจากผลงานของนักศึกษาทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

4.3.3 มีการร่วมประเมินทั้งอาจารย์และนักศึกษา

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนและการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○5.1.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และวัฒนธรรม

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์จำลองหรือ สถานการณ์เสมือนจริง และนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม

5.2.2 ให้นักศึกษาได้เรียนรู้เทคนิคการประยุกต์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

5.2.3 มีการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ



## 5.3 วิธีการประเมินผล

- 5.3.1 ประเมินจากการอธิบายหลักการเข้าถึงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.3.2 ประเมินจากการสรุปและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน
- 5.3.3 ประเมินจากผลงานและการนำเสนอผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.3.4 ประเมินจากการทดสอบ

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน	จำนวน ชั่วโมง	วิธีการจัดการเรียนการสอน /สื่อการสอน	ผู้สอน
1-2	<b>หน่วยที่ 1 ความหมายและความสำคัญของ บุคลิกภาพ</b> 1.1 ความหมายบุคลิกภาพ 1.2 ความสำคัญบุคลิกภาพ	3	<b>กิจกรรม</b> - อธิบายภาพรวมการเรียน การสอนของวิชา - บรรยาย แสดงความคิดเห็น <b>สื่อการสอน</b> - แบบฟอร์มกรอกประวัติ <u>นักศึกษา, Resume</u>	อ.จตุติมา บุญมี
	1.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพในมิติสังคมและ วัฒนธรรม	3	<b>สื่อการสอน</b> - แบบฟอร์มกรอกประวัติ <u>นักศึกษา, Resume</u>	
3	<b>หน่วยที่ 2 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ</b> 2.1 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา - ทดสอบย่อย ครั้งที่ 1 <b>สื่อการสอน</b> - Power point, VDO	อ.จตุติมา บุญมี
4	<b>หน่วยที่ 3 ทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพ</b> 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - <u>ได้อะไรที่ชี้เร่ร่ปากดี หน้าตาดี</u> <u>ปากร้าย</u> <b>สื่อการสอน</b> - power point	อ.จตุติมา บุญมี
5	<b>หน่วยที่ 4 บุคลิกภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรม บริการ</b> 4.1 ความหมายของอุตสาหกรรมบริการ 4.2 ลักษณะสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ 4.3 บุคลิกภาพสำหรับงานบริการในแต่ละอาชีพ	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น <b>สื่อการสอน</b> - <u>สาคิตบุคลิกภาพที่พึง</u> <u>ประสงค์แต่ละอาชีพ (บูรณา</u> <u>การอาชีพมคคทุกเทคกัทั่วไป)</u> - power point	อ.จตุติมา บุญมี

ลำดับ ที่	หัวข้อการสอน	จำนวน ชั่วโมง	วิธีการจัดการเรียนการสอน /สื่อการสอน	ผู้สอน
6	<b>หน่วยที่ 5 การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการ</b> 5.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานบริการ 5.2 ลักษณะสำคัญของงานบริการ 5.3 การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบุคลิกภาพ	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้กรณีศึกษา <b>สื่อการสอน</b> <u>- สัทธิตการแต่งหน้าทำผม เสริม</u> <u>บุคลิกภาพ</u> - power point	อ.จตุติมา บุญมี
7-8	<b>หน่วยที่ 6 การสร้างมนุษยสัมพันธ์และการอยู่ ร่วมกันในองค์กร</b> 6.1 จิตวิทยาบริการ 6.2 ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา <b>สื่อการสอน</b> - power point	อ.จตุติมา บุญมี
	6.3 แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ 6.4 หลักสำคัญของการอยู่ร่วมกัน	3	<u>- สัทธิตการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น</u> <u>ในองค์กร</u>	
9	สอบกลางภาค	(3)		
10-11	<b>หน่วยที่ 6 การสร้างมนุษยสัมพันธ์และการอยู่ ร่วมกันในองค์กร (ต่อ)</b> 6.5 การปรับตัวเข้าสู่องค์กร	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา <b>สื่อการสอน</b>	อ.จตุติมา บุญมี
	6.6 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร 6.7 ปัจจัยสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ใน องค์กร	3	- power point	
12-13	<b>หน่วยที่ 7 การปรับพฤติกรรม</b> 8.1 ความหมายของพฤติกรรม 8.2 ลักษณะสำคัญของพฤติกรรม	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา	อ.จตุติมา บุญมี
	8.3 องค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรม 8.4 การปรับพฤติกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ	3	<u>- ทดสอบย่อยครั้งที่ 2</u> <b>สื่อการสอน</b> - power point	
14-15	<b>หน่วยที่ 8 เทคนิคการจูงใจและการสร้างแรงผลักดัน ในการทำงาน</b> 9.1 ความหมายของแรงจูงใจ 9.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ	3	<b>กิจกรรม</b> - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา <b>สื่อการสอน</b>	อ.จตุติมา บุญมี
	9.3 การสร้างแรงผลักดันในการทำงาน 9.4 เทคนิคการจูงใจผู้ร่วมงาน	3	- power point	

ลำดับที่	หัวข้อการสอน	จำนวนชั่วโมง	วิธีการจัดการเรียนการสอน/สื่อการสอน	ผู้สอน
16	หน่วยที่ 9 จริยธรรมในการประกอบอาชีพ 9.1 ความหมายของคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพ 9.2 คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับอาชีพในอุตสาหกรรมบริการ	3	กิจกรรม - บรรยาย แสดงความคิดเห็น - มอบหมายงานให้ศึกษา สื่อการสอน - power point	อ.จตุมา บุญมี
17	สอบปลายภาค	(3)		
รวมชั่วโมงสอน		45		

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้*	วิธีการประเมิน	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	คุณธรรม จริยธรรม	- การเข้าชั้นเรียน - ความรับผิดชอบในหน้าที่	ตลอดภาคการศึกษา	10%
2	ความรู้	- ทดสอบย่อยครั้งที่ 1 - สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	3 9 17	10% 20% 30%
3	ทักษะทางปัญญา	- ทดสอบย่อยครั้งที่ 2	12	10%
4	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- ประเมินจากพฤติกรรมในการทำกิจกรรมรายบุคคลและรายกลุ่ม	ตลอดภาคการศึกษา	10%
5	ทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- การสรุป นำเสนอและอภิปรายงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน	ตลอดภาคการศึกษา	10%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. ซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด. กรุงเทพฯ, 2551.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการบริการ. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชุติมา จักรจรัส และรุ่งเพ็ชร บัณงาม. (2556). เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การพัฒนาบุคลิกภาพใน

อุตสาหกรรมบริการโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

### 2. เอกสารข้อมูลสำคัญ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. คู่มืออบรมมัคคุเทศก์. ศรีเอก มายด์ กรุงเทพฯ.

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในประมวลรายวิชา, เว็บไซต์เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการเรียนรู้
- การสังเกตบรรยากาศการเรียนการสอนในชั้นเรียน

### 3. การปรับปรุงการสอน

- การหารือร่วมกันระหว่างอาจารย์ผู้สอน
- ทบทวนผลการประเมินประสิทธิผลการสอนและปรับปรุงทันทีที่พบปัญหา

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ประเมินโครงการสอนและข้อสอบ จากการสอบถามนักศึกษา การตรวจชิ้นงานของนักศึกษาและผลการเรียนของนักศึกษา

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- นำข้อมูลที่ได้จากการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา(ข้อ 4) มาหาแนวทางหรือวางแผนปรับปรุงรายวิชาในภาคเรียนถัดไป
- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้ให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาต่าง ๆ