



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

IAB0001 การพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาในธุรกิจการบิน

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ วิชาเอกธุรกิจการบิน
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา IAB0001 ชื่อวิชา (ไทย) การพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาในธุรกิจการบิน ชื่อวิชา (อังกฤษ) Personality Development and Service Psychology in Aviation Business
2. จำนวนหน่วยกิต	3(2-2-5)
3. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน ประเภทของรายวิชา วิชาแกน
4. คำอธิบายรายวิชา	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสามารถประยุกต์ใช้ในงานต้อนรับและการบริการในอุตสาหกรรมการบิน การพัฒนาบุคลิกภาพ การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ศิลปะการต้อนรับและจิตวิทยาการให้บริการ งานบริการตลอดจนศิลปะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มารยาทในการต้อนรับและสื่อสาร เทคนิคการต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

5. ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs)												
	PLO1		PLO2		PLO3		PLO4		PLO5				
	ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565												
	1.1	1.2	1.3	2.3	4.1	4.2	1.4	4.3	2.1	2.2	2.4	3.1	3.2
สามารถประเมินสถานการณ์และนำความรู้ที่เหมาะสมไปใช้ในการบริการได้	●												
สามารถประเมินบุคลิกภาพของตนเองและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมได้					●								
วิเคราะห์และเลือกการสื่อสารรวมถึงช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานได้									●	●			
วิเคราะห์และเลือกใช้แนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างมีความรับผิดชอบและจริยธรรมได้												●	●

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) ดังนี้

- 1.1 บุรณาการความรู้ด้านธุรกิจการบิน
- 1.2 บุรณาการความรู้ด้านด้านโลจิสติกส์
- 1.3 บุรณาการความรู้ด้านภาษาจีนและภาษาต่างประเทศ

2. ทักษะ (Skills) ดังนี้

- 2.1 ทักษะภาษาและการสื่อสาร
- 2.2 ทักษะการบริการและปฏิบัติงานในธุรกิจการบินและเกี่ยวข้อง

2.3 ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล

3. จริยธรรม (Ethics) ดังนี้

3.1 จริยธรรมในการดำเนินชีวิต

3.2 จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

4. ลักษณะบุคคล (Character) ดังนี้

4.1 บุคลิกภาพดีและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4.2 มีความรับผิดชอบและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

4.3 มีจิตบริการและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

6. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
1 (4 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินบุคลิกภาพของ ตนเองและผู้รับบริการ เพื่อ ให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ อย่างเหมาะสมได้ PLOs PLo2 นักศึกษามีพฤติกรรมการ บนติการที่เหมาะสม สร้างความ ประทับใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความกระตือรือร้น อดทน ตรง ต่อเวลา เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวก ต่องานบริการ	ปฐมนิเทศรายวิชาการพัฒนา บุคลิกภาพและจิตวิทยาใน ธุรกิจการบิน - อธิบายแผนการสอน กำหนด ข้อตกลงร่วมกันในการจัดการ เรียนการสอน การประเมินและ วัดผลการเรียน - แนะนำตำรา หนังสือ และ เอกสารประกอบการสอน - พื้นฐานความรู้ความเข้าใจ เป้าหมาย และความคาดหวังใน การศึกษารายวิชา	- แนะนำรายวิชา แผนการสอน ข้อตกลงในการจัดการเรียนการ สอน การประเมินและวัดผลการ เรียน - แนะนำตำรา เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างนักศึกษา เปิดโอกาสให้ นักศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับเป้าหมายและความ	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน - กิจกรรม	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
			คาดหวังที่มีต่อการศึกษารายวิชา		
2 (4 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินสถานการณ์และนำความรู้ที่เหมาะสมไปใช้ในการบริการได้ PLOs PLO 1 นักศึกษาสามารถจำแนกสถานการณ์และนำความรู้ไปใช้ในการบริการในธุรกิจการบินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้	บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นและความสำคัญของบุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการ	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้อภิปรายความคิดเห็น - ให้ค้นหาตนเอง - ให้วิเคราะห์กรณีศึกษา	- Power Point ประกอบการบรรยาย - เอกสารประกอบการสอนรายวิชา - กิจกรรมการค้นคว้าตนเอง - กรณีศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรม - ประเมินผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา
3-4 (8 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินสถานการณ์และนำความรู้ที่เหมาะสมไปใช้ในการบริการได้ PLOs PLO 1 นักศึกษาสามารถจำแนกสถานการณ์และนำความรู้ไปใช้ในการบริการในธุรกิจการบินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้	บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการ	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้อภิปรายความคิดเห็น - ทดสอบทางจิตวิทยา - มอบหมายงานค้นคว้ากลุ่ม	- Power Point ประกอบการบรรยาย - เอกสารประกอบการสอนรายวิชา - แบบทดสอบทางจิตวิทยา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านแบบทดสอบ - ประเมินผลการค้นคว้ากลุ่ม

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
5-6 (8 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินบุคลิกภาพของ ตนเองและผู้รับบริการ เพื่อ ให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ อย่างเหมาะสมได้ PLOs PLO2 นักศึกษามีพฤติกรรมการ บริการที่เหมาะสม สร้างความ ประทับใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความกระตือรือร้น อดทน ตรง ต่อเวลา เป็นผู้มีทัศนคติทางบวก ต่องานบริการ	บทที่ 3 การพัฒนาบุคลิกภาพ ภายในและภายนอก	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - การฝึกปฏิบัติการยืน เดิน นั่ง ทำ ผม และแต่งกาย - ให้วิเคราะห์กรณีศึกษา	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - วิดิทัศน์ - กรณีศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การสอบปฏิบัติ - ประเมินผลการวิเคราะห์ กรณีศึกษา
7 (8 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินสถานการณ์ และนำความรู้ที่เหมาะสมไปใช้ ในการบริการได้ PLOs PLO 1 นักศึกษาสามารถจำแนก สถานการณ์และนำความรู้ไปใช้ ในการบริการในธุรกิจการบิน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้	บทที่ 4 การรับรู้และการจูงใจใน การบริการ	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง - สอบกลางภาค	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - กรณีศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผลการวิเคราะห์ กรณีศึกษา - ผลการสอบกลางภาค

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
8-9 (8 ชั่วโมง)	CLOs วิเคราะห์และเลือกใช้แนวทางใน การปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างมี ความรับผิดชอบและจริยธรรมได้ PLOs PLO5 นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคม ใช้จิตบริการใน การปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	บทที่ 5 มารยาทในการต้อนรับ และมนุษยสัมพันธ์	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - ฝึกปฏิบัติการให้บริการ - ฝึกมารยาทบนโต๊ะอาหารแบบ สากล	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - ฝึกปฏิบัตินอกสถานที่	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรมนอก สถานที่
10-11 (8 ชั่วโมง)	CLOs วิเคราะห์และเลือกการสื่อสาร รวมถึงช่องทางการสื่อสารที่ เหมาะสมในการปฏิบัติงานได้ PLOs PLO4 นักศึกษาที่ทักษะ เทคโนโลยีดิจิทัล ทำงานเป็น ทีม ยอมรับและปรับตัวให้เท่า ทันต่อการเปลี่ยนแปลง นำไปใช้ ในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน ในบริบทที่มีความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม	บทที่ 6 การพัฒนาทักษะการ สื่อสารในงานบริการ	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - ฝึกทักษะการพูดและการสื่อสาร ด้วยภาษาพูดและภาษากาย	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - หัวข้อการฝึกพูด	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านกิจกรรมฝึกพูด

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
12 (4 ชั่วโมง)	วิเคราะห์และเลือกใช้แนวทางใน การปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างมี ความรับผิดชอบและจริยธรรมได้ PLOs PLO5 นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคม ใช้จิตบริการใน การปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	บทที่ 7 เจตคติและความพึง พอใจ	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - กรณีศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านวิเคราะห์ กรณีศึกษา
13-14 (8 ชั่วโมง)	วิเคราะห์และเลือกใช้แนวทางใน การปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างมี ความรับผิดชอบและจริยธรรมได้ PLOs PLO5 นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคม ใช้จิตบริการใน การปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	บทที่ 8 การแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี	- การบรรยายและเปิดโอกาสให้ อภิปรายความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง	- Power Point ประกอบการ บรรยาย - เอกสารประกอบการสอน รายวิชา - กรณีศึกษา	- การสังเกตพฤติกรรมในการทำ กิจกรรมในชั้นเรียน - การประเมินผ่านวิเคราะห์ กรณีศึกษา
15 (4 ชั่วโมง)	CLOs สามารถประเมินบุคลิกภาพของ ตนเองและผู้รับบริการ เพื่อ	- การสะท้อนความคิดหลังการ เรียนรายวิชา - การนำเสนอผลงาน	- การอภิปรายและการสะท้อน ความคิดสิ่งที่ได้และแนวทางการ ประยุกต์ใช้ความรู้จากการเรียน รายวิชา	- Power Point ประกอบการ สะท้อนความคิด	- การประเมินผลการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบใน หน้าที่ทั้งต่อตนเอง และต่อ

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ อย่างเหมาะสมได้ PLOs PLO2 นักศึกษามีพฤติกรรมการ บริการที่เหมาะสม สร้างความ ประทับใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความกระตือรือร้น อดทน ตรง ต่อเวลา เป็นผู้มีทัศนคติทางบวก ต่องานบริการ				ส่วนรวมผ่านกิจกรรมและการ นำเสนอานกลุ่ม

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
30	30	45	105

7. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ประเมินโดยผู้สอนและสมาชิกในกลุ่ม	10
ทดสอบย่อย/งานที่ได้รับมอบหมาย	30
นำเสนองาน	15
คะแนนสอบกลางภาค สัปดาห์ที่ 7	20
คะแนนสอบปลายภาค สัปดาห์ที่ 15	25
รวม	100

8. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์. (2560). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการ, สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ชลลดา ทวีคุณ. (2556). เทคนิคการพัฒนาบุคลิกภาพ, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:โอเดียนสโตร์

อิทธิกร คำไต้. (2561). ศิลปะการให้บริการ. บริษัท วังอักษร จำกัด; กรุงเทพฯ

อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ Service Psychology. อดุลพัฒน์กิจ; กรุงเทพฯ

9. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์พัศตรา ศักดา
3. อาจารย์จารีย์ พรหมณะ

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์