



รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย/คณะ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ **สาขาวิชา** การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ระดับปริญญาตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

TRM115	จิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	3 (2-2-5)
	(Psychology for Service Industry and Cross-Cultural Communication)	
วิชาบังคับร่วม	-	
วิชาบังคับก่อน	-	
ภาคการศึกษา	2/2567	
กลุ่ม	01-02	
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน ☐ วิชาศึกษาทั่วไป ☐ วิชาเฉพาะ (วิชาชีพเลือก) ☒ วิชาชีพบังคับ	
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	อาจารย์กรรณิกา ผลเจริญ	อาจารย์ประจำ
อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์กรรณิกา ผลเจริญ	☒ อาจารย์ประจำ ☐ อาจารย์พิเศษ
สถานที่สอน	มหาวิทยาลัยรังสิต	☒ ในที่ตั้ง ☐ นอกที่ตั้ง
วันที่จัดทำ	21 ธันวาคม 2567	

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการ แนวคิด และทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้คนที่มีความรู้พื้นฐานทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน และสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมตามบริบททางวัฒนธรรม
4. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยคำนึงถึงความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ

5. เพื่อพัฒนาทัศนคติเชิงบวกต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการให้บริการ

6. เพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองในบริบทของการบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงการพัฒนาภาวะผู้นำในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2. คำอธิบายรายวิชา

ประเด็นและกระบวนการพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลอันรวมถึง การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน การนำหลักจิตวิทยาไปใช้ในการบริการ การปลูกสำนึกและทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และคู่ค้าที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งต่างให้ความหมายที่แตกต่างกับสัญลักษณ์และธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจระหว่างกันโดยปราศจากข้อขัดแย้งและสามารถให้บริการได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

Course Description

Concepts and processes of social behavior in individuals including cognition, motivation, values in working and leisure, and applications of such concepts on hospitality works. The course also instills conscious and skills in communicating with service recipients, colleagues, trade partners from different cultural backgrounds which result to different meaning assignment to words, symbols customs in order to nurture effective communication, establish mutual understanding without conflicts and finally to be able to render services that satisfy well customers' needs

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี.....3..... ชั่วโมง/สัปดาห์

e-mail: kannika.ph@rsu.ac.th

Facebook: Kannika Phoncharoen

Line :

อื่น ระบุ

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1) นักศึกษาสามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการได้
- 2) นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ลักษณะของบุคคลตามหลักการจิตวิทยา พร้อมประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาในงานบริการได้อย่างเหมาะสม
- 3) นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพ และอารมณ์มีความแตกต่างกัน รวมถึงประยุกต์หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม

- 4) นักศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบด้านวัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่องานบริการได้
- 5) นักศึกษาสามารถสร้างแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการได้
- 6) นักศึกษาสามารถประยุกต์หลักการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถบริการตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 1) เพื่อให้ให้นักศึกษาอธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการได้
- 2) เพื่อให้ให้นักศึกษาประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการได้อย่างเหมาะสม
- 3) เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพ และอารมณ์มีความแตกต่างกัน รวมถึงหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ
- 4) นักศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่องานบริการได้
- 5) เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้รับบริการ และสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม
- 6) เพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการต่างวัฒนธรรม จนสามารถบริการได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

หมวดที่ 3 ส่วนประกอบของรายวิชา

1. คำอธิบายรายวิชา

TRM 115 จิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 3 (3-0-6)
(Psychology for Service Industry and Cross Cultural Communication)

ประเด็นและกระบวนการพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลอันรวมถึง การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน การนำหลักจิตวิทยาไปใช้ในการงานบริการ การปลูกสำนึกและทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และคู่ค้าที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งต่างให้ความหมายที่แตกต่างกับสัญลักษณ์และธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจระหว่างกันโดยปราศจากข้อขัดแย้งและสามารถให้บริการได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

Concepts and processes of social behavior in individuals including cognition, motivation, values in working and leisure, and applications of such concepts on hospitality works. The course also instills

conscious and skills in communicating with service recipients, colleagues, trade partners from different cultural backgrounds which result to different meaning assignment to words, symbols customs in order to nurture effective communication, establish mutual understanding without conflicts and finally to be able to render services that satisfy well customers' needs

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมงต่อสัปดาห์)
45	ไม่มี	ไม่มี	6

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวนชั่วโมง ต่อสัปดาห์	วิธีการสื่อสาร
3	1) Face Book ของวิทยาลัยฯ สำหรับการประกาศต่างๆ 2) เรียกเป็นรายบุคคลสำหรับคนที่มีปัญหาในการเรียน โดยให้มาพบที่ห้องพักอาจารย์

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

เป้าหมายการเรียนรู้	สิ่งที่ต้องการพัฒนา	เงื่อนไขการเรียนรู้
● ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การแก้ปัญหาการบริการได้อย่างมีจริยธรรม	บรรยาย อภิปรายร่วมกันทั้ง นักศึกษาและอาจารย์ โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ - แบ่งกลุ่มกำหนดและฝึกทักษะการแสดงออกตามบทบาทที่กำหนด - บรรยายพร้อมยกตัวอย่าง กรณีศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ
	การจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมในการให้บริการ	การบรรยายเกี่ยวกับหลักคิดและแนวทางการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมในการให้บริการ
	ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานบริการ	อาจารย์กระทำตนเป็นตัวอย่างโดยการแสดงออกถึงทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานบริการ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ มีความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ
	ความรับผิดชอบในหน้าที่	ให้นักศึกษาทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ ตามแนวทางหัวข้อที่กำหนด พร้อม

เป้าหมายการเรียนรู้	สิ่งที่ต้องการพัฒนา	เงื่อนไขการเรียนรู้
	เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา	ภาพถ่ายประกอบลงในเล่มรายงาน (ไม่ต้องถ่ายเป็นคลิป) ในหัวข้อ “ทัศนคติในการให้บริการของผู้ให้บริการ”
	วินัย ความตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	อาจารย์กระทำตนเป็นตัวอย่าง และให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยในชั้นเรียนจะมีการประเมินเพื่อลบคะแนน และตักเตือนเมื่อนักศึกษาไม่สามารถปฏิบัติได้
● ด้านความรู้	การอธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยา การบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ลักษณะของบุคคลตามหลักการจิตวิทยา พร้อมประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาในงานบริการได้อย่างเหมาะสม	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และให้ฝึกจากการทำทำโครงการหัวข้อ “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ” เพื่อนำมาเสนอหน้าชั้นเรียน การทวนสอบความเข้าใจในชั้นเรียนเป็นระยะ ๆ และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
	วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพ และอารมณ์มีความแตกต่างกัน รวมถึงประยุกต์หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา ยกตัวอย่างกรณีศึกษา โดยที่นักศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม
	วิเคราะห์องค์ประกอบด้านวัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่องานบริการได้	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา ยกตัวอย่างกรณีศึกษา โดยที่นักศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
	สร้างแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการได้	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา ยกตัวอย่างกรณีศึกษา โดยที่นักศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
	ประยุกต์หลักการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับผู้รับบริการ และสามารถบริการตลอดจนตอบสนอง	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และยกตัวอย่างกรณีศึกษา ให้นักศึกษาฝึกการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหา และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค

เป้าหมายการเรียนรู้	สิ่งที่ต้องการพัฒนา	เงื่อนไขการเรียนรู้
	ความต้องการของผู้รับบริการได้	
● ด้านปัญญา	สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทัศนคติและภาคปฏิบัติ ไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และมีการจำลองสถานการณ์ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ ซึ่งนักศึกษาสามารถใช้กระบวนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างถูกต้องและมีมาตรฐาน และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
	สามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ สถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการ และสามารถหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาได้	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และยกตัวอย่างกรณีศึกษา ให้นักศึกษาฝึกการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการ และแนวทางการแก้ไขปัญหา และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
● ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ และอภิปรายหัวข้อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และให้เกียรติการแสดงความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และยกตัวอย่างกรณีศึกษา ให้นักศึกษาฝึกการวิเคราะห์และมีการอภิปรายร่วมกันร่วมกัน เกิดการแสดงความคิดเห็น และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกในชั้นเรียนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นด้วย
	สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในนำเสนอแนวทางช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มและสมาชิกนอกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา การปฏิบัติ และให้ฝึกการแบ่งรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มให้งาน ล่วงไปได้ด้วยดีผ่านการทำโครงการหัวข้อ “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ” ที่ต้องมีการจัดแจงแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน และประสานงานกันเป็นหมู่คณะ และมีการประเมินผลการดำเนินการของกลุ่ม
	สามารถใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรม ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานบริการ	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน การสนทนา และการฝึกปฏิบัติ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรม โดยที่นักศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้ ทัศนคติและภาคปฏิบัติไปใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม และการสอบกลางภาค การสอบปลายภาค
● การสื่อสารทางเทคโนโลยี และการ	นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ และคณิตศาสตร์เพื่อใช้	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน และฝึกทักษะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ และคณิตศาสตร์เพื่อใช้ประกอบการทำโครงการ งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายให้หาข้อมูล โดยมีการประเมินผลการตัดสินใจ

เป้าหมายการเรียนรู้	สิ่งที่ต้องการพัฒนา	เงื่อนไขการเรียนรู้
วิเคราะห์เชิงตัวเลข	ประกอบการตัดสินใจ และวางแผนเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการได้	
	นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน และฝึกทักษะการสื่อสารกับเพื่อน โดยจำลองสถานการณ์การ และฝึกจากการเขียนโครงการอย่างเป็นวิชาการในการโดยมีการใช้ภาษา และการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล รวมถึงการนำเสนอผลงาน โดยมีการประเมินผลการนำเสนองานดังกล่าว
	นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอ ติดต่อสื่อสารและการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ใช้การบรรยายในชั้นเรียน และฝึกทักษะการสื่อสารกับเพื่อน โดยจำลองสถานการณ์การติดต่อกับหน่วยงาน และสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง การนำเสนอโครงการ และการนำเสนอประเด็นที่มอบหมายให้หาข้อมูลหน้าชั้นเรียน โดยมีการประเมินผลการนำเสนองานดังกล่าว

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

รายวิชานี้เป็นรายวิชาสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ โดยมีจัดการเรียนการสอน ณ มหาวิทยาลัยรังสิต สัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ โดยมีเนื้อหา ดังนี้

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	แนะนำแผนการเรียนการสอน • วิธีการเรียนการสอน • วิธีการประเมินผล	3	บรรยาย อภิปราย สนทนาและอภิปราย วิเคราะห์ตนเอง กิจกรรมนำเสนอในงานในชั้นเรียน	อ.กรรณนิภา

	● กฎระเบียบในชั้นเรียน			
2	บทที่ 1 ความหมายของการบริการ 1.1 ความหมายของการบริการ 1.2 สิ่งที่กำลังส่งอิทธิพลต่อธุรกิจบริการ 1.3 ประสิทธิภาพการบริการ 1.4 องค์ประกอบของการบริการ	3	การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย	อ.กรรณนิภา
3	บทที่ 2 ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง 2.1 ความหมายความสำคัญของลูกค้า 2.2 ความต้องการของลูกค้า 2.3 ความคาดหวังของลูกค้า 2.4 ประเภทของลูกค้า 2.5 วงจรของลูกค้า 2.6 เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ	3	การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย กิจกรรมนำเสนอในงานในชั้นเรียน - ให้นักศึกษาทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการตามแนวทางหัวข้อที่กำหนด พร้อมภาพถ่ายประกอบลงในเล่มรายงาน ในหัวข้อ - “ทัศนคติในการให้บริการของผู้ให้บริการ”	อ.กรรณนิภา
4	บทที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ และความพึงพอใจของลูกค้า 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า 3.3 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ 3.4 ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint ● ร่วมกันวิเคราะห์ ลูกค้าแต่ละประเภท ● แบ่งกลุ่มนำเสนอประสบการณ์ที่พึงพอใจต่าง ๆ ให้นักศึกษาซักถามและแสดงความคิดเห็น สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
5	บทที่ 4 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ 4.1 คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ 4.2 สิ่งที่คุณคาดหวังจากผู้ให้บริการ 4.3 กรณีตัวอย่างของพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 4.4 พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา
6	บทที่ 5 ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย	อ.กรรณนิภา

	5.1 ความหมายและความสำคัญของทัศนคติในการบริการ 5.2 ทัศนคติของผู้ให้บริการ 5.3 Service Mind และ Service Self 5.4 ผลของการมีจิตใจให้บริการ 5.5 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 5.6 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ 5.7 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ		ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	
7	บทที่ 6 บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ 6.1 รอยยิ้ม 6.2 บุคลิกภาพภายนอก 6.3 สุภาพบุรุษ 6.4 สุภาพสตรี	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา
8	บทที่ 7 คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ 7.1 ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ 7.2 หลักจริยธรรมในงานบริการ 7.3 จริยธรรมของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 7.4 ปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม 7.5 จริยธรรมของมัคคุเทศก์	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
9	บทที่ 8 แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง 8.1 โอกาสในการให้บริการที่ดี 8.2 หลักการบริการพื้นฐาน 8.3 แนวทางการให้บริการพื้นฐาน 8.4 สรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้า 8.5 ความประพฤติดของพนักงานบริการ 8.6 การทักทายลูกค้า 8.7 การบริหารการรอ 8.8 กรณีลูกค้ามากกว่า 1 คน 8.9 การสร้างความแตกต่างด้านการบริการ	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา, วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา

10	บทที่9 การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า 9.1 ประเภทของการสื่อสาร 9.2 การสื่อสารผ่านทางคำพูด 9.3 การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร 9.4 การใช้น้ำเสียง 9.5 ภาษากาย 9.6 การคาดเดาความต้องการของลูกค้า 9.7 ระยะห่างระหว่างบุคคล 9.8 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า 9.9 หลักการให้บริการทางโทรศัพท์	3	บรรยายประกอบสื่อการสอนPowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา,วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย	อ.กรรณนิภา
11	บทที่10 การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ 11.1 การรับคำตำหนิ 11.2 การบริหารสถานการณ์วิกฤต 11.3 การป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า 11.4 การปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม 11.5 การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ	3	บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา,วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา
12	บทที่11 ความหมายและบทบาทของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 1. ความหมาย ของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม บทบาทและความสำคัญของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 2. ปรับทการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 3. สัญลักษณ์และธรรมเนียมปฏิบัติ	3	บรรยายประกอบสื่อการสอนPowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา,วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอนและสื่อที่ใช้	ผู้สอน
13	บทที่ 12 อิทธิพลและองค์ประกอบทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมต่อการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบค่านิยม แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มค่านิยมแนวคิดเกี่ยวกับมิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรม		บรรยายประกอบสื่อการสอนPowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา
14	บทที่ 13 การสื่อสารกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประเภทของวัฒนธรรมหลักที่มีผลต่อการกำหนดค่านิยมในการสื่อสาร		บรรยายประกอบสื่อการสอนPowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน	อ.กรรณนิภา

	การจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งการทำงาน ในสิ่งแวดล้อม		● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	
15	บทที่ 14 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้านานาชาติ 14.1 สหรัฐอเมริกา 14.2 ญี่ปุ่น 14.3 สาธารณรัฐประชาชนจีน 14.4 มาเลเซีย 14.5 ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย 14.6 สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล 14.7 สหพันธรัฐรัสเซีย 14.8 เครือรัฐออสเตรเลีย 14.9 ราชอาณาจักรนอร์เวย์ 15.10 สาธารณรัฐฝรั่งเศส 16.11 สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี 17.12 สหราชอาณาจักรบริเตนใหญ่และไอร์แลนด์เหนือ (สหราชอาณาจักร)		บรรยายประกอบสื่อการสอน PowerPoint การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา วิเคราะห์และอภิปราย สื่อการสอน ● นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint	อ.กรรณนิภา

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผล

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
	รายงานคู่	สัปดาห์สุดท้าย	ร้อยละ 10
1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 4.1, 4.2, 4.3	ทดสอบย่อยในชั้นเรียน	สัปดาห์เว้นสัปดาห์	ร้อยละ 10
1.4, 1.5, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3	สอบกลางภาค ข้อสอบแบบอัตนัยและแบบปรนัย	สัปดาห์ที่ 6	ร้อยละ 30
2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2	ข้อสอบแบบอัตนัย และแบบปรนัย	ตามกำหนดของทางมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 50

รายละเอียดการประเมิน

1. การเข้าชั้นเรียนตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ

ในทุกสัปดาห์ อาจารย์จะมีการเช็คชื่อนักศึกษาทุกครั้งก่อนทำการเรียนการสอน โดยมีการกำหนดเกณฑ์การลบคะแนนดังนี้

- 1.1 หากป่วยแล้วมีใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล จะไม่มีการลบคะแนน

หมายเหตุ หากนักศึกษาขาดเกิน 3 ครั้งจะมีผลต่อการพิจารณาสอบ ยกเว้นกรณีป่วยโดยมีใบรับรองแพทย์จึงจะอนุญาตให้สอบได้

2. วิเคราะห์และอภิปรายหัวข้อและกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
ในแต่ละสัปดาห์ อาจารย์จะยกหัวข้อและกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว เพื่อวัดความเข้าใจเนื้อหาประจำสัปดาห์
3. ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีนำไปสู่แนวทางปฏิบัติสำหรับการทดสอบเกี่ยวกับการบริการต่อผู้รับบริการ
ในแต่ละสัปดาห์นั้น ผู้เรียนจะต้องได้รับการทดสอบย่อยเกี่ยวกับการบริการต่อผู้รับบริการ
4. การสอบปลายภาค

การสอบปลายภาคเป็นการสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ให้เวลาทำ 2 ชั่วโมง โดยเป็นคำถามที่วัดความรู้ความเข้าใจ ความสามารถในการวิเคราะห์ และใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์และนำหลักทฤษฎี และความรู้ที่ได้จากชั้นเรียนไปใช้ในการตอบคำถาม

เกณฑ์การประเมิน

การประเมินแบบอิงเกณฑ์ดังนี้

- คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมด ≥ 80 ได้เกรด A
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมด ระหว่าง 75-79 = B+
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมด ระหว่าง 70-74=B
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมดระหว่างต่ำกว่า 65-69=C+
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมดระหว่างต่ำกว่า 60-64 = C
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมดระหว่างต่ำกว่า 55-59 = D+
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมดระหว่างต่ำกว่า 50-54 = D
 คะแนนรวมของกิจกรรมการประเมินทั้งหมดระหว่างต่ำกว่า 0-49 = F

กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเข้าชั้นเรียน และมารยาทในชั้นเรียน

1. ผู้เรียนจะต้องเข้าเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมดจึงมีสิทธิ์เข้าสอบปลายภาค (ขาดเรียนได้ไม่เกิน 3 ครั้ง) หากขาดเรียนเกิน 3 ครั้งผู้สอนจะเสนอให้ผู้เรียนถอนรายวิชาออก หากไม่ถอนรายวิชาออกเองจะทำการแจ้งกับทางสำนักงานทะเบียนและวัดผลว่าผู้เรียนนั้นๆ มีเวลาเรียนไม่พอ และไม่มีสิทธิ์สอบ
2. การเช็คชื่อมาสายนั้น หากมาไม่ทันเรียกชื่อจะถือว่าสายทันที
3. ผู้เรียนจะต้องแต่งกายชุดนักศึกษาสุภาพ ถูกต้องตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเข้าชั้นเรียน
4. ผู้เรียนต้องนั่งแถวหน้าให้เต็มก่อน จึงจะสามารถนั่งแถวถัดไปได้
5. ผู้เรียนสามารถต้องปิดเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดระหว่างการเข้าชั้นเรียน และไม่ทำกิจวัตรไม่สุภาพ หรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการรบกวนการเรียนการสอน หากผู้สอนตักเตือนแล้ว 1 ครั้งและยังปรากฏพฤติกรรมเดิมอีก ผู้สอนขอสงวนสิทธิ์ในการเชิญผู้เรียนออกนอกชั้นเรียน และถือว่าผู้เรียนขาดเรียนในสัปดาห์นั้นๆ
6. ไม่อนุญาตเข้าห้องน้ำ ยกเว้นบางกรณี

7. การพักระหว่างคาบเรียนนั้นถือเป็นสิทธิ์ของผู้สอนว่าจะมีการพักระหว่างคาบในแต่ละสัปดาห์หรือไม่โดยไม่จำเป็นต้องบอกล่วงหน้า
8. ธุรส่วนตัวของนักศึกษาไม่ถือเป็นข้ออ้างในการขาดเรียน

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

เอกสารประกอบการสอน TRM 115

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

เอกสารประกอบการสอน TRM 115

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ. หน่วยที่ 1-7 . พิมพ์ครั้งที่ 4.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ. หน่วยที่ 8-15 . พิมพ์ครั้งที่ 4.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช.

สมพร สุทัศนีย์. (2541). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรินทร์ รณเกียรติ. (2538). ทักษะและกระบวนการให้การปรึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วันทิพย์ และวารินทร์ สีนสูงสุด. (2538). วิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายใจ.

จิราภา เต็งไธรัตน์ และคณะ. (2534). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
อุดลพัฒน์กิจ.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8.

กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดวูเคชั่น.

Blackwell, Roger D. and other. (2001). **Consumer Behavior**. 9th ed. Phil : Hartcourt
College Publishers

Chen, J.S. (2000). Cross-cultural differences in travel information acquisition among tourists from three Pacific-Rim countries. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24:239.

Crotts, J. & Erdmann, R. (2000). Does national culture influence consumers' evaluation of travel services? A test of Hofstede's model of cross-cultural differences. *Managing Service Quality*, 10(6):410-22.

Donthu, N. & Yoo, B. (1998). Cultural influences on service quality expectations. *Journal of Service Research*, 1(2): 178-86.

Furrer, O., Liu, B. & Sudharshan, D. (2000). The relationship between culture and service quality perception: Basis for cross-cultural market segmentation and resource allocation. *Journal of Service Research*, 2(4): 355-71.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 ให้นักศึกษามีการสอบ Quiz ท้ายบทเรียน เพื่อประเมินประสิทธิผลการเรียนในรายวิชา
- 1.2 ให้นักศึกษาจัดทำรายงาน เพื่อประเมินประสิทธิผลในการบูรณาการเนื้อหาในรายวิชากับโครงการที่ได้รับมอบหมาย
- 1.3 ให้นักศึกษามีโอกาสได้แสดงความรู้และความสามารถในการแสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ
- 1.4 มีการจัดสอบกลางภาคและปลายภาค
- 1.5 มีการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 นำแนวทางการประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ มาจัดทำเป็นกลยุทธ์การประเมินการสอน
 - 1) ผลการสอบ Quiz ท้ายบทเรียน เพื่อประเมินประสิทธิผลการเรียนในรายวิชา
 - 2) ผลการจัดทำรายงาน เพื่อประเมินประสิทธิผลในการบูรณาการเนื้อหาในรายวิชากับโครงการที่ได้รับมอบหมาย
 - 3) ผลการแสดงความรู้และความสามารถในการแสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ กับธุรกิจบริการ
 - 4) ผลการสอบปลายภาค
- 2.2 ใช้การประเมินการสอนของอาจารย์ จากการประเมินโดยนักศึกษามาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

3. การปรับปรุงการสอน

- 1.1 มีการปรับปรุงการสอนโดยนำผลจากการประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ เพื่อการปรับปรุงการสอน
 - 1) ผลการสอบ Quiz ท้ายบทเรียน เพื่อประเมินประสิทธิผลการเรียนในรายวิชา
 - 2) ผลการจัดทำรายงาน เพื่อประเมินประสิทธิผลในการบูรณาการเนื้อหาในรายวิชากับโครงการที่ได้รับมอบหมาย
 - 3) ผลจากการแสดงความรู้และความสามารถในการแสดงบทบาทสมมุติในสถานการณ์ต่าง ๆ กับธุรกิจบริการ
 - 4) ผลการสอบปลายภาค
- 1.2 นำผลการประเมินการสอนของอาจารย์ จากการประเมินโดยนักศึกษามาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

2. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

2.1 ทักษะการเรียนรู้

	สอน	ฝึกหัด, Quiz	ประเมิน
เป้าหมายการเรียนรู้ที่ 1: ด้านคุณธรรมจริยธรรม			
สามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างมีจริยธรรม	✓	✓	
การจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมในการให้บริการ	✓	✓	
มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานบริการ	✓		
มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา	✓	✓	✓
มีวินัย มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	✓	✓	✓
เป้าหมายการเรียนรู้ที่ 2: ด้านความรู้			
สามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ลักษณะของบุคคลตามหลักการจิตวิทยา พร้อมประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาในงานบริการได้อย่างเหมาะสม	✓	✓	✓
วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพ และอารมณ์มีความแตกต่างกัน รวมถึงประยุกต์หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม	✓	✓	✓
วิเคราะห์องค์ประกอบด้านวัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่องานบริการได้	✓	✓	✓
สร้างแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการได้	✓		✓
ประยุกต์หลักการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับผู้รับบริการ และสามารถบริการ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้	✓		✓
เป้าหมายการเรียนรู้ที่ 3: ด้านปัญญา			
สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่างๆ สำหรับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้	✓	✓	✓
สามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อบริการ และสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้	✓	✓	✓
เป้าหมายการเรียนรู้ที่ 4: ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ			
การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ และอภิปรายหัวข้อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และให้เกียรติการแสดงความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม	✓	✓	
สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของ	✓	✓	✓

ตนในกลุ่มได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในนำเสนอแนวทางช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มและสมาชิกนอกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม			
สามารถใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรม ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานบริการ	✓		✓
เป้าหมายการเรียนรู้ที่ 5: การสื่อสารทางเทคโนโลยี และการวิเคราะห์เชิงตัวเลข			
นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ และคณิตศาสตร์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และวางแผนเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการได้	✓	✓	✓
นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓
นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอ ติดต่อสื่อสารและการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓

2.2 มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

1. ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- 1.1 สามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างมีจริยธรรม
- 1.2 สามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมการบริการ
- 1.3 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ได้แก่การแสดงออกซึ่งคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา
- 1.5 มีวินัย มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

- 2.1 สามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ลักษณะของบุคคลตามหลักการจิตวิทยา พร้อมประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาในงานบริการได้อย่างเหมาะสม
- 2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลิกภาพ และอารมณ์มีความแตกต่างกัน รวมถึงประยุกต์หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการบริการได้อย่างเหมาะสม
- 2.3 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านวัฒนธรรม สังคม จิตวิทยา สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่องานบริการได้
- 2.4 สร้างแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการได้
- 2.5 ประยุกต์หลักการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับผู้รับบริการ และสามารถบริการตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

3. ด้านทักษะทางปัญญา

- 3.1 สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทางบุคลิกภาพ อารมณ์ และวัฒนธรรมได้
- 3.2 สามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อบริการ และสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหามาได้

4. ด้านความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- 4.1 การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ และอภิปรายหัวข้อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และให้เกียรติ การแสดงความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม
- 4.2 สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในนำเสนอแนวทางช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มและสมาชิกนอกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม
- 4.3 สามารถใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและจริยธรรม ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานบริการ

5. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5.1 นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ และคณิตศาสตร์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และวางแผนเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการได้
- 5.2 นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 5.3 นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอ ติดต่อสื่อสารและการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 1.1 การสอบ Quiz ท้ายบทเรียน เพื่อประเมินประสิทธิผลการเรียนในรายวิชาทุกครั้งที่ยื่นจบในบทเรียนนั้นๆ หากนักศึกษามากกว่า 30 %ได้ผลทดสอบต่ำมาก อาจารย์ผู้สอนจะพิจารณาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชาในบทเรียนนั้นๆ
- 1.2 ผลจากการการบูรณาการเนื้อหาในรายวิชากับโครงการที่ได้รับมอบหมาย หากนักศึกษา ได้ผลคะแนนต่ำมาก อาจารย์ผู้สอนจะพิจารณาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิผลโดยการใช้ตัวอย่างทางธุรกิจการบริการต่าง ๆ ในการสอน พร้อมส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ทักษะทางด้านความรู้ปัญญาในการวิเคราะห์และสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาในรายวิชากับโครงการได้
- 1.3 มีการจัดสอบกลางภาคและปลายภาค ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้
- 1.4 มีการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา อาจารย์ผู้สอนจะพิจารณาคำแนะนำสอนนั้นๆ จากนักศึกษา เป็นแนวทางการประสิทธิผลของรายวิชาต่อไป

.....
(กรรมการ ผลเจริญ)

อาจารย์ผู้สอน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2567

ผู้ตรวจสอบ.....

(นางสาววงษ์จันทร์ ไพโรจน์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2567

อนันต์

(ผศ.ดร.ชาญชัย สุขสุวรรณ)

รักษาการอธิการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2567