



มคอ.3

แผนการสอนของรายวิชา

ITH0001 จิตวิทยาการบริการเพื่อการท่องเที่ยว

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณะ/สาขา/วิชาเอก	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
1. รหัสวิชาและชื่อรายวิชา	รหัสวิชา ITH0001 ชื่อวิชา (ไทย) จิตวิทยาการบริการเพื่อการท่องเที่ยว ชื่อวิชา (อังกฤษ) Service Psychology for Tourism
2. จำนวนหน่วยกิต	3(3-0-6)
3. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)	ไม่มี
4. ชื่อหลักสูตรและประเภทของรายวิชา	ชื่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ประเภทของรายวิชา กลุ่มวิชาบังคับ
5. คำอธิบายรายวิชา	ภาษาไทย ประเภท ลักษณะ และแนวโน้มของงานบริการ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยา สังคมวิทยา การตลาดที่นำมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การบริการอย่างไทยและสากล เทคนิคการต้อนรับและจิตวิทยาการให้บริการในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ตลอดจนศิลปะในการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มารยาทในการต้อนรับและการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาทักษะทางสังคมในงานบริการ กรณีศึกษา

ภาษาอังกฤษ

Types, characteristics and trends in service; theories and concepts of psychology, sociology, and marketing applied to tourism and hospitality industry; Thai and global service; hospitality techniques and service psychology for being a good host; arts of solving unexpected problems; etiquette in reception and communication; personality development; strengthening human relations and developing social skills in service; case studies

6. ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของ รายวิชา (CLOs)	① ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs)																			
	PLOs 1				PLOs 2		PLOs 3		PLOs 4				PLOs 5				PLOs 6		PLOs 7	
	② ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565																			
	1.1	1.2	4.1	4.4	1.3	2.3	2.3	4.3	2.1	2.2	2.4	4.3	3.1	3.2	3.3	4.2	1.4	2.1	1.4	2.2
1. มีความรู้และความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จิตวิทยา สังคมวิทยา และการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ	●																			
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานต้อนรับและบริการแบบไทยและสากลโดยใช้หลักจิตวิทยา		●																		
3. มีความสามารถในการออกแบบกระบวนการให้บริการ จัดการข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสร้างสรรค์					●		●				●	●								
4. มีความสามารถในการแสดงออกถึงความเป็นผู้มีจิตบริการ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ			●									●								

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (PLOs) และผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิ
ระดับอุดมศึกษาของหลักสูตร**

① PLOs 1 มีความรู้และเข้าใจแนวคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวและบริการบนฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีคุณลักษณะเหมาะสมเป็นนักบริการทางการท่องเที่ยว

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 1.1 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
- 1.2 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ
- 4.1 มีจิตบริการ ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์
- 4.4 มีภาวะผู้นำ และสามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานเสมือนพนักงานจริงในสถานประกอบการ

① PLOs 2 สามารถใช้ความรู้และทักษะในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการบนฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 1.3 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดวิธีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
- 2.3 มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ออกแบบกระบวนการวิจัยพื้นฐาน และเสนอแนะแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน

① PLOs 3 สามารถวิเคราะห์แนวโน้มและความเป็นไปได้ทางธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 2.3 มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ออกแบบกระบวนการวิจัยพื้นฐาน และเสนอแนะแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน
- 4.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการออกแบบการให้บริการและเสนอแนะแนวทางในการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างความยั่งยืน

① PLOs 4 สามารถออกแบบบริการและประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวและบริการ

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 2.1 มีทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อนำเสนอการบริการที่เหมาะสม ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และประสานงานกับผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสื่อสารข้อมูลและนำเสนอคอนเทนต์การตลาดในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
- 2.4 มีทักษะในการออกแบบและปฏิบัติงานบริการสอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างและพฤติกรรมผู้รับบริการ
- 4.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการออกแบบการให้บริการและเสนอแนวทางในการวางแผนและจัดการการการท่องเที่ยวและบริการอย่างความยั่งยืน

① PLOs 5 มีคุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึก จรรยาบรรณวิชาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการบนฐานของความยั่งยืน

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 3.1 มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็นผู้ให้บริการ บนฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม
- 3.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการและการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ไม่คัดลอก/เผยแพร่ผลงานของผู้อื่นเพื่อประโยชน์ในบริบทของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ
- 3.3 มีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เคารพกฎหมายและกติกาในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
- 4.2 มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

① PLOs 6 สามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

- 1.4 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวทางในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและภาษาต่างประเทศเพื่อนำเสนอและสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามสถานการณ์
- 2.1 มีทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อนำเสนอการบริการที่เหมาะสม ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และประสานงานกับผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

① PLOs 7 สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

② ผลลัพธ์การเรียนรู้

1.4 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวทางในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและภาษาต่างประเทศเพื่อนำเสนอและสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามสถานการณ์

2.2 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสื่อสารข้อมูลและนำเสนอคอนเทนต์การตลาดในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) ดังนี้

1.1 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

1.2 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.3 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดวิธีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

1.4 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวทางในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและภาษาต่างประเทศเพื่อนำเสนอและสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามสถานการณ์

2. ทักษะ (Skills) ดังนี้

2.1 มีทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อนำเสนอการบริการที่เหมาะสม ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และประสานงานกับผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสื่อสารข้อมูลและนำเสนอคอนเทนต์การตลาดในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

2.3 มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ออกแบบกระบวนการวิจัยพื้นฐานและเสนอแนะแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน

2.4 มีทักษะในการออกแบบและปฏิบัติงานบริการสอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างและพฤติกรรมผู้รับบริการ

3. จริยธรรม (Ethics) ดังนี้

3.1 มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็นผู้ให้บริการ บนฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม

3.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการและการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ไม่คัดลอก/เผยแพร่ผลงานของผู้อื่นเพื่อประโยชน์ในบริบทของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ

3.3 มีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เคารพกฎหมายและกติกาในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

4. ลักษณะบุคคล (Character) ดังนี้

- 4.1 มีจิตบริการ ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์
- 4.2 มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
- 4.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการออกแบบการให้บริการและเสนอแนวทางในการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างความยั่งยืน
- 4.4 มีภาวะผู้นำ และสามารถรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานเสมือนพนักงานจริงในสถานประกอบการ

7. แผนการสอน

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
1-2 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความรู้และความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จิตวิทยา สังคมวิทยา และการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ PLOs 1.1 มีความรู้และมีความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิดด้านการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ	ปฐมนิเทศรายวิชา - อธิบายแผนการสอน กำหนดข้อตกลงร่วมกันในการจัดการเรียนการสอน การประเมินและวัดผลการเรียน - แนะนำเอกสารประกอบการสอน หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ ประเภท ลักษณะ และแนวโน้มของงานบริการ - ความหมายของการบริการ - อุตสาหกรรมการบริการ - ความสำคัญของการบริการ - ลักษณะเฉพาะของการบริการ - ประเภทของการบริการ - องค์ประกอบของการบริการ	1. ศึกษาจากเอกสารประกอบการสอน 2. บรรยายด้วยสไลด์อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ 3. สรุปสาระสำคัญจากบทเรียน 4. แบ่งกลุ่มศึกษาเนื้อหาและค้นคว้าเพิ่มเติมในหัวข้อที่ได้รับมอบหมายและนำเสนอหน้าชั้นเรียน 5. ทำแบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถามระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างเรียนของผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจแบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1
3-4 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความรู้และความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดแนวคิด	หน่วยที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยา สังคมวิทยา - ความหมายและความสำคัญ	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปรายร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถามระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกต

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	เกี่ยวกับการบริการ จิตวิทยา สังคมวิทยา และการตลาดใน ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ PLOs 1.1 มีความรู้และมีความสามารถ ในการอธิบายและถ่ายทอด แนวคิดด้านการจัดการการ ท่องเที่ยวและบริการ	ของจิตวิทยา - แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ จิตวิทยาการบริการและการ พัฒนาบุคลิกภาพ - การประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการ บริการ - ประโยชน์ของจิตวิทยาการ บริการ			พฤติกรรมระหว่างเรียนของ ผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1
5 (3 ชั่วโมง)	CLOs มีความรู้และความสามารถในการ อธิบายและถ่ายทอดแนวคิด เกี่ยวกับการบริการ จิตวิทยา สังคมวิทยา และการตลาดใน ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ PLOs 1.1 มีความรู้และมีความสามารถ ในการอธิบายและถ่ายทอด แนวคิดด้านการจัดการการ ท่องเที่ยวและบริการ	หน่วยที่ 3 การตลาดที่นำมา ประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปราย ร่วมกัน สรุป - สอดแทรกเรื่องบุคลิกภาพใน การพูดต่อหน้าที่สาธารณะ ทักษะการนำเสนองาน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถาม ระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกต พฤติกรรมระหว่างเรียนของ ผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
6-7 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีทักษะในการปฏิบัติงานต้อนรับ และบริการแบบไทยและสากล โดยใช้หลักจิตวิทยา PLOs 1.2 มีความรู้และมีความสามารถ ในการอธิบายและถ่ายทอด กระบวนการในการปฏิบัติงาน ด้านการท่องเที่ยวและบริการ	หน่วยที่ 4 การบริการอย่างไทย และสากล	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปราย ร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถาม ระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกต พฤติกรรมระหว่างเรียนของ ผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1
8-9 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความสามารถในการออกแบบ กระบวนการให้บริการ จัดการข้อ ร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าอย่างสร้างสรรค์ PLOs 3.1 มีคุณ ธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็น ผู้ให้บริการ บนฐานของความ รับผิดชอบต่อสังคมและความ ยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม 4.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน การออกแบบการให้บริการและ	หน่วยที่ 5 เทคนิคการต้อนรับ และจิตวิทยาการให้บริการใน การเป็นเจ้าบ้านที่ดี	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปราย ร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถาม ระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกต พฤติกรรมระหว่างเรียนของ ผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	เสนอแนวทางในการวางแผน และจัดการการการท่องเที่ยว และบริการอย่างความยั่งยืน				
10-11 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความสามารถในการออกแบบ กระบวนการให้บริการ จัดการข้อ ร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าอย่างสร้างสรรค์ PLOs 1.3 มีความรู้และมีความสามารถ ในการอธิบายและถ่ายทอด วิธีการบริหารจัดการและแก้ไข ปัญหาในการจัดการการ ท่องเที่ยวและบริการ 3.1 มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็น ผู้ให้บริการ บนฐานของความ รับผิดชอบต่อสังคมและความ ยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม	หน่วยที่ 6 ศิลปะในการจัดการ ข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปราย ร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถาม ระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกต พฤติกรรมระหว่างเรียนของ ผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
12 (3 ชั่วโมง)	CLOs มีความสามารถในการแสดงออกถึงความเป็นผู้มีจิตบริการ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ PLOs 3.1 มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็นผู้ให้บริการ บนฐานของความรู้ ผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม 4.1 มีจิตบริการ ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์	หน่วยที่ 7 มารยาทในการต้อนรับและการสื่อสาร	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปรายร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถามระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างเรียนของผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจแบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1
13-14 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความสามารถในการแสดงออกถึงความเป็นผู้มีจิตบริการ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ PLOs 4.1 มีจิตบริการ ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะความเข้าใจความ	หน่วยที่ 8 การพัฒนาบุคลิกภาพ	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปรายร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถามระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างเรียนของผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจแบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1

สัปดาห์ที่ (จำนวน ชั่วโมง)	ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs)	หัวข้อบรรยาย	วิธีการสอน	สื่อการสอน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมินผลการสอน
	ต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์				
15-16 (6 ชั่วโมง)	CLOs มีความสามารถในการแสดงออกถึงความเป็นผู้มีจิตบริการ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ PLOs 3.1 มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพของการเป็นผู้ให้บริการ บนฐานของความรู้รับผิดชอบต่อสังคมและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม 4.1 มีจิตบริการ ทักษะการใช้ชีวิต และทักษะความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์	หน่วยที่ 9 การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาทักษะทางสังคมในงานบริการ	- บรรยาย - กิจกรรมซักถาม อภิปรายร่วมกัน สรุป	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ 3. สื่อวิดีโอ	1. ประเมินจากการตอบคำถามระหว่างเรียน 2. ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมระหว่างเรียนของผู้เรียน 3. ประเมินจากการตรวจแบบฝึกหัดท้ายบทที่ 1

สรุปจำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ภาคทฤษฎีการบรรยาย	ภาคปฏิบัติ (การฝึกปฏิบัติ/ภาคสนาม/การฝึกงาน)	การศึกษาด้วยตนเอง	รวม
48 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง

8. การวัดและประเมินผลการศึกษา

รายการ	ร้อยละ
กิจกรรมนำเสนอ/งานกลุ่ม/งานเดี่ยว	30
คะแนนสอบกลางภาค	30
คะแนนสอบปลายภาค	30
คะแนนจิตพิสัย	10
รวม	100

9. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : โพกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สันนุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:สายธาร.

สุรีย์ เข้มทอง. (2553). จิตวิทยาการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้

เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เล่มที่ 1 หน่วยที่ 4. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

10. คณะกรรมการบริหารรายวิชา/อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

9.1 คณะกรรมการบริหารรายวิชา

ผศ.ดร. ยกสมน เจ๊ะเฮง

9.2 อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เบญญา จรรย์วิจิตร