

## สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	<b>ข้อมูลทั่วไป</b>	3
	1. รหัสและชื่อรายวิชา	3
	2. จำนวนหน่วยกิต	3
	3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา	3
	4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน	3
	5. ภาคการศึกษาชั้นปีที่เรียน	3
	6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)	3
	7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)	3
	8. สถานที่เรียน	3
	9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด	3
หมวด 2	<b>จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์</b>	4
	1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา	4
	2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา	4
หมวด 3	<b>ลักษณะและการดำเนินการ</b>	4
	1. คำอธิบายรายวิชา	4
	2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา	4
	3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4
หมวด 4	<b>การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา</b>	5
	1. คุณธรรม จริยธรรม	5
	2. ความรู้	5
	3. ทักษะทางปัญญา	5
	4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	6
	5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6
หมวด 5	<b>แผนการสอนและการประเมินผล</b>	7
	1. แผนการสอน	7
	2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้	11

<b>หมวด 6</b>	<b>ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน</b>	13
	1. เอกสารและตำราหลัก	13
	2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ	13
	3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ	13
<b>หมวด 7</b>	<b>การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา</b>	13
	1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา	13
	2. กลยุทธ์การประเมินการสอน	13
	3. การปรับปรุงการสอน	13
	4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา	13
	5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา	13

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
รหัส 3571108                      ชื่อวิชา จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ
- จำนวนหน่วยกิต  
3(3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว  
ประเภทของรายวิชา วิชาพื้นฐานวิชาชีพ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
ดร.ไพโรจน์ เวชัญญะกุล                      อาจารย์ผู้สอน
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1/2556
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
1 เมษายน 2556

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานด้านจิตวิทยา
- 1.2 เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีทัศนคติ ทฤษฎีความพึงพอใจและนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการได้
- 1.3 เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้แนวคิด ทฤษฎีจิตวิทยาประยุกต์และเข้าใจถึงกลยุทธ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพ
- 1.4 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงจรรยาบรรณในการให้บริการและนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการอย่างมีคุณธรรม

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 2.1 เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมกับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์
- 2.2 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานด้านจิตวิทยา
- 2.3 เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้หลักคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- 2.4 เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการในสถานการณ์ต่างๆได้

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานด้านจิตวิทยา ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีทัศนคติ ทฤษฎีความพึงพอใจ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจิตวิทยาประยุกต์กลยุทธ์การวางแผนการบริการและคุณภาพการบริการ

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	-	18 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมง/สัปดาห์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีจิตสำนึกและตระหนักต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ
- 1.1.2 มีบทบาทความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

#### 1.2 วิธีการสอน

**งานชิ้นที่ 1** ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสืบหาข้อมูลจริยธรรมในการให้บริการ และกรณีศึกษาตัวอย่างการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการพร้อมอภิปรายหน้าห้องเรียน

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

พิจารณาจากข้อมูลที่นักศึกษานำเสนอและวิธีการนำเสนอหน้าห้องเรียน

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

ความรู้และทฤษฎีที่ได้รับต้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการในยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดี

#### 2.2 วิธีการสอน

1. แบบฝึกปฏิบัติประจำวิชา
2. กิจกรรมประจำบทเรียนจำนวน 8 บท พร้อมใบงาน
3. ตัวอย่างรายงาน

**งานชิ้นที่ 1** ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสืบหาข้อมูลจริยธรรมในการให้บริการ พร้อมอภิปรายหน้าห้องเรียน

**งานชิ้นที่ 2** ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสืบค้นกรณีศึกษาตัวอย่างการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการพร้อมแสดงบทบาทสมมุติหน้าห้องเรียน

#### 2.3 วิธีการประเมินผล

พิจารณาจากข้อมูลที่นักศึกษานำเสนอและวิธีการนำเสนอหน้าห้องเรียนโดยสามารถสื่อความหมายให้อาจารย์และนักศึกษาในชั้นเรียนเข้าใจได้

### 3. ทักษะทางปัญญา

#### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

การฝึกคิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

#### 3.2 วิธีการสอน

สอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากนักศึกษารายบุคคลขณะนำเสนอข้อมูลหน้าห้อง

#### 3.3 วิธีการประเมินผล

พิจารณาจากข้อมูลที่นักศึกษานำเสนอและวิธีการนำเสนอหน้าห้องเรียนโดยสามารถสื่อความหมายให้อาจารย์และนักศึกษาในชั้นเรียนเข้าใจได้

### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างเหมาะสม

#### 4.2 วิธีการสอน

ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มทำรายงาน

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

พิจารณาจากการร่วมทำกิจกรรม รายงานที่นักศึกษาทั้งกลุ่มนำเสนอหน้าห้อง โดยทุกคนสามารถนำเสนอหน้าห้องเรียน สามารถสื่อความหมายและตอบคำถามที่อาจารย์และนักศึกษาในชั้นเรียนถามให้เข้าใจได้

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 นักศึกษาสามารถสื่อความหมายหน้าห้องเรียนให้อาจารย์และนักศึกษาในชั้นเรียนเข้าใจได้

5.1.3 นักศึกษาสืบค้นข้อมูลทั้งในห้องสมุดและทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง

#### 5.2 วิธีการสอน

ให้นักศึกษาทำรายงานจำนวน 2 ชิ้นงาน ดังกล่าวข้างต้น

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

พิจารณาจากข้อมูลที่นักศึกษาทั้งกลุ่มนำเสนอหน้าห้อง โดยทุกคนสามารถนำเสนอหน้าห้องเรียน สามารถตอบข้อซักถาม สื่อความหมายให้อาจารย์และนักศึกษาในชั้นเรียนเข้าใจได้

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<p>แนวการสอน การวัดผลการประเมินผลมอบหมายงานกลุ่ม</p> <p><b>งานชิ้นที่ 1</b> ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสืบหาข้อมูลกิจกรรมในการให้บริการพร้อมอภิปรายหน้าห้องเรียน</p> <p><b>งานชิ้นที่ 2</b> ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มสืบค้นกรณีศึกษาตัวอย่างการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการพร้อมแสดงบทบาทสมมุติหน้าห้องเรียน</p>	3	<p>1. Power point</p> <p>2. เอกสารประกอบการสอน</p>	อ.ดร.ไพริน เวช ธีญญะกุล
2	บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปและทฤษฎีจิตวิทยาและการบริการ	3	<p>1. ทำกิจกรรมบทที่ 1 การนำเข้าสู่บทเรียนโดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มอภิปรายเพื่อสรุป ความรู้ทั่วไปและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาและการบริการ</p> <p>2. อาจารย์สรุปความรู้</p> <p>3. บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power point และซักถาม</p>	อ.ดร.ไพริน เวช ธีญญะกุล
3	บทที่ 2 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	1. บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power point	<p>1. อาจารย์สรุปความรู้</p> <p>2. บรรยายประกอบ สื่อการสอน Power point และซักถาม</p>	อ.ดร.ไพริน เวช ธีญญะกุล

4	<u>Present งานชิ้นที่ 1</u>	1. นักศึกษา Present 2. อาจารย์ ทบทวนป้อน ข้อมูล ข้อบกพร่องที่ พบจากการ รายงาน	นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
5	บทที่ 3 ความรู้และทฤษฎีที่สนใจและ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปความรู้ 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
6	บทที่ 4 ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับการ เพิ่มยอดขายของผู้ให้บริการ	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปการค้าส่ง 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
7	บทที่ 5 ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปการค้าส่ง 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
8	สอบกลางภาค	ข้อสอบกลาง ภาค	ข้อสอบอัตนัย 2 ข้อ	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
9	บทที่ 6 ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับ จิตวิทยาเพื่อการสื่อสารกับ ลูกค้าและการคาดเดาความ ต้องการของลูกค้า	1. การ บรรยาย ประกอบสื่อ แผ่นใส/ Power Point 2. อภิปราย และซักถาม 3. ให้นักศึกษา วิเคราะห์ กรณีศึกษา	1. อาจารย์สรุป 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และ ซักถาม 3. กรณีศึกษา	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล



10	บทที่ 7 ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับ จิตวิทยาเพื่อการบริหาร องค์การและการสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อ การบริการที่ดี	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปอินเตอร์เน็ต 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
11	บทที่ 8 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ของลูกค้าต่างชาติ	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปความแตกต่าง ด้านวัฒนธรรมของลูกค้า ต่างชาติ 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และ ซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
12	บทที่ 9 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณธรรม และจริยธรรมในการบริการ	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับคุณธรรมและ จริยธรรมในการบริการ 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และ ซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
13	บทที่ 10 ศึกษาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการที่ ถูกต้อง	1. บรรยาย ประกอบ สื่อ การสอน Power point	1. อาจารย์สรุปศึกษาความรู้ ทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง 2. บรรยายประกอบ สื่อการ สอน Power point และ ซักถาม	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
14	<u>Present งานชิ้นที่ 2</u>	1. นิสิต Present 2. อาจารย์ ทบทวน ป้อน ข้อบกพร่องที่ พบจากการ รายงาน	1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล
15	<u>Present งานชิ้นที่ 2</u>	1. นิสิต Present 2. อาจารย์	1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point	อ.ดร.ไพริน เวช ธัญญะกุล

		ทบทวนข้อ ข้อมูล ข้อบกพร่องที่ พบจากการ รายงาน		
16	สอบปลายภาค	ข้อสอบปรนัย 80 ข้อ ตาม สาระการ เรียนรู้	ข้อสอบปลายภาค	อ.ดร.ไพริน เวช ัญญะกุล

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการ เรียนรู้	วิธีการ ประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	กรณีศึกษาและจิตพิสัย	ชิ้นงาน และ ความตั้งใจ เรียน	1-16	10%
2	<u>งานชิ้นที่ 1</u> ให้นักศึกษา แบ่งกลุ่มสืบหาข้อมูล จรรยาบรรณในการให้บริการ พร้อมอภิปรายหน้า ห้องเรียน	ข้อมูลที่ นักศึกษา นำเสนอ หน้าห้อง สามารถสื่อ ความหมาย ให้อาจารย์ และ นักศึกษาใน ชั้นเรียน เข้าใจได้	4-5	10%
3	<u>งานชิ้นที่ 2</u> ให้นักศึกษา แบ่งกลุ่มสืบค้น กรณีศึกษาตัวอย่างการ ให้บริการในอุตสาหกรรม การบริการพร้อมแสดง บทบาทสมมุติหน้า	ข้อมูลที่ นักศึกษา นำเสนอ หน้าห้อง สามารถสื่อ ความหมาย	14-15	20%

	ห้องเรียน	ให้อาจารย์ และ นักศึกษาใน ชั้นเรียน เข้าใจได้		
4	สอบกลางภาค	คะแนนจาก การสอบ	7	20%
5	สอบปลายภาค	คะแนนจาก การสอบ	16	40%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

กรมสุขภาพจิต. การบริหารความเครียด. [Online].

เข้าถึงได้จาก <http://www.dmh.go.th/>. (วันที่ค้นข้อมูล 13 กรกฎาคม 2551).

กระทรวงการต่างประเทศ. สาระน่ารู้ก่อนเดินทาง. [Online].

เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th> (วันที่ค้นข้อมูล 13 กรกฎาคม 2551).

การมีจิตใจในการบริการที่ดี. [Online].

เข้าถึงได้จาก : [www.cdd.go.th/j4607181.htm](http://www.cdd.go.th/j4607181.htm). (วันที่ค้นข้อมูล 9 กรกฎาคม 2548).

ครรรชิต มาลัยวงศ์. การจัดการเทคโนโลยี [Online]. เข้าถึงได้ [http://www.drkanchit.com/ict\\_ideas](http://www.drkanchit.com/ict_ideas)

/index.html. (วันที่ค้นข้อมูล 22 มกราคม 2549).

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ดร., วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, ดร., สุรกุล เจนอบรม, รศ.ดร.. (2539).

เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ดร., วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, ดร., สุรกุล เจนอบรม, รศ.ดร. (2539).

เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อติยาพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, ธีระพล แซ่ตั้ง. การตลาดรุ่ง มุ่งสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: บริษัทที่

เอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2546.

เทือน ทองแก้ว, รศ.. การมีหัวใจบริการ (Service Mind). [Online].

เข้าถึงได้จาก : [dusithost.dusit.ac.th/-ei/tuan/file21122005012.doc](http://dusithost.dusit.ac.th/-ei/tuan/file21122005012.doc).

(วันที่ค้นข้อมูล 15 พฤษภาคม 2550).

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธา การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

บดินทร์ วิจารณ์ (แปล). (2548). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้

(Building the learning Organization) ผู้เขียน Michael J. Marquardt เรียบเรียงโดย

วีรวิทย์ มาษะศิริานนท์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณราย ทร์พะยะประภา, รศ.ดร.. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชิต ควรเดชะคุปต์, พล.ต.ท.. (ม.ป.ป.). เด็ดร้อนมีภัย เรียกใช้ตำรวจของท่าน. กรุงเทพฯ :

หอรัตนชัยการพิมพ์.

ม.ป.ป. กระแสโลกาภิวัตน์กำลังพัดกระหน่ำโลก. [Online].

เข้าถึงได้จาก <http://www.siamdi.com>. (วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2549).

เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยิ่งศักดิ์ ไควสุรัตน์. (2549). ตำราทงของการบริงานบริการ เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน.

ยิ่งศักดิ์ ไควสุรัตน์. (2549). ตำราทงของการบริงานบริการ เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน.

ยิ่งศักดิ์ ไควสุรัตน์. (2549). ตำราทงของการบริงานบริการ เล่ม 3. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน.

ลาวัลย์ เผือกบุตร. (2534). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลกับความพึง

พอใจของผู้ป่วยและนักศึกษาวิทยาลัยทหารอากาศ” ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาพยาบาลสาธารณสุข. กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล (สำเนา).

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),

2542.

ศิริพร วิชาญมहिมาชัย. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ,มหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิตย. น. 233-238.

ศิริพร วิชาญมहिมาชัย. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ.

[Online]. เข้าถึงได้จาก

: [http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy\\_siriporn.doc](http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc). (วันที่ค้นข้อมูล 20

มิถุนายน 2550).

สมิต สัชฌุกร, ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, 2548.

สมิต สัชฌุกร, ศิลปะการให้บริการ, พิมพ์ครั้งที่ 1. : กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 329-357.

อาศยา โชติพานิช. เทคนิคการให้บริการ. [Online]. เข้าถึงได้จาก :

[www.tsu.ac.th/IPRO/files/paper07\\_2549.doc](http://www.tsu.ac.th/IPRO/files/paper07_2549.doc). (วันที่ค้นข้อมูล 15 พฤษภาคม 2550).

Abbot Peter & Lewry Sue. (1999). Front Office. 1st ed.. Oxford : Butterworth-Heinemann Ltd.

Baker Sue, Bradley pam, Huyton Jeremy. (1994). Principles of hotel front office operations :

a study guide. 3rd Ed. Great Britain : The Bath Press.

Bardi James A. (2003). Hotel front office management. 3rd ed.. New Jersey : John Wiley &

Son, Inc..

Carnegie, Dale. (1981). How To Win friends & Influence People. Revised Edition.

Pocket Books.

Clegg, S.R., et. Al (1996). Handbook of Organization studies. Thousand Oaks, CA. : Sage. P.

375-408

Coffey, R.E., Cook, C.W., & Hunsaker,P.L. (1997). Management and organizational behavior.

Burr Ridge, IL : Irwin, p. 254-285.

Davis, K. & Newstrom, J.W. (1989). Human behavior at work : Organizational behavior

(8thed). New York : Mc Graw-Hill, p. 70-100.

Davidoff Donald M.. (1994). Contact : customer service in the hospitality and tourism industry.

1st ed.. USA : Prentice Hall.

Dimitrius, Jo-Ellan & Mazarella, Mark. (2547). คู่มืออ่านคน. แปลจากเรื่อง Reading People โดย

วรรณคำ พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

Dittmer Paul R. & Griffin Gerald G.. (1992). Dimensions of the hospitality industry : a college introduction. 1st ed.. USA : Van Nostrand Reinhold.

DuBrin, A.J. (1998). Leadership : Research findings, practice, and skill. Boston : Houghton Mifflin.

Ford Robert, C. & Heaton Cherrill P.. (1999). Managing the guest experience in hospitality. (1st ed.). Canada : Thomson Learning.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J. H. (1997). Organizations, behavior, structure, processes (9th ed.). Boston : Mc Graw – Hill, p. 406-431.

Gillespie, Peggy R., and Bechtel, Lynn. (1986). Less stress in 30 days. New York : New American Library.

Gordon, J.R. (1999). Organizational behavior : A diagnostic approach. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, p. 184-221.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). Behavior in organizations. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, p. 278-328.

Gronroos, Christian. Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition. Lexington, Massachusetts : Lexington Books, 1990.

Hellriegel, D., Slocum, J. W. (Jr), & Woodman, R. W. (1995). Organizational behavior. (7th ed.). St. Paul, Minn. : West Publishing, p. 386-425.

Ivancevich, J.M., Donnelly, J. H., & Gibson, J. L. (1997). Management : Quality and competitiveness. (2nd ed.). Chicago, IL : Irwin, p. 366-386.

Ive, Josephine. (2000). Achieving Excellence in Guest Service. 1 Edition. Melbourne:

Hospitality Press.

Lovelock, Christopher. H.. Services Marketing. Third Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

1996.

Marcic, D, & Seltzer, J. (1998). Organizational behavior : Experiences and cases (5th ed.).

Cincinnati, OH : South-Western College, p. 197-216.

McCarthy, Patrick & Spector, Robert. (2549). ใช้หัวใจให้บริการ..The Nordstorm Way แปลจาก

เรื่อง The Nordstrom Way to Customer Service Excellence โดยปฏิพลตั้งจักรวรรานนท์.

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: | สำนักพิมพ์บิสกิต.

McShane, S.L. & Von Glinow, M.A. (2000). Organizational behavior. Boston : Mc Graw-Hill,

p. 230-259.

Morrison Terri, Conaway Wayne, A., Borden George, A.,Ph.D.. (1994). Kiss, Bow, or Shake

Hands: how to do business in sixty countries. 1st Edition. USA : Adams

Media Corporation.

Nelson, D.L., & Quick, J. C. (1997). Organizational behavior : Foundations, realities, and

changes. St. Paul, Minn. : West, p. 221-250.

Odgers Pattie, EdD. (2004). The world of customer service. 1st ed.. USA : Thomson Learning.

Payne, Adrian. The Essence of Services Marketing. Hertfordshire : Prentice Hall International

(UK), 1993.

Quek, George. (2548). บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา แปลจากเรื่อง Service Unusual โดย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี.

Renner Peter. (1994). Basic hotel front office procedures. 3rd ed.. USA : Van Nostrand



Reinhold.

Robbins, S.P. (2001). Organizational behavior (9th ed.). Upper Saddle River, NJ. :

Prentice-Hall, p. 282-307.

Samovar, Larry A. & Jack Mills. (1998). Oral communication : speaking across cultures.

Steer, R.M. (1987). Introduction to Organizational behavior (4th ed.). Glenview, IL :

Foresman, p. 381-405.

Stoner, J.A.F., & Freeman, R.E. (1992). Management (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ:

Prentice-Hall, p. 527-555.

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series). (Online).

เข้าถึงได้จาก <http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>. (วันที่ค้นข้อมูล 20 มิถุนายน 2550)

Thompson, Jr., Arthur, A. & Strickland III, A. J. (1984). Strategic management : concepts and cases.

Walter Wriston . 1992. The twilight of sovereignty: How the information revolution is transforming the world. New York : Scribner.

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย <http://thai.tourismthailand.org/>

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

เกรด	คะแนน	เกณฑ์การพิจารณา
A	90 – 100	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 90 - 100 %
B+	85 - 89	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 85 - 89 %
B	75 - 84	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 75 - 84 %
C+	70 - 74	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 70 - 74 %
C	60 - 69	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 60 - 69 %
D+	55 - 59	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 55 - 59 %
D	50 - 54	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 50 - 54 %
F	0 - 49	ร่วมกิจกรรมทั้ง 10 บท ส่งงานทั้ง 2 ชิ้น และสอบปลายภาคได้ 0 - 49 %

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ให้นักศึกษากรอกข้อมูลแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพการสอนในชั้นเรียน

### 3. การปรับปรุงการสอน

ผลที่ได้รับจากการสรุปแบบสอบถาม มาปรับปรุงการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนมากขึ้น

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

สอบกลางภาค และ การสอบปลายภาค

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำข้อมูลที่ได้รับจากการสอนเทอมปัจจุบันไปปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลของรายวิชาในเทอมต่อไป

