

## ลักษณะรายวิชา

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| ๑. รหัสและชื่อวิชา    | ศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา ๑๐๕๒๗๒๐๓<br>(Arts of Service)   |
| ๒. สภาพรายวิชา        | ทักษะวิชาชีพ   |
| ๓. ระดับรายวิชา       | หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  |
| ๔. รายวิชาพื้นฐาน     | ภาคการศึกษาที่ ๒ ชั้นปีที่ ๑   |
| ๕. เวลาศึกษา          | .....<br>ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น ๓ ชั่วโมง<br>และนักศึกษาจะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด<br>๑๖ สัปดาห์ (ไม่รวมสอบกลางภาค และปลายภาคเรียน)                     |
| ๖. จำนวนหน่วยกิต      | ๒ (๑-๒-๓) หน่วยกิต   |
| ๗. จุดมุ่งหมายรายวิชา | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ</li> <li>๒. ปฏิบัติงานบริการ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี</li> <li>๓. มีบุคลิกภาพ และเจตคติที่ดีในการให้บริการ</li> </ol> |
| ๘. คำอธิบายรายวิชา    | ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญ เทคนิคการให้บริการ การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ฝึกปฏิบัติการให้บริการและ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า            |

## การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

หน่วยเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
๑. ความหมายของการบริการ	<b>บทที่ ๑ ความหมายของการบริการ</b> ๑.๑ ความหมายของการบริการ ๑.๒ สิ่งที่กำลังส่งอิทธิพลต่อธุรกิจบริการ ๑.๓ ประสบการณ์บริการ ๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ	๒	๔
๒. ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง	<b>บทที่ ๒ ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง</b> ๒.๑ ลูกค้าคือใคร ๒.๒ ความต้องการของลูกค้า ๒.๓ ความคาดหวังของลูกค้า ๒.๔ ประเภทของลูกค้า ๒.๕ วงจรลูกค้า ๒.๖ เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ ๒.๗ คู่แข่งคือใคร	๒	๔
๓. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	<b>บทที่ ๓ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ</b> ๓.๑ คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ ๓.๒ สิ่งที่ถูกคาดหวังจากผู้ให้บริการ ๓.๓ กรณีตัวอย่างของพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ๓.๔ พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง	๒	๔
๔. ทศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	<b>บทที่ ๔ ทศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</b> ๔.๑ ความหมายและความสำคัญของทศนคติในการบริการ ๔.๒ ทศนคติของผู้ให้บริการ ๔.๓ Service และ Service Self ๔.๔ ผลของการมีจิตใจให้บริการ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	๒	๔
๕. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	<b>บทที่ ๕ บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ</b> ๕.๑ รอยยิ้ม ๕.๒ บุคลิกภาพภายนอก ๕.๓ สุภาพบุรุษ ๕.๔ สุภาพสตรี	๑	๒
๖. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง	<b>บทที่ ๖ แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</b> ๖.๑ โอกาสในการให้บริการที่ดี ๖.๒ หลักการบริการพื้นฐาน ๖.๓ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน ๖.๔ สรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้า ๖.๕ ความประพฤติกของพนักงานบริการ	๒	๔

	๖.๖ การทักทายลูกค้า ๖.๗ การสร้างความแตกต่างด้านบริการ		
๗. การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า	<b>บทที่ ๗ การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</b> ๗.๑ ประเภทของการสื่อสาร ๗.๒ การสื่อสารผ่านทางคำพูด ๗.๓ การแก้ปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสาร ๗.๔ การใช้น้ำเสียง ๗.๕ ภาษากาย ๗.๖ การคาดเดาความต้องการของลูกค้า ๗.๗ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ๗.๘ หลักการให้บริการทางโทรศัพท์	๒	๔
๘. การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ	<b>บทที่ ๘ การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ</b> ๘.๑ การรับคำตำหนิ ๘.๒ การบริหารสถานการณ์วิกฤต ๘.๓ การป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า ๘.๔ การปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ๘.๕ การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ	๒	๔
๙. ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ	<b>บทที่ ๙ ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ</b> ๙.๑ สหรัฐอเมริกา ๙.๒ ญี่ปุ่น ๙.๓ สาธารณรัฐประชาชนจีน ๙.๔ มาเลเซีย ๙.๕ สหพันธรัฐรัสเซีย ๙.๖ เครือรัฐออสเตรเลีย ๙.๗ สาธารณรัฐฝรั่งเศส	๑	๒

## จุดประสงค์การสอน

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
๑	<b>๑. ความหมายของการบริการ</b> ๑.๑ อธิบายความหมายของการบริการได้ ๑.๒ บอกสิ่งที่กำลังส่งอิทธิพลต่อธุรกิจบริการ ๑.๓ อธิบาย คำว่าประสบการณ์การบริการ และพีระมิดของการสร้างประสบการณ์การบริการ ๑.๔ สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการได้ ๑.๕ สามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างคำว่า ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้ ๑.๖ สามารถจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ได้ ๑.๗ สามารถจองโรงแรมผ่านระบบออนไลน์ Agoda , Expedia , Booking .com ได้	๒	๔
๒	<b>๒. ทำความรู้จักลูกค้าและคู่แข่ง</b> ๒.๑ อธิบายความหมายของคำว่า ลูกค้า ๒.๒ รู้ความต้องการของลูกค้า ๒.๓ อธิบายสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า ๒.๔ วิเคราะห์ลักษณะของลูกค้าประเภทต่างๆได้ ๒.๕ บอกเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ	๒	๔
๓	<b>๓. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ</b> ๓.๑ บอกคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการ ๓.๒ อธิบายสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ ๓.๓ ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ ๓.๔ อธิบายพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการไม่พึงกระทำ	๒	๔
๔	<b>๔. ทักษะและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ</b> ๔.๑ อธิบายความหมายและความสำคัญของทัศนคติในการบริการ ๔.๒ บอกปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ให้บริการ ๔.๓ วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง Service mind และ Service self ๔.๔ บอกกลยุทธ์สำคัญในการสร้างจิตใจให้บริการ ๔.๕ อธิบายถึงผลของการมีจิตใจให้บริการ ทั้งผลดีต่อลูกค้า ต่อพนักงาน และต่องานที่ทำ ๔.๖ อธิบายความหมายของความพึงพอใจในงานของพนักงาน	๒	๔
๕	<b>๕. บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ</b> ๕.๑ อธิบายองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ๕.๒ วิเคราะห์รอยยิ้มที่จริงใจและรอยยิ้มที่เสแสร้ง	๒	๒

	<p>๕.๓ สามารถอธิบายเรื่องการแต่งกายของพนักงานสวมเครื่องแบบทั้งชายและหญิง</p> <p>๕.๔ อธิบายเรื่องอริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง</p>		
๖	<p><b>๖. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</b></p> <p>๖.๑ บอกแนวทางการให้บริการพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยใช้หลัก GUMS</p> <p>๖.๒ ใช้คำสรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้า ประโยคต้องห้ามสำหรับผู้ให้บริการ การพูดให้ข้อมูลกับลูกค้า</p> <p>๖.๓ สามารถบอกทิศทาง/การชี้/ การทักทายลูกค้าด้วยการไหว้ การจับมือ และการคำนับแบบตะวันตก</p>	๒	๔
๗	<p><b>๗. การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</b></p> <p>๗.๑ อธิบายเรื่องช่องทางการสื่อสารของมนุษย์</p> <p>๗.๒ สามารถใช้รหัสการสะกดตัวอักษรภาษาอังกฤษ</p> <p>๗.๓ ใช้น้ำเสียง ๕ ระดับในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๗.๔ สามารถจัดจังหวะแบบสุภาพกับลูกค้าได้</p> <p>๗.๕ สามารถจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ แอร์เอเชีย นกแอร์ ได้</p>	๒	๔
๘	<p><b>๘. การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ</b></p> <p>๘.๑ บอกขั้นตอนและข้อห้ามในการรับคำตำหนิ</p> <p>๘.๒ วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ</p> <p>๘.๓ อธิบายเรื่องการป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า (Poke – Yoke)</p> <p>๘.๔ สามารถอธิบายเรื่องการปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม</p> <p>๘.๕ สามารถอธิบายการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ</p>	๒	๔
๙	<p><b>๙. ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ</b></p> <p>๙.๑ อธิบายถึงสาเหตุที่ต้องเรียนรู้เรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม</p> <p>๙.๒ บอกข้อมูลพื้นฐานและอุปนิสัยของนักท่องเที่ยวจากสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น จีน มาเลเซีย รัสเซีย ออสเตรเลีย ฝรั่งเศส</p>	๑	๒

## การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น ๙ หน่วย แยกได้ ๙ บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

### ๑. วิธีการ

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น ๓ ส่วนโดย

แบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา ๑๐๐ คะแนนดังนี้

๑.๑ ผลงานที่มอบหมาย ๓๐ คะแนน หรือร้อยละ ๓๐

๑.๒ พิจารณาจากจิตพิสัย (ความตั้งใจ และการเข้าร่วมกิจกรรม) ๒๐ คะแนน  
หรือร้อยละ ๒๐

๑.๓ การทดสอบ (สอบกลางภาคปลายภาค) ๕๐ คะแนน หรือร้อยละ ๕๐  
โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป

### ๒. เกณฑ์ผ่านรายวิชา

ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง

๒.๑ คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐

๒.๒ มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

๒.๓ ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค

### ๓. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน

๓.๑ พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ ๒ ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ ๒ จะได้รับค่า  
ระดับคะแนน F

๓.๒ ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ ๒ จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๗๕ - ๗๙	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๗๐ - ๗๔	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๖๕ - ๖๙	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๖๐ - ๖๔	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๕๕ - ๕๙	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๕๐ - ๕๔	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	ได้ระดับคะแนน F

## ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่บทเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน  ชื่อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
๑	ความหมายของการบริการ	๖	๒	๒	๒	-	-
๒	ทำความเข้าใจลูกค้าและคู่แข่ง	๔	๒	๑	๑	-	-
๓	พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	๕	๒	๑	๑	-	๑
๔	ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	๗	๒	๒	๒	๑	-
๕	บุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕	๒	๒	๑	-	-
๖	แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง	๕	๒	๒	๑	-	-
๗	การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการของลูกค้า	๑๐	๓	๒	๓	๑	๑
๘	การบริหารภาวะวิกฤตของการบริการ	๔	๒	๑	๑	-	-
๙	ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ	๔	๒	๑	๑	-	-
ก	คะแนนภาควิชาการ (สอบกลางภาคและปลายภาค)	๕๐	๑๕	๑๕	๑๓	๒	๒
ข	คะแนนภาคผลงาน (งานที่ปฏิบัติระหว่างเรียน)	๓๐					
ค	คะแนนจิตพิสัย	๒๐					
	รวมทั้งสิ้น	๑๐๐					

## กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
๑	-	๑ - ๓	ความหมายของการบริการ สิ่งที่กำลังส่งอิทธิพลต่อธุรกิจบริการ	
๒	-	๔ - ๖	ประสบการณ์บริการ องค์ประกอบของการบริการ ฝึกปฏิบัติการจองตัวโรงแรมในเว็ปไซด์	
๓	-	๗ - ๙	ลูกค้าคือใคร ความต้องการของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า ประเภทของลูกค้า	
๔	-	๑๐ - ๑๒	ประเภทของลูกค้า วงจรลูกค้า เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ คู่แข่งคือใคร	
๕	-	๑๓ - ๑๕	คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ	
๖	-	๑๖ - ๑๘	กรณีตัวอย่างของพฤติกรรมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง	
๗	-	๑๙ - ๒๑	ความหมายและความสำคัญของที่สนคดีในการบริการ ทัศนคติของผู้ให้บริการ Service และ Service Self	
๘	-	๒๒ - ๒๔	ผลของการมีจิตใจให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	
๙	-		<b>สอบกลางภาค</b>	
๑๐	-	๒๕ - ๒๗	รอยยิ้ม บุคลิกภาพภายนอก สุภาพบุรุษ สุภาพสตรี	
๑๑	-	๒๘ - ๓๐	โอกาสในการให้บริการที่ดี หลักการบริการพื้นฐาน แนวทางการให้บริการพื้นฐาน	
๑๒	-	๓๑ - ๓๓	สรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้า ความประพฤติของพนักงานบริการ การทักทายลูกค้า การสร้างความแตกต่างด้านบริการ	
๑๓	-	๓๔ - ๓๖	ประเภทของการสื่อสาร การสื่อสารผ่านทางคำพูด	



			การแก้ปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสาร การใช้น้ำเสียง	
๑๔	-	๓๗ - ๓๙	ภาษากาย การคาดเดาความต้องการของลูกค้า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า หลักการให้บริการทางโทรศัพท์ ฝึกปฏิบัติการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ นกแอร์ แอร์เอเชีย	
๑๕	-	๔๐ - ๔๒	การรับคำตำหนิ การบริหารสถานการณ์วิกฤต การป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า	
๑๖	-	๔๓ - ๔๕	การปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ	
๑๗	-	๔๖ - ๔๘	ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของลูกค้าต่างชาติ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาชนจีน มาเลเซีย สหพันธรัฐรัสเซีย เครือรัฐออสเตรเลีย สาธารณรัฐฝรั่งเศส	
๑๘			<b>สอบปลายภาค</b>	

## บรรณานุกรม

ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ . ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๕.