



แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ  
ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส ๑๐๕๒๗๒๐๓ วิชา ศิลปะการให้บริการ  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย  
นางสาวธารรัตน์ มหาพันธ์  
สาขาวิชาการโรงแรม

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## บันทึกความคิดเห็นของผู้บริหาร

| ผู้บริหาร  | ความคิดเห็น   |                         |                         |
|--|---|-------------------------|-------------------------|
|  | ควร<br>อนุญาต   | ควรปรับปรุง             | อื่น ๆ (โปรดระบุ)       |
| 1.<br><br>.....<br>(นางปติญา มังคละคีรี)<br>หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม<br>...../...../2560 | <input type="checkbox"/>  | .....<br>.....<br>..... | .....<br>.....<br>..... |
| 2.<br><br>.....<br>(นายสุจิน สุนิย์)<br>รองคณบดีฝ่ายวิชาการ<br>...../...../2560          | <input type="checkbox"/> อนุญาต<br><input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เพราะ<br>.....<br>..... |                         |                         |

## คำนำ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รายวิชา ศิลปะการให้บริการ รหัสวิชา ๑๐๕๒๗๒๐๓ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของนักเรียน ตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช ๒๕๕๙

การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ครั้งนี้ ได้ตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ด้วยการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์และ สอดแทรกหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ข้าพเจ้าหวังว่าแผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเล่มนี้ จะ เป็นประโยชน์แก่ครู-อาจารย์และผู้เรียน หากมีข้อบกพร่องข้าพเจ้าขออน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงใน โอกาสต่อไป

นางสาวธารรัตน์ มหาพันธ์  
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## รายละเอียดของรายวิชา

### สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการโรงแรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

### หมวดที่ ๑. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

|   |
|---|
| <b>๑.รหัสและชื่อรายวิชา</b><br>๑๐๕๒๗๒๐๓ วิชา ศิลปะการให้บริการ  |
| <b>๒.จำนวนหน่วยกิต</b><br>๒ หน่วยกิต ๒ (๑-๒-๓)  |
| <b>๓.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา</b><br>๓.๑ หลักสูตร<br>ประกาศนียบัตรวิชาชีพ<br>๓.๒ ประเภทของรายวิชา<br>หมวดทักษะวิชาชีพ กลุ่มวิชาชีพพื้นฐาน |
| <b>๔.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา</b><br>นางสาวธรรรัตน์ มหาพันธ์  |
| <b>๕.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน</b><br>ภาคการศึกษาที่ ๑ ระดับชั้นปวช.๒  |
| <b>๖.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite)</b><br>ไม่มี   |
| <b>๗.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน</b><br>ไม่มี   |
| <b>๘.สถานที่เรียน</b><br>ห้องปฏิบัติ ๒ สาขาวิชาการโรงแรม  |
| <b>๙.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด</b><br>-   |

๑.๑ ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา ๑๐๕๒๗๒๐๓ วิชา ศิลปะการให้บริการ จำนวน ๒ ๒ (๑-๒-๓) หน่วยกิต  
ระดับชั้นปวช.๒ สาขาวิชาการโรงแรม

| ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้                              | ด้านพุทธิพิสัย |                |             |               |               |               | ด้านทักษะพิสัย(๓๐) | ด้านจิตพิสัย(๒๐) | รวม(๑๐๐) | ลำดับความสำคัญ | จำนวนชั่วโมง |
|--|----------------|----------------|-------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|------------------|----------|----------------|--------------|
|  | ความรู้(๑๐)    | ความเข้าใจ(๑๐) | นำไปใช้(๑๐) | วิเคราะห์(๑๐) | สังเคราะห์(๕) | ประเมินค่า(๕) |                    |                  |          |                |              |
| ๑. ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ  | ๒              | ๒              | ๑           | ๑             | ๐             | ๐             | ๓                  | ๑                | ๑๐       | ๔              | ๖            |
| ๒. การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ | ๑              | ๒              | ๑           | ๑             | ๑             | ๑             | ๓                  | ๓                | ๑๓       | ๓              | ๔            |
| ๓. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ                               | ๑              | ๑              | ๑           | ๑             | ๐             | ๐             | ๑                  | ๒                | ๗        | ๗              | ๔            |
| ๔. แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง                          | ๒              | ๒              | ๒           | ๑             | ๑             | ๑             | ๒                  | ๓                | ๑๔       | ๒              | ๔            |
| ๕. การสื่อสารกับลูกค้าและการคาดเดาความต้องการของลูกค้า   | ๒              | ๑              | ๑           | ๑             | ๐             | ๑             | ๑                  | ๒                | ๙        | ๖              | ๔            |
| ๖. คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ                            | ๑              | ๑              | ๑           | ๑             | ๑             | ๑             | ๓                  | ๒                | ๑๑       | ๔              | ๔            |
| ๗. การบริหารภาวะวิกฤติของการบริการ                       | ๑              | ๑              | ๒           | ๑             | ๑             | ๑             | ๕                  | ๓                | ๑๕       | ๑              | ๔            |
| สอบกลางภาค   |                |                |             |               |               |               |                    |                  |          |                | ๓            |
| สอบปลายภาค   |                |                |             |               |               |               |                    |                  |          |                | ๓            |
| <b>รวมคะแนน</b>  | <b>๑๐</b>      | <b>๑๐</b>      | <b>๙</b>    | <b>๗</b>      | <b>๔</b>      | <b>๕</b>      | <b>๒๑</b>          | <b>๑๖</b>        |          |                | <b>๓๖</b>    |
| <b>ลำดับความสำคัญ</b>                                    | <b>๓</b>       | <b>๓</b>       | <b>๔</b>    | <b>๕</b>      | <b>๗</b>      | <b>๖</b>      | <b>๑</b>           | <b>๒</b>         |          |                |              |

คำอธิบาย๕ หมายถึง ระดับความสำคัญของแต่ละรายการมี ๕ ระดับ คือ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕

## ๑.๒ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา ๑๐๕๒๗๒๐๓ ชื่อวิชา ศิลปะการให้บริการ จำนวนหน่วยกิต ๒ หน่วยกิต จำนวน ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ๒ ชั่วโมง ๕๔ ชั่วโมงต่อภาคเรียน

| หน่วยการสอน   | สมรรถนะการเรียนรู้   |
|---|--|
| <b>หน่วยการสอนที่ ๑</b><br><b>ชื่อหน่วยการสอน</b> ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ  | ๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ<br>๒. อธิบายถึงความหมายของการบริการ<br>๓. ยกตัวอย่างประสบการณ์การบริการ<br>๔. ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มีวินัย รอบคอบ<br>๕. แสดงพฤติกรรมการณ์ความกล้าแสดงออก สนใจใฝ่รู้ ชยัน อดทน   |
| <b>หน่วยการสอนที่ ๒</b><br><b>ชื่อหน่วยการสอน</b> การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ | ๑. แสดงความรู้ความเข้าใจของการพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ<br>๒. แสดงรอยยิ้มและหัวใจของผู้ให้บริการ<br>๓. แสดงความรู้และนำไปปฏิบัติในเรื่องของ บุคลิกภาพภายนอกของผู้ให้บริการ การแต่งกายของพนักงานทั้งสุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี<br>๔. ปฏิบัติงานด้วยอิริยาบถที่ถูกต้องของผู้ให้บริการ ทั้งการยืน การเดิน และการนั่ง                                 |
| หน่วยการสอน   | สมรรถนะการเรียนรู้   |
| <b>หน่วยการสอนที่ ๓</b><br><b>ชื่อหน่วยการสอน</b> พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ                               | ๑. บอกคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการ<br>๒. อธิบายถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ<br>๓. สามารถยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าพอใจ และพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ<br>๔. สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ<br>๕. ปฏิบัติงานด้วยความมีวินัย อดทน รอบคอบ รักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม<br>๖. แสดงพฤติกรรมมีความสนใจใฝ่รู้ รักสามัคคี |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>ชื่อสัตย์ มีความมั่นใจในตนเอง</p>  |
| <p>หน่วยการสอนที่ ๔<br/>ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง</p>                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. สามารถบอกแนวทางการให้บริการพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ โดยใช้หลัก GUMS</li> <li>๒. แสดงทักษะเกี่ยวกับหลักการบริการพื้นฐาน และสามารถนำไปใช้</li> <li>๓. บอกคุณลักษณะความประพฤติของพนักงานบริการ</li> <li>๔. แสดงการทักทายลูกค้า การสร้างความแตกต่างด้านการบริการ</li> <li>๕. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ อดทน และสนใจใฝ่รู้</li> <li>๖. แสดงพฤติกรรมมีความสนใจใฝ่รู้ มีความรับผิดชอบ ประหยัด รักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ol>   |
| <p>หน่วยการสอนที่ ๕<br/>ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับลูกค้าและการคาดเดาความต้องการของลูกค้า</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. อธิบายประเภทของการสื่อสาร</li> <li>๒. วิเคราะห์การเขียนรหัสการสะกดตัวอักษรภาษาอังกฤษ Phonetic Alphabet</li> <li>๓. สามารถใช้น้ำเสียง ๕ ระดับในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง</li> <li>๔. อธิบายเรื่องการสื่อสารผ่านภาษากาย และการอ่านภาษากายของลูกค้าและแปลความหมายได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๕. สามารถเดาความหมายได้อย่างเหมาะสม อธิบายเรื่องระยะห่างระหว่างบุคคล และรักษา ระยะห่างที่เหมาะสมระหว่างการบริการ วางตัวได้ถูกต้องระหว่างมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และสามารถอธิบายหลักการให้บริการทางโทรศัพท์</li> </ol> |
| <p>หน่วยการสอนที่ ๖<br/>ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ</p>                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. อธิบายความหมายของจริยธรรมในงานบริการ</li> <li>๒. บอกหลักจริยธรรมในการบริการ</li> <li>๓. อธิบายและเข้าใจปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม</li> <li>๔. ปฏิบัติงานด้วยความสนใจใฝ่รู้ มีวินัย รอบคอบ อดทนและตรงต่อเวลา</li> </ol>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>๕. แสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออก ความ<br/>         ประหยัด ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบมีความ<br/>         สามัคคี</p>  |
| <p><b>หน่วยการสอนที่ ๗</b><br/> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> การบริหารภาวะวิกฤติ<br/>         ของการบริการ</p> | <p>๑.บอกขั้นตอนและข้อห้ามในการรับคำตำหนิ<br/>         ๒.อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ<br/>         ๓.อธิบายเรื่องการป้องกันความไม่พอใจของ<br/>         ลูกค้า ( Poke – Yoke )<br/>         ๔.ยกตัวอย่างสถานการณ์เกิดภาวะวิกฤตพร้อม<br/>         ทั้งแสดงวิธีการแก้ปัญหา<br/>         ๕.อธิบายเรื่องการปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่<br/>         เหมาะสม<br/>         ๕. อธิบายการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ<br/>         ได้แก่ เรื่องเพลิงไหม้ เรื่องคนร้าย เป็นต้น</p> |



๑.๓ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง/ผล ๕ มิติ / นโยบาย ๓ D และ ๑๑ ดี ๑๑เก่ง  
รหัส ๑๐๙๐๑๐๐๔ วิชาการศิลปะการให้บริการ หน่วยกิต ๒ (๑-๒-๓)  
ระดับชั้นปวช.๓ สาขาวิชาการโรงแรม

| ชื่อหน่วยการสอน/<br>สมรรถนะรายวิชา   | ทางสายกลาง   |              |                   |            |            |                |                     |              |                |             | รวม(๑๐๐) | ลำดับความสำคัญ |
|--|--------------|--------------|-------------------|------------|------------|----------------|---------------------|--------------|----------------|-------------|----------|----------------|
|  | ๓ ท่วง       |              |                   | ๒ เงื่อนไข |            |                |                     |              |                |             |          |                |
|  |              |              |                   | ความรู้    |            |                | คุณธรรม             |              |                |             |          |                |
|  | พอประมาณ(๑๐) | มีเหตุผล(๑๐) | มีภูมิคุ้มกัน(๑๐) | รอบรู้(๑๐) | รอบคอบ(๑๐) | ระมัดระวัง(๑๐) | ซื่อสัตย์สุจริต(๑๐) | ขยันอดทน(๑๐) | มีสติปัญญา(๑๐) | แบ่งปัน(๑๐) |          |                |
| หน่วยการสอนที่ ๑<br>ชื่อหน่วยการสอน ความรู้ทั่วไป<br>และการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการ<br>ให้บริการ | ๑            | ๑            | ๑                 | ๑          | ๑          | ๑              | ๑                   | ๑            | ๑              | ๑           | ๑๐       | ๖              |
| หน่วยการสอนที่ ๒<br>ชื่อหน่วย การพัฒนา<br>บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสม<br>ของผู้ให้บริการ       | ๒            | ๑            | ๒                 | ๑          | ๑          | ๑              | ๑                   | ๑            | ๑              | ๑           | ๑๓       | ๔              |
| หน่วยการสอนที่ ๓<br>ชื่อหน่วยการสอน พฤติกรรมของ<br>ผู้ใช้บริการ                                  | ๑            | ๑            | ๑                 | ๑          | ๑          | ๑              | ๑                   | ๑            | ๑              | ๐           | ๙        | ๗              |
| หน่วยการสอนที่ ๔<br>ชื่อหน่วยการสอน แนวทางการ<br>ให้บริการที่ถูกต้อง                             | ๒            | ๒            | ๒                 | ๒          | ๒          | ๒              | ๑                   | ๑            | ๒              | ๑           | ๑๗       | ๑              |

|   |    |   |    |    |    |   |   |   |    |   |    |   |
|---|----|---|----|----|----|---|---|---|----|---|----|---|
| หน่วยการสอนที่ ๕<br>ชื่อหน่วยการสอน การสื่อสารกับ<br>ลูกค้าและการคาดเดาความต้องการ<br>ของลูกค้า | ๑  | ๑ | ๑  | ๒  | ๒  | ๑ | ๑ | ๑ | ๒  | ๑ | ๑๔ | ๓ |
| หน่วยการสอนที่ ๖<br>ชื่อหน่วยการสอน คุณธรรม<br>จริยธรรมในการบริการ                              | ๑  | ๑ | ๑  | ๑  | ๑  | ๑ | ๓ | ๑ | ๑  | ๑ | ๑๒ | ๕ |
| หน่วยการสอนที่ ๗<br>ชื่อหน่วยการสอน การบริหาร<br>ภาวะวิกฤติของการบริการ                         | ๒  | ๑ | ๒  | ๒  | ๒  | ๑ | ๑ | ๑ | ๒  | ๑ | ๑๕ | ๒ |
| รวม   | ๑๐ | ๘ | ๑๐ | ๑๐ | ๑๐ | ๘ | ๙ | ๗ | ๑๐ | ๖ | ๙๐ |   |
| ลำดับความสำคัญ  | ๑  | ๓ | ๑  | ๑  | ๑  | ๓ | ๒ | ๔ | ๑  | ๔ |    |   |

## หมวดที่ ๒. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

|   |
|---|
| <p><b>๑.วัตถุประสงค์รายวิชา เพื่อให้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการ</li> <li>๒. ปฏิบัติงานบริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี</li> <li>๓. มีบุคลิกภาพและเจตคติที่ดีในการให้บริการ</li> </ol>                               |
| <p><b>๒.สมรรถนะรายวิชา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ กระบวนการ และเทคนิคในการให้บริการที่ดี</li> <li>๒. แสดงความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ และบุคลิกภาพของการให้บริการที่ดี</li> <li>๓. ปฏิบัติงานบริการได้ตามมาตรฐานบริการ</li> </ol> |
| <p><b>๓.คำอธิบายรายวิชา</b></p> <p>ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญเทคนิคการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปฏิบัติการให้บริการ</p>   |

และ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

### หมวดที่ ๓. ลักษณะและการดำเนินการ

| ๑. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา  |                   |  |  |
|--|-------------------|--|--|
| บรรยาย<br>๑๘ ชั่วโมง   | สอนเสริม<br>ไม่มี | การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การ<br>ฝึกงาน<br>๓๖ ชั่วโมง | การศึกษาด้วย<br>ตนเอง<br>มี ๕๔ ชั่วโมง |
| ๒. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น<br>รายบุคคล<br>๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ |                   |  |  |

### หมวดที่ ๔. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

| ๑. คุณธรรม จริยธรรม   |
|---|
| <b>๑.๑ คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา</b><br>๑. พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย<br>๒. มีวินัย เคารพกฎระเบียบ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล<br>๓. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ<br>๔. มีความซื่อสัตย์ในการทำงานและกล้าแสดงออกในสิ่งที่ดี<br>๕. มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ |
| <b>๑.๒ วิธีการสอน</b><br>๑. ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม<br>หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning<br>Center)<br>๒. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม               |

ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น

๓. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา
- ๔.ชี้แจงเนื้อหาของสาระวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล การเรียน การเตรียมพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ
- ๕.แนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระวิชา ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติก่อนเข้าเรียน เพื่อช่วยให้การเรียนรู้เข้าใจง่ายขึ้น
- ๖.ให้นักเรียนฝึกทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป
- ๗.ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลย คำตอบคำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย
- ๘.ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการเรียน พร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน

**๑.๓ วิธีการประเมินผล**

- ๑.ประเมินผลจากการปฏิบัติงานของนักเรียน การนำเสนอ พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
- ๒.ประเมินผลจากการมีวินัยในชั้นเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนการส่งงาน
- ๓.ประเมินจากแบบทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน และทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
๔. ประเมินผลจากพฤติกรรมที่แสดงออกด้านคุณธรรม - จริยธรรม ระหว่างเรียนและในสถานศึกษาจากการสังเกตและการร่วมกิจกรรมต่างๆ การตอบคำถามและในโอกาสต่างๆที่สถานศึกษาจัดขึ้น
๕. ประเมินผลโดยการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นและประเมินตนเอง

**บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**

**หลักความพอประมาณ**

๑. ผู้เรียนสามารถอธิบายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ
๒. ผู้เรียนสามารถอธิบายการปฏิบัติงานบริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
๓. ผู้เรียนมีบุคลิกภาพและเจตคติที่ดีในการให้บริการ

**หลักความมีเหตุผล**

๑. ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ
๒. ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการพัฒนานำไปใช้ในงานเกี่ยวกับศิลปะและการบริการ

**หลักการมีภูมิคุ้มกัน**

๑. ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

๒. ผู้เรียนสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดและมีประโยชน์มากที่สุด
๓. ผู้เรียนทำงานด้วยความมีวินัย รอบคอบ อุตุน รักษาความปลอดภัยและ ห่างไกลยาเสพติด

### เงื่อนไขความรู้

๑. ผู้เรียนมีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
๒. ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของการนำอุปกรณ์มาใช้งานได้อย่างถูกต้อง

### เงื่อนไขคุณธรรม

๑. ผู้เรียนมีวินัย มีความอดทน มีความเอาใจใส่ สนใจใฝ่รู้
๒. ผู้เรียนมีความสามัคคี ความซื่อสัตย์และห่างไกลยาเสพติด

## ๒. ความรู้

### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ ความสำคัญเทคนิคการให้บริการ การพัฒนา บุคลิกภาพ หน้าที่ความรับผิดชอบ จรรยาบรรณของพนักงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

๑. ใช้การสอนแบบ Active Learning โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning Center)

๒. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ยกย่องผู้เรียนที่ทำดีและทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม และเสียสละ เป็นต้น

๓. ผู้สอนปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและให้ความสำคัญต่อการมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา

๔. ชี้แจงเนื้อหาของสาระวิชา จุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล การเรียน การเตรียมพร้อมของผู้เรียนและกฎระเบียบต่างๆ

๕. แนะนำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระวิชา ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติก่อนเข้าเรียน เพื่อช่วยให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น

๖. ให้นักเรียนฝึกทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติ และทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ก่อนสอนหน่วยต่อไป

๗. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย พร้อมเฉลย คำตอบคำอธิบาย และสรุปผลการเรียนประจำหน่วย

๘. ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ทุกหน่วยการเรียน พร้อมเฉลยคำตอบ และสรุปผลการเรียน

๙. ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอด การสอนแบบศึกษาด้วยตนเอง การค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาดูงาน เป็นต้น

### ๒.๒ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินผลตามสภาพจริง ในการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
๒. ประเมินผลเมื่อผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)
๓. ประเมินโดยสอบกลางภาคและปลายภาค
๔. ประเมินผลจาก คุณธรรมและจริยธรรม
๕. ประเมินผลจากการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน

### ๓. ทักษะทางปัญญา

#### ๓.๑ ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

๑. สามารถคิดวิเคราะห์และการแสดงความคิดเห็น
๒. มีทักษะการใช้เทคนิคในการนำเสนอผลงานและเปรียบเทียบผลงาน
๓. มีทักษะในการฝึกปฏิบัติงาน

#### ๓.๒ วิธีการสอน

๑. การมอบหมายงานการแก้ปัญหาจากโจทย์ปัญหาและกรณีศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาวิเคราะห์  
แสดงความคิดเห็นต่อปัญหา
๒. การสอนโดยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) มีครูเป็นผู้นำเสนอปัญหาและดูแลให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย
๓. มอบหมายงานเป็นรายบุคคลและรายกลุ่มเพื่อเป็นการระดมความรู้ในการแก้ไขปัญหาโดย อาศัยหลักทฤษฎีและสร้างสรรค์ผลงานแล้วนำมาใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ

#### ๓.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินจากการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนเป็นรายบุคคลและกลุ่ม
๒. ประเมินจากผลงานสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย
๓. ประเมินเมื่อได้ผ่านการเรียนรู้บทเรียนนั้น (ทดสอบย่อย)
๔. ประเมินโดยการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค
๕. การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

### ๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### ๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

๑. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ร่วมมือกันทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
๒. มีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
๓. สามารถปรับตัวในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานที่ดีที่สุด
๔. มีความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นในโอกาสต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

#### ๔.๒ วิธีการสอน

๑. จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Co-Operative Learning เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนร่วมมือกันทำงานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน
๒. แบ่งกลุ่มโดยให้เด็กเก่งปนกับเด็กอ่อน เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมๆกัน
๓. ให้ผู้เรียนกำหนดความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มเป็นรายบุคคล

#### ๔.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
๒. ประเมินความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
๓. ให้ผู้เรียนประเมินผลงานสมาชิกในแต่ละกลุ่ม

#### ๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา

##### สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

๑. ทักษะการค้นคว้าสืบค้นหาความรู้ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
๒. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการนำเสนอผลงานที่ได้รับมอบหมาย

##### ๕.๒ วิธีการสอน

๑. ใช้ Power Point ประกอบการสอนในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและง่ายต่อการทำความเข้าใจ
๒. ใช้สื่อในการเรียนการสอนที่น่าสนใจ และการสืบค้นข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม
๓. การมอบหมายงานต้องมีการสืบค้นข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

๑. ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนและภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมในการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
๒. ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
๓. ประเมินผลงานสำเร็จตามที่กำหนด



## ๕.๑แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ

| ลำดับ<br>ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด  | จำนวน<br>ชั่วโมง |         | กิจกรรม<br>การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้  | หมายเหตุ |
|--------------|--|------------------|---------|--|----------|
|              |  | ทฤษฎี            | ปฏิบัติ |  |          |
| ๑-๓          | <p>ชี้แจงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชาศิลปะการให้บริการ</p> <p><b>บทที่ ๑ ความรู้ทั่วไปและการปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการ</b></p> <p>๑.ความหมายของการบริการ<br/>๒.องค์ประกอบของการบริการ<br/>๓.ประสบการณ์การบริการ</p> | ๒                | ๔       | <p>๑.ชี้แจงเงื่อนไขการเรียนการวัดผลและประเมินผล</p> <p>๒. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓. นำเข้าสู่บทเรียน เนื้อหาสาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมเข้าสู่บทเรียน</p> <p>๔. ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับความหมายศิลปะการให้บริการนำเสนอโดยใช้Power Point ให้ผู้เรียนศึกษาและสังเกต</p> <p>๕.ให้ผู้เรียนสืบค้นเกี่ยวกับประเภทของศิลปะการให้บริการ เป็นกลุ่ม</p> <p>๖. ผู้สอนให้ผู้เรียนสรุปและส่งผู้แทนนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p> <p>๗. ครูสรุปสาระสำคัญและขยายผลประเด็นเนื้อหาสาระการเรียนรู้ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>๘.ทำแบบทดสอบหลังเรียนหากไม่ผ่านเกณฑ์ให้ทดสอบใหม่อีกครั้ง</p> <p>๙. การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม</p> |          |
| ๔-๕          | <p><b>บทที่ ๒ การพัฒนาบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ</b></p> <p>๑.รอยยิ้มของผู้ให้บริการ<br/>๒.บุคลิกภาพภายนอกของผู้ให้บริการ สุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี</p>   | ๑                | ๓       | <p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>๔. บรรยายเนื้อหา การพัฒนา บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ รอยยิ้มของผู้ให้บริการ บุคลิกภาพ ภายนอกของผู้ให้บริการ สุภาพบุรุษ – สุภาพสตรี</p> <p>นำเสนอโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงาน</p> <p>๖.ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็นเนื้อหา สาระการเรียนรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p> <p>๗. ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๘.การเรียนการสอน ใช้วิธีการบรรยาย</p>  |          |

|       |  |   |   |   |  |
|-------|--|---|---|---|--|
|       |  |   |   | ถาม-ตอบ อภิปราย กิจกรรมกลุ่ม  |  |
| ๖-๘   | <b>บทที่ ๓</b> พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ<br><br>๑.คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ<br>๒.สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ<br>๓.กรณีตัวอย่างของพฤติกรรมการให้บริการ<br>๔.พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ | ๑ | ๓ | ๑.ทบทวนบทเรียน<br>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน<br>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สารการ เรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม<br>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการ ความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power point<br>๕.ผู้สอนฉายวีดิทัศน์ เกี่ยวกับการทำ เครื่องดื่มผสม<br>๖.ทำแบบทดสอบหลังเรียน<br>๗.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการทำ เครื่องดื่มผสมนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน<br>๘. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็น<br>๙.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและ นำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป |  |
| ๙     | <b>สอบกลางภาค</b>  |   | ๑ |   |  |
| ๑๐-๑๑ | <b>บทที่ ๔</b> แนวทางการ ให้บริการที่ถูกต้อง<br><br>๑.โอกาสในการให้บริการที่ดี<br>๒.หลักการบริการพื้นฐาน<br>๓.ความประพฤติดของพนักงาน บริการ<br>๔.การทักทายลูกค้า<br>๕.การสร้างความแตกต่างด้าน การบริการ          | ๑ | ๓ | ๑.ทบทวนบทเรียน<br>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน<br>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สารการ เรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม<br>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการ จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้โดยใช้สื่อ power point<br>๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน<br>๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการ การ เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอผลงาน หน้าชั้นเรียน   |  |
| ๑๒-๑๓ | <b>บทที่ ๕</b> การสื่อสารกับลูกค้า และการคาดเดาความต้องการ ของลูกค้า<br><br>๑.ประเภทของการสื่อสาร  | ๑ | ๓ | ๑.ทบทวนบทเรียน<br>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน<br>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สารการ เรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม<br>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับหลักการ   |  |

|       |   |   |   |   |  |
|-------|---|---|---|---|--|
|       | <p>๒.การแก้ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร</p> <p>๓.การใช้น้ำเสียง ภาษาภายใน การสื่อสาร</p> <p>๔.การคาดเดาความต้องการของลูกค้า</p> <p>๕.การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล</p> <p>๖.หลักการให้บริการทางโทรศัพท์</p>                                  |   |   | <p>บริการอาหารและเครื่องดื่มโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.ผู้สอนฉายวีดิทัศน์ เกี่ยวกับการหลักการ บริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะงานเลี้ยง การจัดวางเครื่องมือบนโต๊ะอาหาร</p> <p>๖.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๗.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดหลักการ บริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะงานเลี้ยง การจัดวางเครื่องมือบนโต๊ะอาหาร โดยแบ่งกลุ่ม เป็น ๓ กลุ่ม</p> <p>นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p> <p>๘. ครูสรุปสาระสำคัญและประเด็น</p> <p>๙.มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นงานและนำเสนอผลงานในสัปดาห์ต่อไป</p> |  |
| ๑๔-๑๕ | <p><b>บทที่ ๖</b> คุณธรรมจริยธรรมในการบริการ</p> <p>๑.ความหมายของจริยธรรมในงานบริการ</p> <p>๒.หลักจริยธรรมในการบริการ</p> <p>๓.ปรัชญาการทำงานของพนักงานโรงแรม</p>   | ๑ | ๓ | <p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p>  |  |
| ๑๖-๑๗ | <p><b>บทที่ ๗</b> การบริหารภาวะวิกฤติของการบริการ</p> <p>๑.การรับคำตำหนิ</p> <p>๒.การบริหารสถานการณ์วิกฤติ</p> <p>๓.การป้องกันความไม่พอใจของลูกค้า</p> <p>๔.การปฏิเสธลูกค้าที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม</p> <p>๕.การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุ</p> | ๑ | ๓ | <p>๑.ทบทวนบทเรียน</p> <p>๒.ทำแบบทดสอบก่อนเรียน</p> <p>๓.นำเข้าสู่บทเรียนและเนื้อหา สาระการเรียนรู้ โดยสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>๔. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงโดยใช้สื่อ power point</p> <p>๕.ทำแบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>๖.ให้ผู้เรียนอภิปรายรายละเอียดการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้นำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน</p>  |  |

|    |              |  |   |                       |
|----|--------------|--|---|-----------------------|
|    | ฉุกเฉินต่างๆ |  |   |                       |
| ๑๘ | สอบปลายภาค   |  | ๑ | แบบประเมินผล (ข้อสอบ) |

หมวดที่ ๕. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

| ๕.๒ แผนการประเมินผลการเรียนรู้ |                   |                        |
|--------------------------------|-------------------|------------------------|
| วิธีการประเมินผลนักศึกษา       | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
| คุณธรรม - จริยธรรม             | ตลอดภาคการศึกษา   | ๒๐%                    |
| งานระหว่างภาค                  | ตลอดภาคการศึกษา   | ๓๐%                    |
| สอบกลางภาค                     | สัปดาห์ที่ ๙      | ๒๐%                    |
| สอบปลายภาค                     | สัปดาห์ที่ ๑๘     | ๓๐%                    |

หมวดที่ ๖. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

|  |
|--|
| <p><b>๑.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก</b></p> <p>๑.๑ เอกสารประกอบการเรียนรู้ วิชาศิลปะการให้บริการ</p> <p>๑.๒ อินเทอร์เน็ต</p>   |
| <p><b>๒.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ</b></p> <p>ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ นิตยสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต<br/>จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ . ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๕.</p> |