

แผนการจัดการเรียนรู้
มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ บูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ
(Art of Hospitality and Service)

หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2565
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย
กมลรัตน์ จันทระจิต

บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัส 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช
2565 ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จุดประสงค์รายวิชาเพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและบริการ
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและเทคนิคการต้อนรับและบริการ
3. มีเจตคติที่ดีในงานอาชีพธุรกิจบริการ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ ความสำคัญ รูปแบบการให้บริการ ศิลปะการต้อนรับและบริการ
2. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์เพื่องานบริการ
3. วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อการให้บริการที่เหมาะสม
4. ปฏิบัติงานต้อนรับและบริการเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ
5. จัดการกับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับและการบริการ หลักการ ความสำคัญและรูปแบบในการให้บริการ การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ การอยู่ร่วมกันและการปรับตัวในสังคม พฤติกรรมของผู้รับบริการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการจูงใจการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ แนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการตามหลักการการให้บริการ การสื่อสารในงานบริการ การจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

การวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้และสมรรถนะรายวิชา

รหัส 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช

2565 ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะรายวิชา
1	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ ความสำคัญ รูปแบบ
2	การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ	การให้บริการ ศิลปะการต้อนรับและบริการ
3	พฤติกรรมของผู้รับบริการ	2. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีม
4	บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ	และมนุษยสัมพันธ์เพื่องานบริการ
5	ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ	3. วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อการให้บริการที่เหมาะสม
6	มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ	4. ปฏิบัติงานต้อนรับและบริการเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ
7	คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	5. จัดการกับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
8	การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ	6. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการปฏิบัติงาน
		7. นำนโยบายสถานศึกษา 3D ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
		8. แสดงพฤติกรรมตรงต่อเวลา การมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานเป็นทีม

ตารางวิเคราะห์หลักสูตรรายวิชา

รหัส 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช

2565 ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

พฤติกรรม ชื่อบท	พุทธิพิสัย (60%)						ทักษะพิสัย (20%)	จิตพิสัย (20%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมิน					
บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	4	3	1	-	-	-	2.5	2.5	13	1	8
บทที่ 2 การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ	4	3	1	-	-	-	2.5	2.5	13	1	8
บทที่ 3 พฤติกรรมของผู้รับบริการ	4	3	1	-	-	-	2.5	2.5	13	1	8
บทที่ 4 บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ	4	3	1	-	-	-	2.5	2.5	13	1	12
บทที่ 5 ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ	3	3	1	-	-	-	2.5	2.5	12	2	8
บทที่ 6 มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ	3	3	1	-	-	-	2.5	2.5	12	2	8
บทที่ 7 คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	3	3	1	-	-	-	2.5	2.5	12	2	8
บทที่ 8 การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ	3	3	1	-	-	-	2.5	2.5	12	2	8
รวม	28	24	8	-	-	-	20	20	100	-	68
ลำดับความสำคัญ	1	2	4	-	-	-	3	3	-	-	-

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) รหัส 30700-1003 จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2564 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นตามจุดประสงค์รายวิชา มาตรฐานรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยมุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพและบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีเนื้อหาทั้งหมด 8 บทการเรียนรู้ ตั้งแต่ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ พฤติกรรมของผู้รับบริการ บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้นี้จะเป็นประโยชน์แก่การจัดการเรียนการสอนแก่ผู้สนใจไม่มากนักน้อย และถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ใคร่ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วยขอขอบพระคุณอย่างสูง

กมลรัตน์ จันทระจิต

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

สอนครั้งที่ บทที่ 1 เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ภาคบริการไทยเป็นภาคเศรษฐกิจที่ใหญ่และมีความสำคัญที่สุดต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยมาโดยตลอด มูลค่าผลผลิตภาคบริการมีขนาดใหญ่เป็นสองเท่าของภาคอุตสาหกรรม สัดส่วนภาคบริการใน GDP มีมูลค่าสูงสุดและมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ภาคอุตสาหกรรมและภาคการเกษตรกลับมีแนวโน้มลดลง รวมถึงการส่งออกบริการที่ขยายตัวอยู่ในระดับดี เช่น บริการส่วนของธุรกิจท่องเที่ยว บริการด้านวิชาชีพ และบริการธุรกิจขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างการส่งออกบริการของโลกและอาเซียน

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

- อธิบายความหมายของการบริการ
- อธิบายความสำคัญของงานบริการ
- บอกลักษณะการบริการ
- อธิบายประเภทของการบริการ
- อธิบายองค์ประกอบของการบริการ
- บอกรูปแบบของการบริการ
- อธิบายหลักการบริการพื้นฐาน
- บอกการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- อธิบายความหมายของการบริการได้
- อธิบายความสำคัญของงานบริการได้
- บอกลักษณะการบริการได้
- อธิบายประเภทของการบริการได้
- อธิบายองค์ประกอบของการบริการได้
- บอกรูปแบบของการบริการได้
- อธิบายหลักการบริการพื้นฐานได้
- บอกการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการบริการ
2. ความสำคัญของงานบริการ
3. ลักษณะการบริการ
4. ประเภทของการบริการ
5. องค์ประกอบของการบริการ
6. รูปแบบของการบริการ
7. หลักการบริการพื้นฐาน
8. การสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-4

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของการบริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องสำคัญของงานบริการ
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องลักษณะการบริการ
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องประเภทของการบริการ

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกธุรกิจบริการในประเทศไทย ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของการบริการ ความสำคัญของงานบริการ ลักษณะการบริการ และประเภทของการบริการ

- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 5-8

1. ขั้นนำ

- 1.1 ผู้สอนพูดถึงเหตุการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการในปัจจุบันว่ามีความสำคัญอย่างไร

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่ององค์ประกอบของการบริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องรูปแบบของการบริการ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกหลักการบริการพื้นฐาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปองค์ประกอบของการบริการ รูปแบบของการบริการ หลักการบริการพื้นฐาน และการสร้างทัศนคติและจิตสำนึกในการบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 1

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 1

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ ทำให้มีงานทำห่างไกลจากยาเสพติด

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 1

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทราชิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 1 เรื่อง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
สอนครั้งที่ บทที่ 2 เรื่อง การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

อุตสาหกรรมบริการต้อนรับ (Hospitality Industry) กำลังเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมากที่สุดในปัจจุบัน ในภาพรวมของอุตสาหกรรมบริการนั้น ประกอบด้วยการบริการหลาย ประเภท ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป เช่น การบริการที่พักอาศัย การออกแบบ และตกแต่งภายใน การบริการรักษาพยาบาลและเสริมสุขภาพ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการ ประกันภัยและการเงิน การบริการขนส่ง การสื่อสารและโทรคมนาคม และการบริการส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น เสริมสวย ช่างตัดผม ฯลฯ ซึ่งนับวันผู้ประกอบการธุรกิจบริการก็จะพยายามสรรหาการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและจำเป็นของสังคม และสภาพเศรษฐกิจของโลกในยุคโลกาภิวัตน์

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการให้บริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการต้อนรับ
2. อธิบายลักษณะการต้อนรับ
3. อธิบายการต้อนรับที่ดี
4. อธิบายศิลปะในการต้อนรับ
5. อธิบายเทคนิคในการต้อนรับและการบริการ
6. บอกข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการต้อนรับได้
2. อธิบายลักษณะการต้อนรับได้
3. อธิบายการต้อนรับที่ดีได้
4. อธิบายศิลปะในการต้อนรับได้
5. อธิบายเทคนิคในการต้อนรับและการบริการได้
6. บอกข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการได้

สาระการเรียนรู้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการต้อนรับ
2. ลักษณะการต้อนรับ
3. การต้อนรับที่ดี
4. ศิลปะในการต้อนรับ
5. เทคนิคในการต้อนรับและการบริการ
6. ข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 9-12

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 2 การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการต้อนรับ
2.2 ให้ความรู้เรื่องลักษณะการต้อนรับ
2.3 ให้ความรู้เรื่องการต้อนรับที่ดี
2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการต้อนรับที่ดีต่อลูกค้า ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการต้อนรับ ลักษณะการต้อนรับ และการต้อนรับที่ดี
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 13-16

1. ขั้นนำ

- 1.1 ผู้สอนพูดถึงเหตุการณ์ที่เคยเจอมาเกี่ยวกับบริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องศิลปะในการต้อนรับ
2.2 ให้ความรู้เรื่องเทคนิคในการต้อนรับและการบริการ
2.3 ให้ความรู้เรื่องข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการ
2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกหลักการบริการพื้นฐาน ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปศิลปะในการต้อนรับ เทคนิคในการต้อนรับและการบริการ และข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการ
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 2
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 2

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์บทที่ 2 การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ ตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงการต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มขึ้น

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนบทที่ 2 การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทระจิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 2 เรื่อง การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
สัปดาห์ที่ 5-6 บทที่ 3 เรื่อง พฤติกรรมของผู้รับบริการ เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เป็นปรัชญาหลักของการศึกษาทางวิทยาศาสตร์สังคม โดยเป็นการศึกษา
บทบาทของสิ่งแวดล้อมต่อพฤติกรรมมนุษย์และการแสดงทางพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในการศึกษา
พฤติกรรมผู้รับบริการจึงเป็นการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ
ผู้รับบริการมีพฤติกรรมและลักษณะในการใช้บริการอย่างไร ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน
ออกไป

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

- อธิบายความหมายของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- บอกการบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- อธิบายประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการ
- อธิบายวงจรของลูกค้า
- บอกเกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ
- อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- บอกแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ
- บอกการคาดเดาความต้องการของลูกค้าด้วยภาษากาย
- บอกแนวโน้มในความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- อธิบายความหมายของพฤติกรรมของผู้รับบริการได้
- บอกการบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้
- อธิบายประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการได้
- อธิบายวงจรของลูกค้าได้
- บอกเกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการได้
- อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการได้

7. บอกแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ ได้
8. บอกการคาดเดาความต้องการของลูกค้าด้วยภาษากายได้
9. บอกแนวโน้มในเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
2. การบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค
3. ประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการ
4. วงจรของลูกค้า
5. เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ
6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ
7. แนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ
8. การคาดเดาความต้องการของลูกค้าด้วยภาษากาย
9. แนวโน้มในเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 17-20

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 3 พฤติกรรมของผู้รับบริการ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการ
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องวงจรของลูกค้า

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกขั้นตอนการบริการในร้านอาหาร ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของพฤติกรรมของผู้รับบริการ การบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค ประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการ และวงจรของลูกค้า
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 21-24

1. ขั้นนำ

- 1.1 ผู้สอนพูดถึงเหตุการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าชาติต่าง ๆ ที่เคยพบเจอ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องการคาดเดาความต้องการของลูกค้าด้วยภาษากาย
- 2.5 ให้ความรู้เรื่องแนวโน้มในเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค
- 2.6 ให้นักเรียนช่วยกันบอกพฤติกรรมของลูกค้าด้วยภาษากาย ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุป เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ แนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ การคาดเดาความต้องการของลูกค้าด้วยภาษากาย และแนวโน้มในเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน
- 3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 3
- 3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 3

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์บทที่ 3 พฤติกรรมของผู้รับบริการ ตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องพฤติกรรมของผู้รับบริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการ ทำให้เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน บทที่3 พฤติกรรมของผู้รับบริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทราชิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 3 เรื่อง พฤติกรรมของผู้รับบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

.....

.....

.....

วันที่.....

[illegible]

(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

สัปดาห์ที่ 7-8 บทที่ 4 เรื่อง บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ เวลา 12 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

บุคลิกภาพเป็นอีกส่วนประกอบหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์อย่างมาก โดยบุคลิกภาพช่วยทั้งในเรื่องของการส่งเสริมหรือขัดขวาง การเกิดความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ เนื่องจากการยอมรับของสังคมนั้น จำเป็นต้องมีส่วนประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งนั่นคือ บุคลิกภาพ เพราะฉะนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในงานต้อนรับและบริการ

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. อธิบายความหมายของบุคลิกภาพ
2. อธิบายชนิดของบุคลิกภาพ
3. อธิบายประเภทของบุคลิกภาพ
4. อธิบายบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์
5. อธิบายการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
6. บอกคุณสมบัติผู้ให้บริการ
7. บอกพฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของบุคลิกภาพได้
2. อธิบายชนิดของบุคลิกภาพได้
3. อธิบายประเภทของบุคลิกภาพได้
4. อธิบายบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ได้
5. อธิบายการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการได้
6. บอกคุณสมบัติผู้ให้บริการได้
7. บอกพฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของบุคลิกภาพ
2. ชนิดของบุคลิกภาพ

3. ประเภทของบุคลิกลักษณะ
4. บุคลิกลักษณะที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์
5. การพัฒนาบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ
6. คุณสมบัติผู้ให้บริการ
7. พฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้

สัปดาห์ที่ 7 ชั่วโมงที่ 25-28

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 4 บุคลิกลักษณะและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของบุคลิกลักษณะ

2.2 ให้ความรู้เรื่องชนิดของบุคลิกลักษณะ

2.3 ให้ความรู้เรื่องประเภทของบุคลิกลักษณะ

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกประเภทของบุคลิกลักษณะ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของบุคลิกลักษณะ ชนิดของบุคลิกลักษณะ และประเภทของบุคลิกลักษณะ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สัปดาห์ที่ 8 ชั่วโมงที่ 29-32

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้สอนพูดถึงเหตุการณ์เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของนักแสดงที่มีชื่อเสียง

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องบุคลิกลักษณะที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์

2.2 ให้ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกบุคลิกลักษณะที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ และการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 9 ชั่วโมงที่ 33-36

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้สอนพูดถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องคุณสมบัติผู้ให้บริการ

2.2 ให้ความรู้เรื่องพฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการ

2.3 ให้นักเรียนช่วยกันบอกพฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการสายงานท่องเที่ยวและโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปคุณสมบัติผู้ให้บริการ และพฤติกรรมผู้ที่จะทำงานบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 4

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 4

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงบุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องบุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงบุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ทำให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่ดี ทำ

ให้ห่างไกลยาเสพติด

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด

3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียนหน่วยที่ 4 บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทราชิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 4 เรื่อง บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

สอนครั้งที่ 10-11 บทที่ 5 เรื่อง ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

ทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ราบรื่น พนักงานบริการต้องสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากไม่มีลูกค้า จะส่งผลให้ไม่มียอดขาย การเรียนรู้วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างยอดขาย แต่การติดต่อสื่อสารไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ทักทายลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ พนักงานบริการจำเป็นต้องรู้วิธีการเคลียร์ข้อสงสัยสื่อสารกับลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างดี

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

- อธิบายความหมายการสื่อสาร
- อธิบายองค์ประกอบการสื่อสาร
- อธิบายการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- บอกข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ
- บอกคุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี
- อธิบายทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์
- อธิบายระยะห่างระหว่างบุคคลได้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- อธิบายความหมายการสื่อสารได้
- อธิบายองค์ประกอบการสื่อสารได้
- อธิบายการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้
- บอกข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการได้
- บอกคุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีได้
- อธิบายทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้
- อธิบายระยะห่างระหว่างบุคคลได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายการสื่อสาร
2. องค์ประกอบการสื่อสาร
3. การสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
4. ข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ
5. คุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี
6. ทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์
7. ระยะห่างระหว่างบุคคล

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 10 ชั่วโมงที่ 37-40

1. ขั้นนำ

- 1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 5 ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายการสื่อสาร
- 2.2 ให้ความรู้เรื่ององค์ประกอบการสื่อสาร
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

- 3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายการสื่อสาร องค์ประกอบการสื่อสาร และการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 11 ชั่วโมงที่ 41-44

1. ขั้นนำ

- 1.1 ครูผู้สอนพูดถึงการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในงานบริการ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องคุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์

2.4 ให้ความรู้เรื่องระยะห่างระหว่างบุคคล

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกให้ความรู้เรื่องในงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปข้อห้ามในการพูดสนทนาในงานบริการ คุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี ที่จำเป็นในการสื่อสารทางโทรศัพท์ และระยะห่างระหว่างบุคคล

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 5

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 5

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน บทที่ 5 ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทราชิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 5 เรื่อง ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

สอนครั้งที่ 12-13 บทที่ 6 เรื่อง มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ เวลา 4 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

มนุษยสัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการ และทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการ หรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ดังนั้น การที่คนเราจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และหมั่นฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมในงานบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. อธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์
2. อธิบายความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
3. บอกประโยชน์ของของมนุษยสัมพันธ์
4. อธิบายมิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
5. อธิบายแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
6. อธิบายการทำงานเป็นทีม
7. อธิบายเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้ง

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์ได้
2. อธิบายความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ได้
3. บอกประโยชน์ของของมนุษยสัมพันธ์ได้
4. อธิบายมิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรได้
5. อธิบายแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการได้
6. อธิบายการทำงานเป็นทีมได้
7. อธิบายเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้งได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
2. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
3. ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์
4. มิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
5. แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
6. การทำงานเป็นทีม
7. เทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้ง

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 12 ชั่วโมงที่ 45-48

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 6 มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม
ในงานบริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของมนุษยสัมพันธ์
2.2 ให้ความรู้เรื่องสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
2.3 ให้ความรู้เรื่องประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์
2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ
การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลง
ในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ และ
ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์
3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 49-52

1. ขั้นนำ

1.1 ครูผู้สอนพูดถึงข้อดีการทำงานเป็นทีม

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องมิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
2.2 ให้ความรู้เรื่องแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
2.3 ให้ความรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม
2.4 ให้ความรู้เรื่องเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้ง

2.5 ให้นักเรียนช่วยกันบอกเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้งในงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปมิติของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ การทำงานเป็นทีม และเทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้ง

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 6

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 6

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการตามเนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ ทำให้มีการสื่อสารกัน

มากขึ้น

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน บทที่ 6 มนุษย์สัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทระจิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 6 เรื่อง มนุษย์สัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

สอนครั้งที่ 14-15 บทที่ 7 เรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

คุณภาพบริการเป็นมโนทัศน์และกระบวนการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือสามารถสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. อธิบายความหมายคุณภาพการให้บริการ
2. อธิบายเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ
3. อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
4. อธิบายแบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model)
5. อธิบายการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ
6. อธิบายความหมายของความพึงพอใจ
7. อธิบายทฤษฎี Expectation Confirmation Theory (ECT)
8. อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
9. อธิบายวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
10. อธิบายความไม่พึงพอใจในงานบริการ
11. อธิบายการประเมินคุณภาพบริการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และการบิน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายคุณภาพการให้บริการได้
2. อธิบายเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการได้
3. อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้

4. อธิบายแบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model) ได้
5. อธิบายการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพได้
6. อธิบายความหมายของความพึงพอใจได้
7. อธิบายทฤษฎี Expectation Confirmation Theory (ECT) ได้
8. อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้
9. อธิบายวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้
10. อธิบายความไม่พึงพอใจในงานบริการได้
11. อธิบายการประเมินคุณภาพบริการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และการบินได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายคุณภาพการให้บริการ
2. เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ
3. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
4. แบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model)
5. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ
6. ความหมายของความพึงพอใจ
7. ทฤษฎี Expectation Confirmation Theory (ECT)
8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
9. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
10. ความไม่พึงพอใจในงานบริการ
11. การประเมินคุณภาพบริการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และการบิน

กิจกรรมการเรียนรู้

สัปดาห์ที่ 14 ชั่วโมงที่ 53-56

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 7 คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ
- 2.3 ให้ความรู้เรื่ององค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 ให้ความรู้เรื่องแบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model)
- 2.5 ให้ความรู้เรื่องการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้อยคุณภาพ

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสาเหตุที่ทำให้งานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยคุณภาพ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายคุณภาพการให้บริการ เสนอแนะในการประเมินคุณภาพการบริการ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ แบบจำลองช่องว่าง (Gap Analysis Model) และการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้งานบริการด้วยคุณภาพ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 15 ชั่วโมงที่ 57-60

1. ขั้นนำ

1.1 ครูผู้สอนพูดถึงความพึงพอใจในงานบริการที่เคยไปใช้บริการ และสอบถามนักเรียนว่าเคยไปใช้บริการอะไรบ้าง และมีความพอใจหรือไม่

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของความพึงพอใจ

2.2 ให้ความรู้เรื่องทฤษฎี Expectation Confirmation Theory (ECT)

2.3 ให้ความรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.4 ให้ความรู้เรื่องวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.5 ให้ความรู้เรื่องความไม่พึงพอใจในงานบริการ

2.6 ให้ความรู้เรื่องการประเมินคุณภาพบริการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และการบริการ

2.7 ให้นักเรียนช่วยกันบอกความไม่พึงพอใจในงานบริการเกิดขึ้นได้อย่างไร ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎี Expectation Confirmation Theory (ECT) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความไม่พึงพอใจในงานบริการ และการประเมินคุณภาพบริการธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม และการบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 7

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 7

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ
 - ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน
2. ความมีเหตุผล
 - ผู้เรียนวิเคราะห์คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามเนื้อหาที่เรียน
3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
 - ผู้เรียนรู้ถึงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. เงื่อนไขความรู้
 - ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. เงื่อนไขคุณธรรม
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย
 - ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย
 - ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์
3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด
 - ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น

ยิ่งขึ้น

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจสอบแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจสอบทดสอบหลังเรียน บทที่ 7 คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทระจิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

หน่วยที่ 7 เรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

แผนการจัดการเรียนรู้

รหัสวิชา 30700-1003 ชื่อวิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)
สอนครั้งที่ 16-17 บทที่ 8 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงาน
บริการ เวลา 8 ชั่วโมง

สาระสำคัญ

การให้บริการลูกค้า บางครั้งจะพบว่าไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด จะมีลูกค้าบางส่วนที่ไม่พึงพอใจในบริการ แล้วอาจจะร้องเรียน ซึ่งคำร้องเรียน คือ เสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ที่ให้องค์กรบริษัทได้ดูแลลูกค้า และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการออกแบบงานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเปลี่ยนความไม่พึงพอใจเป็นความพึงพอใจ จึงท้าทายการสร้างสรรค์การบริการให้แก่ลูกค้าและนำไปสู่การบริการที่ประสบความสำเร็จได้ในลำดับต่อไป

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

1. อธิบายความหมายของข้อร้องเรียน
2. บอกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
3. บอกการปรับปรุงการให้บริการจากการแก้ไขข้อร้องเรียน
4. อธิบายแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004
5. อธิบายการแก้ปัญหาในการบริการ
6. บอกเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของข้อร้องเรียนได้
2. บอกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียนได้
3. บอกการปรับปรุงการให้บริการจากการแก้ไขข้อร้องเรียนได้
4. อธิบายแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004 ได้
5. อธิบายการแก้ปัญหาในการบริการได้
6. บอกเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของข้อร้องเรียน
2. สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
3. การปรับปรุงการให้บริการจากการแก้ไขข้อร้องเรียน
4. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004
5. การแก้ปัญหาในการบริการ
6. เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 16 ชั่วโมงที่ 61-64

1. ขั้นนำ

1.1 แจกจุดประสงค์การเรียนรู้และเรื่องที่จะเรียน บทที่ 8 การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

2. ขั้นสอน

2.1 ให้ความรู้เรื่องความหมายของข้อร้องเรียน
2.2 ให้ความรู้เรื่องสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
2.3 ให้ความรู้เรื่องการปรับปรุงการให้บริการจากการแก้ไขข้อร้องเรียน
2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียนในงานบริการ ผู้สอนคอยสังเกตการให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้วบันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปความหมายของข้อร้องเรียน สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียนและการปรับปรุงการให้บริการจากการแก้ไขข้อร้องเรียน
3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

สอนครั้งที่ 17 ชั่วโมงที่ 65-68

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้สอนพูดถึงเหตุการณ์ที่เคยร้องเรียนงานบริการ และสอบถามนักเรียนว่าเคยร้องเรียนงานบริการหรือไม่

2. ขั้นสอน

- 2.1 ให้ความรู้เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004
- 2.2 ให้ความรู้เรื่องการแก้ปัญหาในการบริการ
- 2.3 ให้ความรู้เรื่องเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ

2.4 ให้นักเรียนช่วยกันบอกเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ ผู้สอนคอยสังเกต การให้ความร่วมมือ การมีความกระตือรือร้น การแสดงความคิดเห็น และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แล้ว บันทึกให้คะแนนลงในแบบสังเกตพฤติกรรม

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้เรียนช่วยกันสรุปแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004 การ แก้ปัญหาในการบริการ และเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ

3.2 ครูสรุปเพิ่มเติมเนื้อหาให้นักเรียน

3.3 ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดบทที่ 8

3.4 ผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้บทที่ 8

การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1. ความพอประมาณ

- ผู้เรียนเตรียมเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service) เพื่อใช้ประกอบการเรียน

2. ความมีเหตุผล

- ผู้เรียนวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการตาม เนื้อหาที่เรียน

3. การมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี

- ผู้เรียนรู้ถึงการจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

4. เงื่อนไขความรู้

- ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหา เกี่ยวข้องกับงานบริการ

5. เงื่อนไขคุณธรรม

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์

การบูรณาการกับมาตรฐานสถานศึกษา 3 ดี

1. ด้านประชาธิปไตย

- ผู้เรียนสามารถเสนอความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นไทย

- ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ ความสนใจใฝ่รู้ ความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติด

- ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงการจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงาน บริการ ทำให้ทราบถึงการแก้ไขปัญหา

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือประกอบการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและการบริการ (Art of Hospitality and Service)

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1. ผลการทดสอบ
2. ผลการทำแบบฝึกหัด
3. กิจกรรมการเรียนรู้

หลักฐานการปฏิบัติงาน

แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล

การวัดผลประเมินผล

การวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็น ความกระตือรือร้น การมีความคิดหลากหลายในการตอบคำถาม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรม
2. ตรวจแบบฝึกหัด โดยใช้ใบเฉลยแบบฝึกหัด
3. ตรวจแบบทดสอบหลังเรียน บทที่ 8 การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

การประเมินผล

นักเรียนที่ได้คะแนนร้อยละ 60 ขึ้นไป ถือว่าผ่านการประเมิน

กิจกรรมเสนอแนะ/งานที่มอบหมาย (ถ้ามี)

- ไม่มี -

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จันทระจิต. (2566). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บันทึกหลังสอน

รหัสวิชา 30700-1003 วิชา ศิลปะการต้อนรับและการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต 4 ชม./สป.

บทที่ 8 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ เวลา 8 ชั่วโมง

1. ข้อสรุปหลังจากการจัดการเรียนรู้

2. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

3. แนวทางแก้ปัญหาหรือพัฒนา

วันที่.....

[illegible]

ลงชื่อ.....ครูผู้สอน
(.....)

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. คอตเลอร์ (Kotler, 1988) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการอย่างไร

คอตเลอร์ (Kotler, 1988) กล่าวว่า การบริการนั้น หมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

2. การบริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างไร

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมายโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพการบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

3. ประเภทของการบริการจำแนกได้อย่างไร

1. จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน
2. จำแนกตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. จำแนกตาม World Trade Organization

4. การบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบใดบ้าง

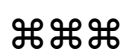
1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการหรือพนักงาน
3. ตัวสินค้าหรือบริการ

5. จงอธิบายหลัก 10 ประการในการบริการ

1. ตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า
2. สร้างความประทับใจแรก
3. เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า
4. ทำให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด
5. ช่วยการตัดสินใจของลูกค้า
6. มองจากมุมมองของลูกค้า
7. รบกวณเวลาลูกค้าให้น้อยที่สุด
8. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมา
9. จำไว้ว่า ลูกค้าจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ
10. มองลูกค้าเป็นเจ้าหนี้ที่ต้องตอบแทนด้วยการบริการที่ดี

6. จงอธิบายการสร้างหัวใจนักบริการ SERVICE MIND

1. S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)
 2. E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)
 3. R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)
 4. V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)
 5. I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)
 6. C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)
 7. E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)
- และ คำว่า “Mind” มาจากคำว่า
8. M = Make Believe
 9. I = Insist มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง
 10. N = Necessitate ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ
 11. Devote = การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ อุทิศตนเพื่อการบริการ



การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายของการต้อนรับ

การรับรองแขกที่มาเยือน การต้อนรับเป็นงานด้านแรกของการบริการ สร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) การต้อนรับเป็นงานที่สนับสนุนให้เกิดการซื้อขายหรือบริการ

2. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการต้อนรับทางตรงและการต้อนรับทางอ้อม

1. การต้อนรับทางตรง เป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Face-to-Face Communication) เช่น การต้อนรับแขก การต้อนรับคณะผู้มาเยี่ยมชมกิจการ การต้อนรับ ลูกค้ามาชมสินค้า หรือขอทราบรายละเอียด บางครั้งเป็นการต้อนรับที่ไม่หวังผลทางธุรกิจการค้า แต่เป็นการต้อนรับตามประเพณี หรือเป็นการต้อนรับตามพิธีการทางสังคม เมื่อใดที่เป็นการต้อนรับเพื่อผลในทางการประชาสัมพันธ์ หรือเพื่อผลในทางธุรกิจก็ต้องกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนเตรียมการต้อนรับให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ

2. การต้อนรับทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากัน อาจเป็นการพูดโทรศัพท์กัน ซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันทีเสมือนเป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed Communication) เช่น การตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร อีเมล ซึ่งจะต้องสร้างความเป็นมิตร ให้ความสะดวก ให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำขอร้อง และให้ความช่วยเหลือตามควร เป็นต้น

3. แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปของการต้อนรับที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยือนกระทำได้อย่างไร

1. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และประเพณีนิยม
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งใบหน้าและดวงตาทักทายให้รู้สึกชุ่มฉ่ำ
3. แสดงความสนใจให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อ
4. ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อในทันทีที่เห็นหน้า
5. กระตือรือร้นในการรับฟังและตอบข้อซักถามหลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ
6. ใส่ใจในวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ แต่อย่าด่วนรับปากรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
7. พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม น่าเชื่อถือ แต่ไม่ต้องถึงกับพินอบพิเทา
8. พุดชัดเจนและมีน้ำเสียงชวนฟัง แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจบริการ
9. มีอัธยาศัยไมตรีระอุอุ่น สร้างความประทับใจ

10. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม
11. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ

4. ศิลปะในการเริ่มต้นของการต้อนรับ ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

1. เริ่มต้นให้ผู้ฟังประทับใจในความปรารถนาดีของเรา
2. เริ่มต้นในลักษณะผ่อนคลายความตึงเครียด
3. อย่าสร้างบรรยากาศให้อึดอัดเป็นอันขาด
4. ความชัดเจนของน้ำเสียงและความเข้าใจน่าฟังพอใจ
5. ฝ่าสังเกตปฏิริยาความรู้สึกของเขา
6. อย่าลืมการยิ้มอันบริสุทธิ์ไว้ในที่ ตั้งแต่เริ่มต้น
7. แสดงสีหน้า ท่าทาง เพื่อสร้างมิตรไมตรีที่ดี

5. การต้อนรับแขกโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นแขกของเจ้านายหรือแขกของตนเองควรใช้วิธีการใดบ้าง

1. เมื่อแขกเข้ามาในสำนักงาน แสดงท่าทีให้แขกเห็นว่าท่านเป็นมิตร ยินดีที่แขกมาหา มีสีหน้ายิ้มแย้ม เชื้อเชิญแขกด้วยอัธยาศัย ถ้าสะดวกที่จะยืนขึ้นต้อนรับหรือลุกขึ้นเดินไปต้อนรับแขก ก็ควรกระทำโดยเฉพาะ ลูกค้ายสำคัญ แขกที่มีอายุมาก หรือเพื่อนสนิท
2. ชักถามแขกว่าท่านพอจะช่วยอะไรได้บ้าง ถ้าขณะนั้นท่านยังติดธุระสำคัญ ยังไม่อาจชักถามแขกได้ ก็ควรเชิญให้แขกนั่งคอยก่อน แล้วรีบทำธุระสำคัญนั้นให้เรียบร้อย แต่ถ้าเป็นธุระไม่สำคัญ เช่น พิมพ์ดีด งานประจำวัน จัดเก็บเอกสาร ก็ควรมาชักถามแขกก่อน
3. ไม่ควรวางตัวให้เป็นทางการจนเกินไป ไม่แสดงอาการว่ากำลัง ทำงานยุ่งและแขกมากวนใจ หรือ กำลังเบื่องาน หรือกำลังเหนื่อยกับงาน ถ้ามีแขกในโอกาสเดียวกันหลายคนควรให้ความสนใจแขกเท่าเทียมกัน
4. ยินดีตอบข้อซักถามของแขกอย่างละเอียด ถูกต้องแต่อย่าให้ยาวเยื้อหรือทำให้เข้าใจยาก ทั้งนี้ ควรพิจารณาว่าตนเองมีข้อมูลที่ต้องพอที่จะตอบและมีอำนาจหน้าที่ที่จะตอบหรือไม่ ถ้ามีไม่พอ ควรช่วยทางอ้อมคือแนะนำคนที่เหมาะสมเป็นผู้ตอบแทน
5. ถ้าแขกต้องการพบเจ้านาย ควรชักถามแขกว่ามีนัดไว้ก่อนหรือไม่ ถ้ามีนัดหมายไว้ ควรนำเข้าพบเจ้านายตามเวลา ทั้งนี้โดยเรียนให้เจ้านายทราบ หรือเขียนโน้ตหรือนามบัตรเข้าไป หากเจ้านายกำลังมีแขกหรือติดประชุม หรือยังให้เข้าพบตามเวลาไม่ได้ ก็ควรแจ้งเหตุล่าช้าให้แขกทราบ และบอกว่า “กรุณาคอยสักครู่ นะคะ”
6. หากแขกจะต้องนั่งรอเจ้านาย ควรให้ความสนใจสวดสบายแก่แขก เช่น เชิญนั่ง นำน้ำเย็นหรือเครื่องดื่มมาให้ นำหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารมาให้อ่าน ไม่ควรชวนแขกคุยก่อน แต่ถ้าหากแขกแสดงท่าทีว่าอยากคุยด้วยจึงควรพูดคุยในเรื่องที่แขกสนใจ หรือเรื่องที่เพลิดเพลินใจ เช่น ธุรกิจการค้าของแขก งานอดิเรก

ข่าวบ้านเมือง ถ้าแขกคุยไม่รู้จักหยุด ควรคุยด้วยพอประมาณ แล้วขอตัวทำงานต่อ

7. แขกที่ไม่มีการนัดหมายและจะขอพบเจ้านาย ควรขอทราบชื่อและฐานะที่ต้องการเข้าพบ และเข้าไปเรียนขออนุญาตเสียก่อน ถ้าเจ้านายไม่ต้องการพบแขกบางคน ควรปฏิเสธแทนเจ้านายอย่างสุภาพ เช่น มึงงานด่วน กำลังเขียนรายงาน ไม่ควรโกหกว่าเจ้านายไม่อยู่ เพราะแขกอาจถามจากผู้อื่นมาก่อนแล้ว

8. แขกที่เข้าพบเจ้านายจนเกินเวลานัดหมายมาก และเจ้านายจะต้องทำงานอื่นต่อ เช่น มีแขกคนต่อไป ต้องไปประชุม ควรโทรศัพท์ หรือเขียนบันทึกสั้นเรียนให้เจ้านายทราบ

9. แขกที่มาหาเจ้านายขณะเจ้านายไม่อยู่ ควรถามชื่อและฐานะของแขกไว้เพื่อเรียนให้เจ้านายทราบภายหลัง หากเป็นแขกที่มาตามเวลานัด เชิญให้แขกพักรอในห้องรับแขกและให้ความสะดวกสบายแก่แขกตามความเหมาะสม ไม่ควรอนุญาตให้เข้าไปนั่งคอยในห้องเจ้านาย นอกจากแขกคนนั้นเป็นที่รู้จักสนิทสนมกันดีพอ เช่น คู่ครอง ญาติสนิท เพื่อนสนิท

10. พยายามจำชื่อแขก รายละเอียดและความต้องการของแขก เพื่อการต้อนรับในครั้งต่อไป จะได้ทำให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

11. ห้ามหยอกล้อหรือเล่นหัวกับแขก หรือทำกิริยาเช่นนั้นกับเพื่อนร่วมงานต่อหน้าแขก

12. ห้ามแต่งหน้าหรือจัดเครื่องแต่งกาย หรือทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าแขก

13. ถ้ามีธุระด่วนต้องเร่งทำ ควรขอโทษแขกเป็นระยะและกล่าวด้วย น้ำตาที่แจ่มใส ควรรีบเร่งทำธุระนั้นให้เสร็จสิ้นเท่าที่จำเป็น อย่าตอบข้อซักถามกับแขกคนใดคนหนึ่งเป็นเวลานาน ๆ ในขณะที่มีแขกคนอื่นกำลังรอคอยอยู่เช่นกัน

14. ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นกับแขก ควรใจเย็นและมีทัศนคติที่ดีต่อปัญหา ควรเปิดโอกาสให้แขกพูดแต่อย่ากระตุ้นอารมณ์แขก พยายามสนใจขอบเขตของปัญหา และหนทางแก้ไขที่แขกต้องการแล้วจัดการอย่างประณีตระนอม แต่ถ้าปัญหามากจนสุดวิสัย ควรนำเข้าพบหัวหน้า หรือหาทางออกอื่น ๆ เท่าที่จะทุเลาปัญหาลงได้ ถ้าแขกโมโหมากจนรบกวนแขกอื่น ควรชักจูงแขกให้ออกจากสถานที่นั้นแล้วนำไปห้องอื่น หรือห้องหัวหน้า และดำเนินการแก้ไขต่อไป

15. ถ้ากำลังมีอาการง่วงงุนง่วงงุนปรับตัวปรับใจไม่ได้ อาจเพราะความเสียใจ โกรธ ป่วย ควรแจ้งหัวหน้าเพื่อจัดหาคนอื่นทดแทนชั่วคราว แล้วออกมาพักสงบสติอารมณ์

16. ช่วงพักงาน ควรพักตรงเวลาหรือพักช้ากว่าเวลา แต่เข้างานตรงเวลาหรือเข้าก่อนเวลา และควรออกมาจากสถานที่พักด้วยหน้าตาสดชื่น แจ่มใส เครื่องแต่งกายเป็นระเบียบสวยงาม

17. จัดห้องทำงาน และห้องรับแขกอย่างเหมาะสม

18. ส่งแขกด้วยไมตรีจิต ถึงแม้เป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริการแต่ต้องแสดงถึงความห่วงใยกับแขก เช่น ถามว่าพักที่โรงแรมเป็นอย่างไรบ้าง ได้รับการบริการความสะดวกสบายเต็มที่หรือไม่ และชักชวนแขกถ้ามีโอกาสขอให้ทางโรงแรมได้บริการท่านอีก คำถามเหล่านี้จะทำให้แขกประทับใจ

6. ข้อควรระวังในการต้อนรับและการบริการมีอะไรบ้าง

1. สีหน้าที่แสดงความหงุดหงิดรำคาญใจ
2. การพูดที่มีกลิ่นปากเหม็น
3. การทำเสียงไม่พอใจ
4. เผลอพูดตำหนิผู้มาติดต่อ
5. ขวนลูกคำพูดคุยกะมากจนเกินไป
6. ละไปจากผู้มาติดต่อ
7. พูดกระเซ้าเย้าแหย่ผู้ใช้บริการหรือทำกับเพื่อนฝูงต่อหน้าผู้ใช้บริการ
8. หน้าตาเคร่งเครียดหรือป่นปิ้งเย็นชา
9. ทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
10. ไม่ใส่ใจกับคำร้องขอของผู้ใช้บริการ
11. เครื่องคิดไม่พออนปรนใด ๆ
12. พูดดู



คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

การแสดงออกส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการ และการประเมินผล ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวจัดเป็นผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และประเมินผลในรูปแบบความพึงพอใจ

2. ลูกค้าที่ใช้บริการแบ่งประเภทได้อย่างไร

1. แบ่งตามนิสัยการซื้อและการรับบริการ
2. แบ่งตามความต้องการและกำลังซื้อ
3. แบ่งตามความต้องการการดูแลพิเศษ

3. จงอธิบายวงจรของลูกค้า

1. ขั้นแรก: มาใช้บริการครั้งแรก
2. ขั้นที่สอง: มาใช้บริการซ้ำ
3. ขั้นที่สาม: ซื้อสินค้าหรือบริการมากขึ้น
4. ขั้นที่สี่: แนะนำผู้อื่นมาใช้บริการด้วย

4. จงอธิบายเกณฑ์ที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของการบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วให้บริการ

5. จงยกตัวอย่างพฤติกรรมของลูกค้าและแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า มา 5 พฤติกรรม

พฤติกรรมของลูกค้า	แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า
1. ไม่ฟังใคร คิดอย่างไรฟังใจอย่างนั้นได้ข้อมูลมาผิด ๆ ก็ยื่นกระต่ายขาเดียว ไม่รับฟังเหตุผลที่ชี้แจง	ฟังเขาพูด ถามเขาบ้างแต่อย่าชักเขาว่าได้ข้อมูลมาจากใคร ให้เขาแสดงออกอย่างเต็มที่ และชี้แจงแก่เขาเพียงสั้น ๆ
2. ดิทุกสิ่งทุกอย่างที่จะสรรหามาดี ดิสารพัดอย่าง ทั้งสินค้า ราคา บริการ	ปล่อยเขาพูด อย่าขัด แย้งเขาบ้าง แต่ไม่พูดขัดคอ บอกจุดเด่นของสินค้าและบริการให้เห็นชัด
3. จู้จี้ ขี้บ่น พูดเสียงดัง วางท่า ใช้กิริยาไม่สุภาพ เห็นผู้ให้บริการ ต่ำต้อยกว่าตน	พยายามชวนเขาไปพูดในที่ที่ไม่มีคน ปล่อยให้เขาบ่นตามสบาย อย่าสนใจกิริยาท่าทางของเขา จับความให้ได้ว่าเขาต้องการอะไร สนองตอบตามควร
4. ชอบคุยเรื่องความรำรวย และการกล้าใช้จ่ายอย่างไร ไม่กลัวสิ้นเปลือง	ฟังเงียบ ๆ ปล่อยให้คุยให้พอ ให้ความเห็นทั่ว ๆ ไป อย่างผสมโรง หรือชักถามใด ๆ ชี้แจงเรื่องที่จำเป็น
5. โกรธที่สินค้าไม่ตรงตามตัวอย่าง กล่าวหาว่าหลอกลวงตบตา	ฟังอย่างสงบ แสดงท่าทีเห็นอกเห็นใจ นำสินค้ามาพิจารณาเปรียบเทียบข้อแตกต่าง
6. แสดงท่าทางวางมาดเป็นผู้มีบุญหนักศักดิ์ใหญ่ วางท่า จะขอพูดกับเจ้านายเท่านั้น ไม่สนใจฟังคำอธิบาย คิดว่ารู้หมดทุกอย่าง	อ่อนน้อมให้เขาสนใจอยาก ยกย่องให้ความสำคัญกับตำแหน่งเขา ถามความเห็นของเขาในบางเรื่อง ใช้ความอดทนต่อเขาเป็นพิเศษ ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว
7. อารมณ์เสีย โกรธใครมาจากไหน ก็มาลงคนซึ่งไม่รู้โอ้โหน้อเห่น พูดเกรี้ยวกราดฉุนเฉียว	พยายามหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฟังเขาพูดแต่อย่าใส่ใจในน้ำเสียง ชี้แจงเหตุผลอย่างสั้นๆ ไม่พูดต่อปากต่อคำกับเขา
8. เล่นหูเล่นตา พูดจาแทะโลม ทำเป็นสนใจสินค้าแต่ไม่มีทีท่าจะซื้อสินค้า เดินหน้าเกี่ยวพาราสีท่าเดียว	ทำสีหน้าปกติ ไม่ยิ้มไม่บึ้ง พูดด้วยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ไม่ใส่ใจคำพูดที่นอกเหนือจากงาน เรียกให้ผู้อื่นมาร่วมอธิบายสินค้าด้วย ถ้ากรณีจำเป็นเชิญพบหัวหน้า
9. มีอาการรีบร้อน ต้องการให้บริการอย่างทันอกทันใจ ร่อแร่ไม่เป็น ขี้รำคาญ	ปรับตัวปรับใจให้ว่องไวกับเขา บอกว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ใช้เวลาเท่าใด ไม่ควรซักถามอะไรเขามาก ดำเนินการอย่างกระฉับกระเฉงรวดเร็ว
10. สุภาพ พูดช้า ๆ ที่ท่าสุชุม ชักถาม เป็นระยะ ๆ พูดไม่รู้จบ	ให้รายละเอียดตามที่เขาต้องการ ใจเย็น ๆ อย่าเร่งเร้าเขานัก ระวังการแสดงสีหน้าเบื่อหน่ายความเชื่องช้าของเขา และช่วยสรุปให้เขา แต่อย่าพูดตัดบท จนเขารู้สึกว่าเราเร่งรัด

พฤติกรรมของลูกค้า	แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า
11. ชอบดิสคัส	รับฟังเพราะเป็นธรรมชาติของการต่อรอง อธิบายคุณสมบัติของสินค้าให้ลูกค้าเข้าใจ และเสนอจุดขายที่สินค้าเรามี
12. คอยรู้เรื่องตัวสินค้ามากกว่าพนักงาน	ปล่อยให้ลูกค้าพูดไปก่อน สิ่งที่ถูกถูกต้องยกย่องลูกค้า สิ่งที่ไม่ถูกต้องชี้แจงแนะนำเพิ่มเติม
13. ชอบอ้างว่าสินค้าจากที่อื่นราคาถูกกว่า	รับฟังและหาจังหวะอธิบายชี้แจงว่าที่มีสินค้าราคาถูกกว่าเพราะอะไร เช่น เป็นช่วงลดราคาล้างสต็อก ถ้าเรามีช่วง SALE (ลดราคา) ตอน ไต่ก็บอกเขาไป
14. ลองรองเท้าจนได้ขนาดแล้วก็ขอเปลี่ยนรุ่นจนไม่มีสินค้าตามต้องการ	ต้องเข้าใจจิตใจของลูกค้าว่าทุกคนก็มีรสนิยมของตนเอง แนะนำรุ่นที่มีลักษณะใกล้เคียง พยายามชักจูงให้เห็นจุดเด่นของรุ่นที่ทดแทนกันได้
15. ชาวต่างประเทศพูดไทยไม่ได้ หรือพูดไม่ชัด	ขอให้เขารอสักครู่ นำผู้ที่พูดภาษาเดียวกับเขามาพบ ผักผ่อนตนเองให้ใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลให้ได้
16. พอใจสินค้าและเล่าให้ลูกค้าคนอื่น ๆ ฟัง	ส่งเสริมให้เขาบอกเล่าไปอย่างกว้างขวาง และขอบคุณที่เขาช่วยแนะนำลูกค้าเพิ่ม
17. ต่อรองราคาโดยอ้างว่าซื้อจำนวนมาก	ต้องยึดนโยบายเป็นหลัก ปฏิบัติตามนโยบาย ให้คำอธิบายแก่ลูกค้า
18. ต้องการซื้อในช่วง SALE	แนะนำลูกค้าว่าสินค้าบางรุ่นบางที่ขายดีมาก หากรอ SALE จะหมด ชี้ให้เห็นว่าได้ใช้สินค้าเร็วจะคุ้มกว่าราคาที่ลดลง
19. ปักใจในตัวสินค้าที่มาซื้อไม่ปรับเปลี่ยน	ถ้าลูกค้าแน่นัดคงต้องแจ้งให้รอ หากสามารถจัดหาให้ได้ ควรนัดหมายวันเวลา
20. สินค้าหมดแต่เรียกร้องจะซื้อสินค้าให้ได้ บ่นบ้าง ต่ำบ้าง แสดงความไม่พอใจต่าง ๆ นานา	ควรกล่าวคำขอโทษ แจ้งว่าจะพยายามสั่งสินค้ามา ขอให้ลูกค้าให้หมายเลขโทรศัพท์ ไว้เพื่อแจ้งให้ทราบเมื่อมีสินค้า

6. จงยกตัวอย่างภาษากายของลูกค้าและการคาดเดาความต้องการ มา 5 อย่าง

ภาษากายของลูกค้า	การคาดเดาความต้องการ
1. เล่นมือถือ เฉยชา	ลูกค้าเพื่อการนำเสนอ ควรเปลี่ยนเป็นการชักถาม ชวนปฏิสัมพันธ์ สร้างการมีส่วนร่วม
2. หงายฝ่ามือ หรือผายมือออก	ลูกค้าเปิดใจรับฟัง และอยากสนทนากับพนักงาน
3. มองดูนาฬิกา	ลูกค้าเริ่มไม่ให้ความสนใจต่อบทสนทนาที่อยู่ตรงหน้า อาจเปลี่ยนเป็นการใส่ใจสอบถามถึงสิ่งที่ลูกค้ากำลังนึกถึง อยู่แทน
4. การพยักหน้า	สิ่งที่นำเสนออยู่น่าสนใจ
5. เกาศีรษะ ขยี้ผม หลีกเลียงการสบตา	แสดงถึงอาการประหม่า สับสน สงสัย อย่าเร่งลูกค้า อย่าเพิ่มเติมข้อมูลจนทำให้เกิดความกดดันมากขึ้นไปอีก ควรให้เวลา ทำบรรยากาศให้ผ่อนคลาย เพื่อให้ลูกค้าได้ ใจเย็น ใช้เวลาค่อย ๆ ประมวลผล
6. กลิ้งตาไปมา สายตาล่อกล่อก	แสดงถึงความไม่น่าเชื่อถือ ไม่บริสุทธิ์ใจ ลูกค้าอาจมีอะไร บางอย่างปกปิด พนักงานต้องค่อย ๆ สร้างความสบายใจ สนิทใจ แล้วทะล่อมถาม
7. การกำหมัดหรือการกอดอก	ลูกค้ายังไม่เชื่อใจ พนักงานต้องทำหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ จริงใจ และรอยยิ้ม
8. เงียบ	ลูกค้ากำลังเก็บข้อมูล ถ้าเจอลูกค้าลักษณะนี้ให้ใช้คำถาม เพิ่มเติม หากลูกค้าตอบคำถามไม่ได้แสดงว่าไม่สนใจ
9. การมองผ่านอย่างรวดเร็ว	ลูกค้ายังไม่สนใจ พนักงานควรนำเสนอสรรพคุณของ สินค้าและบริการ

๙๙๙

บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. Kotler & Keller (2016) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่าอย่างไร

บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของลักษณะนิสัยมนุษย์ ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล คงทนถาวร อันนำไปสู่การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงพฤติกรรมการบริโภค

2. บุคลิกภาพแบ่งออกเป็นชนิดใดบ้าง

1. บุคลิกภาพมั่นคง (Stable Personality)
2. บุคลิกภาพพึ่งพาผู้อื่น (Dependent Personality)
3. บุคลิกภาพชอบหลีกเลี่ยง (Avoidance Personality)
4. บุคลิกภาพดื้อเงียบ (Passive-aggressive Personality)
5. บุคลิกภาพย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive-Compulsive Personality)
6. บุคลิกภาพหลงตนเอง (Narcissistic Personality)
7. บุคลิกภาพเรียกร้องความสนใจ (Histrionic Personality)
8. บุคลิกภาพแบบก้ำกึ่ง (Borderline Personality)
9. บุคลิกภาพหุนหันพลันแล่นและก้าวร้าว (Impulsive and Aggressive Personality)
10. บุคลิกภาพต่อต้านสังคม (Antisocial Personality)
11. บุคลิกภาพระแวง (Paranoid Personality)
12. บุคลิกภาพแยกตัว (Schizoid Personality)

3. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพแบบ A (Type A Personality) และบุคลิกภาพแบบ B (Type B Personality)

บุคลิกภาพแบบ A (Type A Personality) จะเป็นผู้มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นผู้มีความทะเยอทะยาน กระตือรือร้น
2. เป็นผู้ชอบแข่งขันกับผู้อื่น แข่งขันกับเวลา และแข่งขันกับตัวเอง
3. ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
4. เป็นคนที่มีความอดทนต่ำ
5. มีลักษณะเป็นคนก้าวร้าว

6. ยึดตนเองเป็นที่ตั้ง
7. มีโอกาส จะสร้างศัตรูโดยอาจจะไม่รู้ตัว
8. ชอบแสดงตัว

บุคลิกภาพแบบ B (Type B Personality) เป็นลักษณะของบุคคล

1. ทำตัวตามสบาย
2. มีความสามารถในการผ่อนคลายอารมณ์
3. ไม่เครียด
4. ไม่แข่งขันกับคนอื่น ไม่แข่งกับเวลา
5. ทำงานทีละอย่างไม่ต้องรีบเร่ง
- 6 ไม่ชอบสมาคม

4. จงอธิบายบุคลิกภาพที่พึงประสงค์อันงดงามและสมบูรณ์

1. **ความสุภาพเรียบร้อย** ทั้งทางกิริยามารยาท ตลอดจนท่าทางที่แสดงออก เพราะความสุภาพเรียบร้อย เป็นเสน่ห์แก่ผู้ที่พบเห็น ทำให้ผู้อื่นอยากรู้จักและพูดจาด้วย
2. **ความร่าเริงแจ่มใส** ถือเป็นคนมีอารมณ์ดี จิตใจดีเข้าไหนเข้าได้ ทำให้ทุกคนปรารถนาและพอใจเมื่อได้พบเห็น
3. **ความเห็นอกเห็นใจ** เมื่อคนอื่นได้รับความทุกข์ ควรให้ความช่วยเหลืออันจะเป็นเครื่องสร้างไมตรีจิตที่ดีต่อกัน
4. **ความสงบเสถียร** รู้จักบังคับใจตนเอง คือเป็นคนที่ไม่ตื่นเต้น หรือหวั่นไหวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ง่ายเกินไป มีสติดี สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ตกใจหรือดีใจในสถานการณ์ต่าง ๆ จนเกินไป
5. **ความกระตือรือร้น** เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นคนเฝ้าหาและรักความก้าวหน้า สมรรถภาพควรแก่การสนับสนุน
6. **ความไม่เห็นแก่ตัว** โดยการไม่เอารอดเอาเปรียบผู้อื่น รู้จักไตร่ตรองในการกระทำสิ่งต่าง ๆ คนที่เห็นแก่ตัวย่อมเป็นที่รังเกียจของสังคม และเป็นเครื่องบั่นทอนความเป็นมิตรภาพ
7. **ความเชื่อมั่นในตนเอง** คือการเป็นคนที่มีความสามารถตัดสินใจได้อย่างฉับพลัน ไม่มีจิตใจรวนเร ทั้งนี้จะทำให้มีลักษณะของความเป็นผู้นำ เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้อื่น ทั้งทำให้ผู้อื่นอยากจะทำางานร่วมด้วย
8. **ความเป็นตัวของตัวเอง** และความกล้า คือรู้จักทำอะไรเป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องคอยพึ่งพาผู้อื่นเสมอไป จะได้รู้จักช่วยตัวเองได้ เมื่อพบสถานการณ์ที่คับขัน ความกล้าก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ควรสรรเสริญ เช่น กล้าที่จะพูดความจริง กล้าเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตจริง ๆ กล้ารับผิดชอบในหน้าที่การงาน ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งคนที่

มีความกล้าหาญ เป็นที่ไม่นับถือของผู้อื่น

9. ความซื่อสัตย์สุจริต คือเป็นคนรักความจริง ถือความซื่อสัตย์เป็นที่ตั้งให้ทุกคนอยากคบหาสมาคมด้วย

10. ความยุติธรรม คือเป็นคนที่ไม่ลำเอียง มองคนทุกคนเสมอภาคกันหมด ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง อันจะทำให้เป็นที่รักใคร่นับถือ และไว้วางใจของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

5. การเสริมสร้างบุคลิกภาพมีประการใดบ้าง

1. การมอง
2. การแต่งกาย
3. การพูด
4. การเดิน
5. การแสดงท่าทาง
6. ทักษะในการทำงาน
7. สุขภาพ

6. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติใดบ้าง

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติต่องานบริการดี
8. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ศิลปะในการสื่อสารในงานบริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงสรุปความหมายการสื่อสาร

กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ผ่านภาษาหรือระบบสัญลักษณ์ การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อวัตถุประสงค์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ กระชับมิตรไมตรีระหว่างกัน การสื่อสารที่ดีนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างประสิทธิภาพการทำงาน

2. จงอธิบายองค์ประกอบของการสื่อสาร

1. **ผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร** จะต้องมีความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสารกัน และมีความสนใจในเนื้อเรื่อง หรือประเด็นที่จะสื่อสาร ถ้ามีความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดี ก็将有ความพร้อมในการรับ หรือส่งสาร

2. **ตัวสาร** จะต้องไม่ซับซ้อน หรือลึกซึ้งมากเกินไป จะต้องไม่มีความขัดแย้งในตัวสารเอง สารเรื่องเดียวกัน อาจนำเสนอได้หลายวิธี จึงต้องเลือกวิธีนำเสนอสารให้อุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุด หรือไม่เกิดขึ้นเลย บางครั้งอาจต้องนำเสนอทั้งการพูดและเขียนเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

3. **ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร** ภาษาเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร ต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ควรเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อความชัดเจน ไม่กำกวม หรือยากเกินไป ไม่ใช้คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะถ้าเป็นภาษาเขียน ต้องระวังอย่างมาก เนื่องจากผู้อ่านไม่สามารถสอบถาม เพื่อความเข้าใจได้ทันที

4. **สื่อ** ถ้าสื่อในการนำสารเกิดอุปสรรค หรือขัดข้องไม่พร้อมในการนำสาร ก็จะทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เช่น การพูดในสถานที่ที่มีเสียงดังรบกวน หรือเครื่องโทรศัพท์ขัดข้อง หรือแม้แต่การเขียนหนังสือตัวหวัด การพิมพ์ที่เลอะเลือน ก็จะทำให้ผู้รับสารรับได้ไม่สะดวก หรือไม่ได้รับสารที่ครบถ้วน รวมถึงสมรรถภาพในการฟัง หรือการพูด ก็อาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นกัน

5. **กาลเทศะและสภาพแวดล้อม** สถานที่ เวลา และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี เข้าใจที่ตรงกัน ไม่ต้องรีบเร่งรวบรัด จนไม่ได้ใจความที่ถูกต้อง

3. การพูดสนทนาในงานบริการมีข้อห้ามใดบ้าง

1. ไม่ผูกขาดการพูดแต่เพียงฝ่ายเดียว ต้องให้ผู้รับบริการเป็นฝ่ายพูดและแสดงความต้องการของเขา ผู้ให้บริการต้องพร้อมรับฟัง และนำเสนอการสนทนาที่จะนำไปสู่สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างพอเหมาะเท่านั้น

2. ไม่นิ่งเฉยเมื่ออีกฝ่ายพูด ควรที่จะมีการถามตอบหรือแสดงความคิดเห็นระหว่างนั้นเพื่อให้การสนทนาเป็นไปด้วยดี และไม่ควรที่จะขัดจังหวะหรือแสดงความคิดเห็นเชิงเอาชนะ เนื่องจากจะทำให้อีกฝ่ายโกรธเคืองได้

3. ไม่ยึดถือในความคิดของตนแต่ฝ่ายเดียวว่าถูกต้อง ความคิดเห็นต่าง ๆ มีทั้งด้านที่สอดคล้องและด้านที่ไม่ตรงกัน ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเข้าใจในความคิดเห็นที่แตกต่างและยอมรับฟังอย่างให้เกียรติเสมอ

4. ไม่แสดงตนเป็นผู้รู้ ไม่ว่าเรื่องที่เรารู้จะจริงเท็จมากน้อยเพียงใด การสอนสั่งผู้อื่นในทุกเรื่องราวจะทำให้เกิดสภาพการเอาชนะในการสนทนาเนื่องจากไม่มีผู้ใดชอบที่จะถูกสั่งสอนและชี้นำ

5. ไม่พูดจาล่วงเกินผู้อื่นว่าโง่สูงกว่า โดยจะต้องแสดงออกในการพูดจาที่มีความเคารพในอาวุโส ใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นพิธีการเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

6. ไม่ถามเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการเกินจำเป็น โดยเฉพาะเรื่องส่วนตัวซึ่งเป็นความลับของแต่ละคน และการมารับบริการของผู้ใช้นั้นก็เพื่อพักผ่อน มิใช่การเปิดวงสนทนาของเพื่อนสนิท

4. การเป็นผู้ส่งสารที่ดีต้องมีคุณสมบัติใดบ้าง

1. ความสามารถ
2. คุณลักษณะหรือบุคลิกลักษณะ
3. ความสุขุม เยือกเย็น และความแคล่วคล่องในการสื่อสาร
4. การเป็นคนที่สังคมให้การยอมรับหรือการเป็นที่รู้จักทางสังคม
5. การเป็นคนเปิดเผย

5. การสื่อสารทางโทรศัพท์จำเป็นต้องมีทักษะใดบ้าง

1. ทักษะในการสร้างความรู้สึที่ดีด้วยเสียง
2. ทักษะในการฟัง
3. ทักษะในการใช้โทรศัพท์

6. ระยะห่างระหว่างบุคคลสามารถแบ่งได้อย่างไร อธิบายมาพอสังเขป

1. เขตสนิทสนม

เขตสนิทสนม (Intimate Zone) มีรัศมีจากตัวบุคคลออกไป 50 เซนติเมตร ผู้ที่มีความสนิทสนมกับบุคคลนั้นเป็นอย่างมาก เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง เพื่อนสนิท สามารถอยู่ในเขตนี้ได้ โดยบุคคลไม่รู้สึกอึดอัด ผู้อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา หากเข้ามาอยู่ในเขตนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัดทันที

2. เขตส่วนตัว

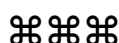
เขตส่วนตัว (Personal Zone) มีรัศมีจากตัวบุคคลออกไป 50-100 เซนติเมตร ผู้ที่มีความสนิทสนมหรือรู้จักกับบุคคลนั้นพอสมควร เช่น ลุง ป้า น้า อา เพื่อนทั่วไป ลูกพี่ลูกน้อง สามารถอยู่ในเขตนี้ได้ โดยบุคคลไม่รู้สึกอึดอัด ผู้อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา หากเข้ามาอยู่ในเขตนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัดทันที

3. เขตสังคม

เขตสังคม (Social Zone) มีรัศมีจากตัวบุคคลออกไป 100-150 เซนติเมตร ผู้ที่บุคคลนั้นรู้จักผิวเผิน ไม่สนิทมากนัก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่ร่วมเรียนในชั้นเรียนเดียวกัน ครู อาจารย์ เจ้านาย รวมถึงผู้ให้บริการ สามารถอยู่ในเขตนี้ได้ โดยบุคคลไม่รู้สึกอึดอัด ผู้อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมา และนอกเหนือจากข้อ 1 และข้อ 2 หากเข้ามาอยู่ในเขตนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัดทันที ในฐานะผู้ให้บริการ ควรวางตำแหน่งตนเองอยู่ในเขตนี้

4. เขตสาธารณะ

เขตสาธารณะ (Public Zone) มีรัศมีจากตัวบุคคล 150 เซนติเมตรขึ้นไป คนแปลกหน้า หากอยู่ในเขตนี้จะไม่ทำให้เขารู้สึกอึดอัด



แบบฝึกหัดบทที่ 6

มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมในงานบริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการโดยทั่วไปมีความมุ่งหมายอย่างไร

1. เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างให้บริการและผู้รับบริการ, พนักงานบริการด้วยตนเอง อันจะก่อให้เกิดความราบรื่นในการกระบวนการให้บริการ
2. เพื่อให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา เชื่อถือ ไว้วางใจกัน เข้าใจดีต่อกัน
3. เพื่อส่งเสริมและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ขอให้บังเกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความพอใจในการทำงาน
4. เพื่อให้งานได้สำเร็จลุล่วง และบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจบริการ ร่วมกันด้วยความราบรื่น
5. เพื่อให้เกิดความรักใคร่ สามัคคีกลมเกลียวกัน อันจะเป็นสิ่งช่วยป้องกันความขัดแย้ง ระวังสงสัย ไม่ไว้วางใจกัน
6. เพื่อก่อให้เกิดความสมัคสมานสามัคคีในการทำงานให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน
7. เพื่อนำความหวัง ตั้งใจของชีวิตให้ไปสู่ความสำเร็จ

2. มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างไร

1. องค์การธุรกิจ อุตสาหกรรม และองค์การรัฐบาลเจริญเติบโต และมีความซับซ้อนขึ้น กลุ่มบุคคลต่าง ๆ จะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์
2. ปัจจุบันมีอาชีพบริการเพิ่มมากขึ้น คนเหล่านี้จะต้องบริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าพอใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญขึ้น
3. ผลผลิตที่สูงขึ้นย่อมนำไปสู่ผลกำไรที่มากขึ้น เพื่อให้การผลิตสูงขึ้น ผู้บริหารจะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้พนักงานร่วมมือร่วมใจในการผลิตมากขึ้น
4. ผู้บริหารเป็นจำนวนมากที่ได้ฝึกฝนมนุษยสัมพันธ์ จะเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และสามารถใช้นมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ปัจจุบันลูกจ้างมีการเคลื่อนย้ายจากที่ต่าง ๆ เข้ามาทำงานในบริษัท และโรงงาน มากกว่า 40 ปีที่แล้ว ดังนั้น คนจึงมีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลิกภาพ และในเรื่องของวัฒนธรรม ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และยอมรับความแตกต่าง

3. จงอธิบายประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

1. ทำให้เข้าใจธรรมชาติด้านต่าง ๆ ของมนุษย์
2. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐาน ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันได้
3. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น
4. ทำให้ได้รับความรักใคร่ เชื้อถือ ศรัทธา จากบุคคลในครอบครัว องค์กร และสังคมได้
5. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้โดยเฉพาะผู้บริหาร มนุษย์สัมพันธ์ จะช่วยให้งานสำเร็จได้
6. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน และในการอยู่ร่วมกัน
7. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว รักองค์กร และทำให้องค์กรมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น
8. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคม ป้องกัน และแก้ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง
9. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมที่จะต่อสู้ เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

4. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรประกอบด้วยมิติใดบ้าง

1. มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. มิติมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
4. มิติมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

5. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการมีแนวทางอย่างไร

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง
2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา
3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง
4. ผู้ก้มิตร
5. การปรากฏกายที่ดี
6. การแต่งกายดี

6. จงอธิบายคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1. **เป้าหมาย** เป้าหมายที่ทุกคนมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดพัฒนาการของทีมงานที่มีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยที่สมาชิกแต่ละคนในทีมต้องเข้าใจ มีส่วนร่วมทำงานอย่างเต็มความสามารถ
2. **การแสดงออก** ต้องไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นและจะต้องรับฟังเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ การแสดงออกของสมาชิกจะต้องเกิดจากความเข้าใจตนเองและทีมงานอย่างชัดเจน
3. **ความเป็นผู้นำ** ทีมงานจะมีความยืดหยุ่นกว่าการทำงานในรูปแบบอื่นถึงแม้ว่าทีมงาน บางครั้งอาจจะมีหัวหน้าทีมที่เป็นทางการ แต่สมาชิกอาจจะสับเปลี่ยนตำแหน่งและบทบาทระหว่างกันได้ตลอดเวลา โดยสมาชิกแต่ละคนในทีมงานจะต้องเต็มใจรับหน้าที่เป็นผู้นำตามสถานการณ์ที่เหมาะสมได้อย่างสมบูรณ์
4. **แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์** โดยหัวหน้าทีมจะพยายามให้สมาชิกทุกคนลงมติ ร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อสรุป โดยไม่สร้างแรงกดดัน หรือบังคับให้สมาชิกคนใดคนหนึ่ง จำใจต้องยอมรับในเสียงส่วนใหญ่อย่างไม่เต็มใจ และไม่มีอคติต่อกลุ่ม
5. **ความไว้วางใจ** จะเป็นพื้นฐานสำคัญของความรัก และความสามัคคี เพราะสมาชิกทุกคนต่างเข้าใจ และมั่นใจว่าเขาจะมีเพื่อนร่วมทีมคอยให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีผลงานใหม่ ๆ และพัฒนาการที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว
6. **ความคิดสร้างสรรค์** การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน ทำให้ทีมงานต้องหาวิธีปฏิบัติ หรือสร้างนวัตกรรมที่ดีกว่าเดิมเสมอ โดยระดมความคิดในการแก้ปัญหาและหาทางออก อย่างสร้างสรรค์ให้แตกต่างและดีกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีโอกาสและความได้เปรียบ เหนือคู่แข่ง

7. การจัดการความขัดแย้งมีวิธีใดบ้าง

1. การแข่งขันหรือการเอาชนะ (Competition)
2. การร่วมมือ (Collaboration)
3. การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
4. การยอมรับ (Accommodation)
5. การประนีประนอม (Compromising)



คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอย่างไร

คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบ ทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

2. Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือด้านใดบ้าง

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

3. จงอธิบายสาเหตุที่บริการด้อยคุณภาพ

ก. สาเหตุจากผู้บังคับบัญชา

1. ไม่รู้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. ไม่เป็นตัวอย่างที่ดี
3. ขาดการควบคุมงาน
4. ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
5. ไม่เข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของงานบริการ ฯลฯ

ข. สาเหตุจากผู้ให้บริการ

1. ขาดความรู้และความเข้าใจในงานบริการ
2. ขาดแรงจูงใจ
3. ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
4. ขาดอุปนิสัยรักงานบริการ
5. บุคลิกไม่เหมาะสมกับงานบริการ

ค. สาเหตุที่เกิดจากระบบงาน

1. ขาดการวางแผนในการให้บริการ
2. จัดรูกานไม่เหมาะสม
3. มอบอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน
4. ไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ
5. ขาดการควบคุมและตรวจสอบการให้บริการ ฯลฯ

ง. สาเหตุจากสถานที่และอุปกรณ์

1. สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาให้บริการ
2. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
3. บริเวณคับแคบ จัดผัง (Lay-out) ไม่ดี
4. ยุคที่ให้บริการไม่ได้สัดส่วนกับการให้บริการ
5. อุปกรณ์เก่าชำรุดขาดการบำรุงรักษา ฯลฯ

4. จงอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. **ผู้ให้บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. **กระบวนการบริการ** ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

5. จงอธิบายการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นของลูกค้า

(1) **Private Responsiveness** หมายถึง การตัดสินใจซื้อของลูกค้า (Repurchase Intention) โดยลูกค้าที่ไม่พึงพอใจอาจเลือกตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจด้วยการไม่กลับมาใช้บริการธุรกิจนั้นอีก ไม่มีการบอกต่อ และประสบการณ์นั้นแก่คนรู้จัก (Word-of-Mouth)

(2) **Voice Responsiveness** หมายถึง ร้องเรียนต่อธุรกิจการบริการนั้นโดยตรง เช่น พนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาด

(3) **Third Party Responsiveness** หมายถึง การร้องเรียนกับบุคคลที่สาม เช่น หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง (กรมการค้าภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) หรือองค์กรอิสระ (องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค)



การจัดการข้อร้องเรียนและเทคนิคการแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของข้อร้องเรียน (Complaints)

ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง สิ่งที่ถูกคำไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดการให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไข และทำให้องค์กรทราบว่า จะให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร

2. การร้องเรียนของลูกค้ามีสาเหตุใดบ้าง

1. สาเหตุมาจากพนักงานผู้ให้บริการ
2. สาเหตุมาจากสินค้า/บริการ
3. สาเหตุมาจากลูกค้า
4. สาเหตุมาจากคู่แข่ง
5. สาเหตุมาจากความต้องการของลูกค้า

3. จงอธิบายการปรับปรุงการให้บริการ (Service Recovery)

การปรับปรุงการให้บริการ (Service Recovery) หมายถึง การให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการให้บริการ คำติชมเกี่ยวกับการให้บริการถือเป็นข้อมูลที่ดีที่สุด ผู้ให้บริการจะต้องเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส โดยอาศัยข้อมูลเหล่านี้ในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ปัญหาจากการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

4. การจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004 มีแนวทางอย่างไร

1. โปร่งใส (Visibility)
2. สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility)
3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
4. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focused approach)

5. การวางแผนและการออกแบบ
6. การติดตามข้อร้องเรียน
7. การสืบสวนข้อร้องเรียน
8. การตอบสนองข้อร้องเรียน
9. การปิดข้อร้องเรียน
10. การเฝ้าติดตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

5. จงอธิบายขั้นตอนในการจัดการกับคำบ่น

1. ปลอบใจลูกค้าบ่น
2. แสดงอารมณ์ร่วม
3. อุดหนุน
4. มองหาปัญหาที่แท้จริงในขณะฟัง
5. ยอมพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของลูกค้าก่อน

6. จงอธิบายเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ มาพอสังเขป

1. ลูกค้าไม่พอใจในตัวสินค้า การกล่าวคำขอโทษอาจจะช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าได้บ้าง
2. ลูกค้าเรียกร้องบริการเกินกว่าที่ท่านจะให้ได้ การขอรับเรื่องไว้ก่อนโดยรับตรง ๆ ว่าท่านไม่มีอำนาจตัดสินใจ ลูกค้าก็อาจขอให้พาไปพบบุคคลผู้ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจได้
3. ลูกค้าเป็นฝ่ายผิดแต่ตึงตันจะให้ท่านบริการให้ได้ ควรจะรับฟังและชี้แจงพร้อมทั้งเสนอทางเลือกอื่น ๆ ให้ลูกค้าเลือก
4. ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกแต่ลูกน้องท่านเป็นฝ่ายผิดและทั้งคู่กำลังแสดงอารมณ์ต่อกัน ควรจะนำคู่กรณีไปให้พ้นจากสถานที่ซึ่งมีบุคคลอื่น ๆ อยู่ด้วย
5. ลูกค้ารีบร้อนและต้องการให้บริการโดยลัดคิวผู้อื่น ควรจะต้องบอกกับลูกค้าว่าจะรีบบริการให้โดยเร็ว
6. ลูกค้าเอะอะกับท่านทั้ง ๆ ที่ท่านทราบว่าปัญหาเกิดจากผู้อื่นหรืออีกหน่วยงานหนึ่ง ควรจะขอโทษและรับฟังปัญหาของลูกค้า แสดงความเห็นใจและรับเรื่องไว้
7. ลูกค้าต่อว่าและไม่ยอมฟังคำชี้แจง ถ้าอยู่กันตามลำพังปล่อยให้เขาพูดจนกระทั่งพอใจ ถ้าอยู่ท่ามกลางคนอื่น ๆ ควรพาเขาไปในห้องเฉพาะและขอให้เขาพูดออกมาโดยท่านยินดีรับฟังทุกอย่าง
8. ลูกค้าพูดวุ่นวายจนไม่รู้ว่าจะต้องการอย่างไรกันแน่ ควรจะพูดสรุปและถามลูกค้าว่ามีความต้องการตามที่กล่าวสรุปใช้หรือไม่ ให้ลูกค้าเพิ่มเติมขยายความเพื่อช่วยให้เกิดความกระจ่างชัด