



แผนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบผสมผสาน SSRU Next  
 วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 หลักสูตร .....ศิลปศาสตรบัณฑิต.....  
 สาขาวิชา .....การจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก.....  
 ภาคเรียนที่ ...1.. ปีการศึกษา .. 2564.....

อาจารย์ผู้สอน .....อาจารย์โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ.....  
 รหัสรายวิชา ... HLM2201... ชื่อรายวิชา ....จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อธุรกิจบริการ.....  
 ระบบการจัดการเรียนการสอน (LMS) .....  
 Link เว็บไซต์ส่วนตัว (Moodle) .....

| สัปดาห์ที่ | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | รูปแบบการเรียนการสอน | โปรแกรม/วิธีการสอน             | การจัดการเนื้อหา                                                                                                                                     | การวัดผล                                                                                                                                                                                             |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | 1. คำอธิบายรายวิชา<br>วัตถุประสงค์ของรายวิชา<br>วิธีสอน กิจกรรมการเรียน<br>การสอน วิธีการวัดผลและ<br>ประเมินผล<br>2. ความรับผิดชอบของ<br>ผู้สอนและนักศึกษาที่มีต่อ<br>การเรียนการสอนทั้งใน<br>และนอกชั้นเรียน<br>3. ข้อปฏิบัติเบื้องต้น<br>สำหรับผู้สอนและผู้เรียน<br>4. อธิบายงาน ชั้นที่ 1<br>5. อธิบายงาน ชั้นที่ 2 | Online               | - Google Meet<br>- Power Point | 1. การแนะนำตัวผู้สอน<br>และผู้เรียน<br>2. การอธิบายคำอธิบาย<br>รายวิชา กิจกรรมการเรียน<br>การสอน การวัดผลและ<br>การประเมินผล<br>3. ซักถามและตอบคำถาม | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน<br>- เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก<br>ข้อสอบ<br>เพื่อวัดผล<br>สอบกลาง<br>ภาค<br>- เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก |

|   |                                                                                                                                                     |        |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                     |        |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ข้อสอบ<br>เพื่อวัดผล<br>สอบปลาย<br>ภาค                           |
| 2 | บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้น<br>เกี่ยวกับจิตวิทยา<br>- วิวัฒนาการ การศึกษา<br>ทางจิตวิทยา<br>- กลุ่ม แนวความคิด และ<br>ระบบทางจิตวิทยา<br>ประชาสัมพันธ์ | Online | - Google<br>Meet<br>- Power<br>Point | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อระบบทาง<br>จิตวิทยาประชาสัมพันธ์<br>3. การศึกษาค้นคว้าส่วน<br>บุคคลเพิ่มเติมในประเด็น<br>ที่สนใจและเกี่ยวข้องกับ<br>บทเรียน<br>4. มอบหมายงานกลุ่ม<br>หัวข้อ วิวัฒนาการ<br>การศึกษาทางจิตวิทยา<br>โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น<br>5 กลุ่ม | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน |
| 3 | บทที่ 2 การรับรู้ในงาน<br>บริการ<br>- จิตวิทยาการเรียนรู้<br>- ธรรมชาติของการเรียนรู้                                                               | Online | - Google<br>Meet<br>- Power<br>Point | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อจิตวิทยา<br>บริการ                                                                                                                                                                                                                 | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน |
| 4 | บทที่ 4 การจูงใจในการ<br>บริการ                                                                                                                     | Online | - Google<br>Meet<br>- Power<br>Point | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อแนวคิด<br>เกี่ยวกับบุคลิกภาพและ                                                                                                                                                                                                    | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน |

|   |                                        |        |                                      |                                                                                                                                                                                           |                                                                                     |
|---|----------------------------------------|--------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                        |        |                                      | การพัฒนาบุคลิกภาพของ<br>ผู้ให้บริการ                                                                                                                                                      |                                                                                     |
| 5 | บทที่ 4 การจูงใจในการ<br>บริการ (ต่อ)  | Demand | - Google<br>Classroom                | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อแนวคิด<br>เกี่ยวกับบุคลิกภาพและ<br>การพัฒนาบุคลิกภาพของ<br>ผู้ให้บริการ | - เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก<br>ข้อสอบ<br>เพื่อวัดผล<br>สอบปลาย<br>ภาค |
| 6 | นำเสนอรายงานจริยธรรม<br>ในการให้บริการ | Online | - Google<br>Meet<br>- Power<br>Point | 1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล<br>หน้าห้อง Power point<br>2. อาจารย์ทบทวนป้อน<br>ข้อมูล<br>ข้อบกพร่องที่พบจากการ<br>รายงาน                                                                       | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน                    |
| 7 | นำเสนอรายงานจริยธรรม<br>ในการให้บริการ | Online | - Google<br>Meet<br>- Power<br>Point | 1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล<br>หน้าห้อง Power point<br>2. อาจารย์ทบทวนป้อน<br>ข้อมูล<br>ข้อบกพร่องที่พบจากการ<br>รายงาน                                                                       | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมี<br>ส่วนร่วม<br>ในชั้น<br>เรียน                    |
| 8 | สอบกลางภาค                             |        |                                      | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อวงจรของการ<br>บริการ                                                    | - ข้อสอบ<br>ปรนัย<br>กลางภาค                                                        |
| 9 | อบรมพัฒนาบุคลิกภาพ<br>การแต่งหน้า      | Online | - Google<br>Meet                     | 1. ฝึกปฏิบัติพัฒนา<br>บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ                                                                                                                                            | - การเข้า<br>ชั้นเรียน                                                              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                        |        |                                |                                                                                                                                                           |                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                        |        | - Power Point                  |                                                                                                                                                           | - การมีส่วนร่วม<br>ในชั้นเรียน                                                      |
| 10 | อบรมพัฒนาบุคลากร<br>การแต่งหน้า                                                                                                                                                                                                        | Online | - Google Meet<br>- Power Point | 1. ฝึกปฏิบัติพัฒนา<br>บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ                                                                                                            | - การเข้า<br>ชั้นเรียน<br>- การมีส่วนร่วม<br>ในชั้นเรียน                            |
| 11 | บทที่ 5 พฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร                                                                                                                                                                                           | Demand | - Google Classroom             | 1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล<br>หน้าห้อง Power point<br>2. อาจารย์ทบทวนป้อน<br>ข้อมูล<br>ข้อบกพร่องที่พบจากการ<br>รายงาน                                       | - เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก<br>ข้อสอบ<br>เพื่อวัดผล<br>สอบปลาย<br>ภาค |
| 12 | บทที่ 6 เจตคติและความ<br>พึงพอใจในการบริการ<br>- ความสำคัญ ลักษณะ<br>และองค์ประกอบของ<br>เจตคติในการบริการ<br>- ความสำคัญ ลักษณะ<br>และองค์ประกอบของ<br>ความพึงพอใจในการ<br>บริการ<br>- ความพึงพอใจของผู้ที่<br>เกี่ยวข้องกับการบริการ | Demand | - Google Classroom             | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint<br>2. การแสดงทัศนะของ<br>นักศึกษาต่อเจตคติและ<br>ความพึงพอใจในการ<br>บริการ | - เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก<br>ข้อสอบ<br>เพื่อวัดผล<br>สอบปลาย<br>ภาค |
| 13 | บทที่ 6 เจตคติและความ<br>พึงพอใจในการบริการ                                                                                                                                                                                            | Demand | - Google Classroom             | 1. การศึกษาจากเอกสาร<br>ประกอบการสอนและการ<br>นำเสนอด้วยโปรแกรม<br>PowerPoint                                                                             | - เนื้อหา<br>ส่วนหนึ่ง<br>ใช้ในการ<br>ออก                                           |

|    |                                                                                                                                                                                                                                     |        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ เจตคติในการบริการ</li> <li>- ความสำคัญ ลักษณะ และองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการ บริการ</li> <li>- ความพึงพอใจของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการ</li> </ul> |        |                                                                                        | 2. การแสดงทัศนคติของ นักศึกษาต่อเจตคติและ ความพึงพอใจในการ บริการ                                                                                                                                 | ข้อสอบ เพื่อวัดผล สอบปลาย ภาค                                                                               |
| 14 | บทที่ 7 การบริหารการ บริการ                                                                                                                                                                                                         | Demand | - Google Classroom                                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การศึกษาจากเอกสาร ประกอบการสอนและการ นำเสนอด้วยโปรแกรม PowerPoint</li> <li>2. การแสดงทัศนคติของ นักศึกษาต่อเจตคติและ ความพึงพอใจในการ บริการ</li> </ol> | - เนื้อหา ส่วนหนึ่ง ใช้ในการ ออก ข้อสอบ เพื่อวัดผล สอบปลาย ภาค                                              |
| 15 | นำเสนอรายงาน                                                                                                                                                                                                                        | Online | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google Meet</li> <li>- Power Point</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point</li> <li>2. อาจารย์ทบทวนป้อน ข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการ รายงาน</li> </ol>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้า ชั้นเรียน</li> <li>- การมีส่วนร่วม ในชั้น เรียน</li> </ul> |
| 16 | นำเสนอรายงาน                                                                                                                                                                                                                        | Online | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google Meet</li> <li>- Power Point</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักศึกษานำเสนอข้อมูล หน้าห้อง Power point</li> <li>2. อาจารย์ทบทวนป้อน ข้อมูล ข้อบกพร่องที่พบจากการ รายงาน</li> </ol>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้า ชั้นเรียน</li> <li>- การมีส่วนร่วม ในชั้น เรียน</li> </ul> |
| 17 | สอบปลายภาค                                                                                                                                                                                                                          |        |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                   | ข้อสอบ ปรนัย ปลายภาค                                                                                        |