



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3573708 ชื่อรายวิชา

(ภาษาไทย) นวัตกรรมบริการ

(ภาษาอังกฤษ) Service Innovation

อาจารย์ผู้สอน

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

## คำนำ

เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้นวัตกรรมในการบริการเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาการบริการในองค์กร การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ แนวโน้มกระแสโลกกับทิศทางการบริการ ปัจจัยที่ผลักดันนวัตกรรมบริการ ทิศนคติต่อนวัตกรรมด้านบริการ นวัตกรรมกับการแก้ปัญหาการบริการเครื่องมือวิชา นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) ได้จัดการเรียนการสอนขึ้นเพื่อให้นักศึกษาใน หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ได้ท ากการศึกษาทิศทางและแนวโน้มของการบริการ ในปัจจุบัน แนวทางการสร้างการบริการใหม่ๆ ต่างๆ ในการแก้ปัญหา การสร้างต้นแบบการบริการที่ แก้ไขปัญหาและสร้างโอกาสทางธุรกิจ การพัฒนาระบบการบริการ ช่องทางการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ อีกทั้งมีความรู้ความสามารถพัฒนารูปแบบธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขัน และสามารถนำความรู้ความสามารถเหล่านี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต อีกทั้งมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการประกอบอาชีพต่อไป ในการจัดทำ มคอ.3 นี้ก็เพื่อเป็นประโยชน์ในการ วางแผนการเรียน การสอน อีกทั้งเพื่อใช้ในการประเมินผลการเรียนการสอน อันจะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เรียน สืบไป

ดร. สิรินาถ แพทย์กุล

15 ตุลาคม 2561

## สารบัญ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินงาน	6
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	7
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมิน	11
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	15
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	16

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
คณะวิทยาการจัดการ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิตสาขาการบริการลูกค้า

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
3573708      นวัตกรรมบริการ  
(Service Innovation)
2. จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6)
3. หลักสูตรประเภทของรายวิชา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและผู้สอน  
อาจารย์ ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล      อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
8. สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
15 ตุลาคม 2561

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1) เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจทิศทางและแนวโน้มของการบริการในปัจจุบัน แนวทางการสร้างการบริการใหม่ๆ การใช้วัตกรรมการบริการเพื่อแก้ไขปัญหาในองค์กร การสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ แนวโน้มกระแสโลกกับทิศทางการบริการปัจจัยผลักดันและทัศนคติต่อวัตกรรมการบริการ เครื่องมือต่างๆในการแก้ไขปัญหา การพัฒนา ระบบการบริการและช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาารูปแบบธุรกิจให้เหมาะสมกับการแข่งขันในปัจจุบัน
- 2) นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มของการบริการในปัจจุบัน การสร้างงานบริการใหม่ๆ การใช้นวัตกรรมแก้ไขปัญหาในองค์กร การพัฒนาระบบการบริการและช่องทางการให้บริการ การพัฒนา รูปแบบธุรกิจโดยสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่างๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างงานบริการได้
- 3) นักศึกษามีความสามารถวิเคราะห์เพื่อนำเสนอรูปแบบของนวัตกรรมการบริการได้อย่างเหมาะสม

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการในปัจจุบัน การใช้วัตกรรมการบริการ แก้ไขปัญหาด้านการบริการในองค์กร การสร้างต้นแบบการบริการที่แก้ไขปัญหาและสร้างโอกาสทางธุรกิจ การพัฒนาระบบบริการและช่องทางการให้บริการ การพัฒนารูปแบบทางธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินงาน

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

ทิศทางและแนวโน้มของการบริการในปัจจุบัน แนวทางการสร้างงานบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้นวัตกรรมบริการเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาการบริการในองค์กร การสร้าง รูปแบบธุรกิจใหม่ แนวโน้มกระแสโลกกับทิศทางการบริการ ปัจจัยผลักดัน นวัตกรรมบริการ ทิศนคติต่อ นวัตกรรมด้านการบริการ นวัตกรรมกับการแก้ไขปัญหาและสร้างโอกาสทางธุรกิจ เครื่องมือต่างๆ ในการแก้ไข ปัญหา การสร้างต้นแบบด้านการบริการที่จะแก้ไขปัญหา และสร้างโอกาสทางธุรกิจ การพัฒนาระบบการบริการ ช่องทางการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจที่เหมาะสมในการให้บริการใน สภาวะแวดล้อมที่ต้องแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/ การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	มีความต้องการของ ผู้เรียนเฉพาะราย	ไม่มี	6

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมง

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติ ตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- 2) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม
- 3) มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 4) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

#### 1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างสอดแทรกในเนื้อหาสาระที่เป็นจริยธรรมในการสอน ยกตัวอย่างที่ดี ใช้ บทบาทสมมติในการอธิบาย ร่วมกันอภิปรายกรณีศึกษา
- 2) ให้นักเรียนเข้าชั้นเรียนตรงเวลา และการแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- 3) มอบหมายงานให้รับผิดชอบโดยแบ่งงานให้ทำร่วมกัน ฝึกการเป็นหัวหน้าทีมการทำงาน ให้นักศึกษาจัดกลุ่มแสดงความคิดเห็นและอภิปรายหน้าชั้นเรียน ร่วมกันทุกคน

#### 1.3 กลยุทธ์ในการประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ประเมินความตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย การร่วมกิจกรรมและ สังเกตพฤติกรรมในระหว่างเรียน
- 2) ประเมินการมีวินัยและพร้อมเพรียงในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- 3) ประเมินความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายบุคคล
- 4) ประเมินผลจากงานที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มเพื่อน และแบบสอบถาม แบบสังเกต แบบวัดเจตคติ

### 2. ความรู้

#### 2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 3) มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

## 2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ใช้วิธีการสอนแบบหลากหลายรูปแบบ เน้นทฤษฎีผนวกกับภาคปฏิบัติ เน้นกรณีศึกษากรณีตัวอย่าง
- 2) ฝึกปฏิบัติจริงในห้องเรียน อภิปรายกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
- 3) ฝึกทักษะในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จากการค้นคว้าด้วยตนเอง
- 4) จัดหาวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญพิเศษมาบรรยายให้ความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 5) ฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ความสามารถของตนเองและปรับปรุงแก้ไขพร้อมกับฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ

## 2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ทดสอบย่อยระหว่างการเรียน
- 2) ทดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- 3) ประเมินงานที่นักศึกษาจัดทำ ส่ง
- 4) ประเมินงานโครงการที่นำเสนอ
- 5) ประเมินการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- 2) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนา ทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
- 3) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้ง หาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

### 3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) สอนโดยใช้กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติจริงเป็นกรณีตัวอย่างในห้องเรียน
- 2) อภิปรายกลุ่ม แสดงความคิดเห็นร่วมกัน ร่วมกันค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ
- 3) ปฏิบัติจริงในห้องเรียนบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และงานนำเสนอในชั้นเรียน
- 2) การทดสอบโดยใช้แบบทดสอบหรือสัมภาษณ์
- 3) ประเมินโดยผู้เรียน



#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

##### 4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) มีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของ ตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- 2) มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้
- 3) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

##### 4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ

- 1) ใช้การสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม การเรียนแบบมีส่วนร่วม ปฏิบัติการ
- 2) มอบหมายงานทางานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่น หรือต้องค้นคว้าหาข้อมูล จากบุคคลอื่น หรือผู้มีประสบการณ์ในวิชาชีพ

##### 4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ

- 1) ประเมินจากพฤติกรรมในการรวมกลุ่มและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน
- 2) พิจารณาจากผลงานที่ได้รับจากการปฏิบัติจริงในชั้นเรียน
- 3) พิจารณาจากผลงานความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลที่ได้มอบหมาย

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และ วัฒนธรรม
- 2) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการ น าเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปล ความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปล ความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

- 5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์ จากกรณีศึกษาการเรียนรู้ เทคนิค และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ
  - 2) การทดลอง การฝึกปฏิบัติ น าเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม
  - 3) มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นและน าเสนอรายงานในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการเรียน
- 5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ53
- 1) การทดสอบย่อย
  - 2) สอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
  - 3) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ
  - 4) ประเมินจากแผนปฏิบัติงานหรือโครงการที่มอบหมาย

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมิน

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน*	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
1	ความหมาย ความสำคัญของ นวัตกรรมบริการ LO: เข้าใจความหมาย ความสำคัญ รวมถึงประโยชน์ของนวัตกรรมใน งานบริการ	3	บรรยาย/อภิปราย/ ถาม-ตอบ	e-book, powerpoint, VDO		ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
2	การพัฒนาการออกแบบการบริการ LO: ความสำคัญเกี่ยวข้องของการ ออกแบบในการบริการ	3	บรรยายยกตัวอย่าง / อภิปราย กลุ่ม /วิเคราะห์กรณีตัวอย่าง	e-book, powerpoint, VDO		
3	7P's: Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence LO: เห็นความเชื่อมโยงของการ นำไปใช้ในกระบวนการทาง การตลาด 7 P's	3	บรรยาย ยกตัวอย่าง / อภิปราย / เชื่อมโยงความเกี่ยวข้องใน องค์ประกอบของกระบวนการทาง การตลาด	e-book, powerpoint, VDO		
4	แนวโน้มการออกแบบการบริการ LO: ได้แนวคิด มุมมองการบริการ ที่แตกต่าง หลากหลาย	3	บรรยาย/กรณีศึกษา/อภิปราย/ถาม- ตอบ	e-book, powerpoint, VDO		

มคอ. 3

5	นำเสนอแนวคิดการคิดเพื่อการ ออกแบบ LO: รับฟังแนวคิดจากชั้นเรียน	3	อภิปรายผลของความรู้ที่ได้รับ	e-book, powerpoint, VDO		
6	ระดับของการออกแบบ LO: เห็นความสำคัญของการ ออกแบบในแต่ละระดับ	3	บรรยาย/กรณีศึกษา/อภิปราย/ถาม- ตอบ/อภิปรายผล	e-book, powerpoint, VDO		
7	พื้นฐานการออกแบบการบริการ LO: หาความเชื่อมโยงกับ เครื่องมือทางการตลาด	3	อภิปรายกลุ่ม/ทดสอบ	e-book, powerpoint, VDO		
8	กระบวนการออกแบบ กระบวนการ: ขึ้นสำรวจและเก็บ	3	บรรยาย/ยกตัวอย่าง/อภิปรายผล ความรู้ที่ได้รับ	e-book, powerpoint, VDO		
9	กระบวนการออกแบบ กระบวนการ: ขึ้นสำรวจและเก็บ	3	บรรยาย/ยกตัวอย่าง/อภิปรายผล ความรู้ที่ได้รับ	e-book, powerpoint, VDO		
10	นำเสนอสิ่งที่ได้จาก field research	3	อภิปราย นำเสนอ	e-book, powerpoint, VDO		
11	กระบวนการออกแบบ กระบวนการ: การสร้างแนวคิด การบริการ (creation)	3	บรรยาย/ยกตัวอย่าง / อภิปราย กลุ่ม นำเสนอความคิดเห็น ร่วมกัน	e-book, powerpoint, VDO		
12	กระบวนการออกแบบกระบวนการ: การสร้างแนวคิดการบริการ (creation)	3	บรรยาย/ยกตัวอย่าง / อภิปราย กลุ่ม นำเสนอความคิดเห็นร่วมกัน	e-book, powerpoint, VDO		
13	กระบวนการออกแบบกระบวนการ: การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติ (Reflection & Implementation)	3	บรรยาย/ยกตัวอย่าง/อภิปรายผล	e-book, powerpoint, VDO		

มคอ. 3

14	กระบวนการออกแบบกระบวนการ: การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติ (Reflection & Implementation)	3	บรรยาย/กรณีศึกษา/อภิปรายผล			
15	สรุปการเรียนรู้	3	บรรยาย/อภิปรายกลุ่ม/นำเสนอความคิดเห็น			

หมายเหตุ: รายวิชานี้เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง การออกไปพบกับผู้ประกอบการ ลูกค้า เพื่อให้มีประสบการณ์ตรง และนำมาใช้ในการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ดังนั้นการเรียน หรือศึกษาดูงานนอกสถานที่จึงมีความสำคัญ บาง class จะมีการออกนอกสถานที่

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมิน
1. การเข้าชั้นเรียน	มีการเข้าชั้นเรียนสม่ำเสมอ	สังเกตพฤติกรรม	ตลอดภาคการศึกษา	5 %
2. การอภิปราย แสดงความ ความคิดเห็น	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความเข้าใจ มีการแสดงความคิดเห็นร่วม	ประเมินผลการแสดงความคิดเห็น	ตลอดภาคการศึกษา	10 %
3. การค้นคว้าและ การนำเสนอ รายงาน	มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการค้นคว้า มีวิธีการนำเสนอที่ดี	ประเมินผลงานนำเสนอ	ตลอดภาคการศึกษา	15 %
4. ทดสอบกลาง	ผ่านตามเกณฑ์	ผลการสอบ	8	30 %
5. ทดสอบปลาย	ผ่านตามเกณฑ์	ผลการสอบ	16	40 %

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก
 

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ TCDC (2557) คู่มือการออกแบบบริการ Service Design Workbook  
<http://www.tcdc.or.th/upload/downloads/Service%20Design%20Workbook%20by%20TCDC.pdf>
2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ
 

ดร.นพดล เหลืองภิรมย์. (2554). การจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร. ดวงกมลบุ๊คส์ ดิสทริบิวเตอร์  
 Makoto USUI. (2554). Service Innovation (นวัตกรรมบริการ). สำนักพิมพ์ สสท. กรุงเทพมหานคร.  
 แปลโดย ชไมพร สุธรรมวงศ์ และ ดร.บัณฑิต โรจน์อารยานนท์.  
 พงษ์ ผาวิจิตร. (2555). 42 นวัตกรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 Jena McGregor. (2008). Most' Innovation companies. Business Week.  
<http://www.businessweek.com> and <http://www.techmeme.com>  
<http://www.arit.dusit.ac.th/> เว็บไซต์สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มี  
 ผลงานวิจัย
3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ แหล่งเรียนรู้
  - 1) แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ในชุมชนและท้องถิ่น เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ ของชุมชนและท้องถิ่นในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในหลักการตลาด
  - 2) เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในประมวลรายวิชา, นิตยสาร, หนังสือพิมพ์

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาที่จัดทำโดยมหาวิทยาลัย ดังนี้

- 1) การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- 2) การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- 3) แบบประเมินผู้สอน และประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนมีกลยุทธ์ดังนี้

- 1) แบบประเมินผลการเรียนการสอน
- 2) ผลการเรียนของนักศึกษา
- 3) การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

เมื่อได้ผลประเมินการสอน มา ข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น โดยการสัมมนาการจัดการเรียนการสอนระหว่างกลุ่มผู้สอน การทำวิจัยในชั้นเรียน

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

กระบวนการเรียนการสอนมีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ที่ได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และหลังออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในรายวิชาได้ดังนี้

- 1) การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
- 2) มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาเพื่อตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อเขียน รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

### 5. การเนินการทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้นดังนี้

- 1) ปรับปรุงรายวิชาเป็นประจำอย่างน้อยทุก 2 ปี หรือตามข้อเสนอแนะ
- 2) เรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำผลมาประมวล เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุง รวมถึงการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้ดีขึ้น