



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 1/2562

รหัสวิชา 3573124 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า
(ภาษาอังกฤษ) English for Customer Service

อาจารย์ผู้สอน
ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

คำนำ

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารและสนทนากับลูกค้าในการให้บริการได้ รวมถึงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า รูปแบบการเรียนการสอนจะมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับการปฏิบัติในชั้นเรียน นักศึกษาจะได้ฝึกการฟังและการพูด อันเป็นหัวใจของการสื่อสารที่ดี

ผู้จัดทำเนื้อหาหลักสูตร
สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาการบริการลูกค้า

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	8
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	14
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	14

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา
คณะ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3573124 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า
(English for Customer)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
อาจารย์ผู้สอน ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

28 กุมภาพันธ์ 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสม กิจกรรมในรายวิชาเน้นฝึกให้นักศึกษาปฏิบัติจากการ ทั้งลงมือทำกิจกรรมเป็น นรายบุคคล เนื้อหาครอบคลุมบทสนทนา คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ และฝึกทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการตามสถานการณ์ ต่างๆ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

3573124 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการลูกค้า

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ เน้นการสนทนา (dialogue) ตาม สถานการณ์ คำศัพท์ ประโยค วลี ที่ใช้ในการบริการ มารยาท การกล่าวทักทาย เสนอความ ช่วยเหลือลูกค้า หรือการรับฟังข้อปัญหาและข้อร้องเรียน และการนำเสนอสินค้า

3573124 English for Customer Service

English language in service mainly focuses on dialogue with the customer, learning vocabularies, sentences and phrases. Greeting, manner, offering help, complain handling, and product and service presentation to the customer also to be taught in the course.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตาม ความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล
3 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1) มีคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ
- 3) มีภาวะความเป็นผู้นำ และผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมได้
- 4) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้

1.2 วิธีการสอน

- การมีวินัยในการเข้าเรียน และปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยและหลักสูตร
- การให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง หรือประสานความช่วยเหลือให้ได้รับการบริการที่ลูกค้าต้องการ

1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลการเข้าเรียน ความตรงต่อเวลา ฯลฯ ที่ได้ตกลงร่วมกัน
- ประเมินผลจากการสังเกต และงานที่ส่งในเวลาที่กำหนด

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 1) รู้จักคำศัพท์และเลือกใช้คำศัพท์ที่ใช้ในการบริการได้
- 2) สามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าได้

2.2 วิธีการสอน

- สอนเนื้อหา คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และให้ลงมือปฏิบัติเพื่อความรู้ความเข้าใจ ใช้กระบวนการ role-play, ทำแบบฝึก

2.3 วิธีการประเมินผล

- การทดสอบ และสามารถแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- เข้าใจสถานการณ์ เลือกคำศัพท์ และประโยคได้

3.2 วิธีการสอน

- บรรยาย ทำแบบฝึกหัด บทบาทสมมติ

3.3 วิธีการประเมินผล

- วัดผลความรู้ ความเข้าใจ จากการให้ทำแบบฝึกหัดและประเมินจากบทบาทสมมติ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นผู้พูด และผู้ฟังที่ดี
- มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงต่อเวลา

4.2 วิธีการสอน

- ใช้บทบาทสมมติ เพื่อฝึกฝนให้สามารถสื่อสารได้ตามสถานการณ์

4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการเลือกใช้ประโยค คำศัพท์ ได้ตรงตามสถานการณ์

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์และเทคโนโลยีในการนำเสนองานตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2 วิธีการสอน

- แนะนำหนังสือ และแหล่งสืบค้นข้อมูล
- มอบหมายงานให้สืบค้นและนำข้อมูลมาเสนอให้ชั้นเรียน

5.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษานำเสนอสิ่งที่ค้นมานำเสนอด้วยความเข้าใจ และเนื้อหาถูกต้อง

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	ผู้สอน
1.	Introduction to Customer Service บทบาทและความสำคัญของการให้บริการลูกค้า ทักษะ และคุณสมบัตินักบริการ Learning outcome: เข้าใจบทบาทและความสำคัญของงานบริการลูกค้า ตระหนักถึงความสำคัญของการมีทักษะ และคุณสมบัติ สำหรับนักบริการ	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
2.	การให้บริการแบบตัวต่อตัว (Face to Face with Customers) ภาษากาย (Body Language) ภาษาพื้นฐานการเข้าสังคม (Basic Socializing Language) - Vocabulary - Phrasal Verbs - Sentence Learning Outcome:	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	

	เข้าใจว่าการสื่อสารกับลูกค้าแบบตัวต่อตัวประกอบด้วยอะไรบ้างเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการ มีภาษาที่เหมาะสมเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า ใช้ภาษาพื้นฐานในการเข้าสังคมได้จากคำศัพท์ และวลี			
3.	Salutation and Closing Standard Phrases Learning outcome: การทักทาย และการอำลา การเลือกใช้คำและภาษาที่เหมาะสม	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
4.	Appropriate Manners in Customer Service Making Appointment for Meeting with Customer Learning outcome: มารยาทที่เหมาะสมสำหรับคนให้บริการลูกค้า	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
5.	ขั้นตอนการนำเสนอเพื่อการบริการและการขาย (Steps for Winning Presentation) Learning Outcome: สามารถนำเสนอสินค้า/บริการอย่างเป็นขั้นตอนให้กับลูกค้าได้	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
6.	Dealing with Customer on the Phone (I) (Telephone Manners) Greeting and Self-Introductory over the Phone First Impression Customer Expectation	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	

	Learning Outcome: รู้จักมารยาทในการรับโทรศัพท์และการสนทนา การใช้ ภาษาและถ้อยคำ น้ำเสียง การแนะนำตัวเองและการทักทาย			
7.	Dealing with Customer on the Phone (II) Taking Order Clarifying and Explaining Checking Comprehension Learning Outcome: เรียนรู้การรับฟังคำสั่งซื้อหรือการขอรับบริการ เรียนรู้การทวนสอบความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
8.	Small Talk -ความสำคัญของ small talk และข้อควรระวัง Learning outcome: เห็นถึงความสำคัญของพูดคุยเพื่อสร้างความคุ้นเคย และ บอกได้ว่าเรื่องใดควรหลีกเลี่ยงไม่ชวนคุย	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
9.	Complaint Handling Steps and Policy for Complaints Management Softening bad news and apologizing Saying “No” in a friendly way Problem-solving steps Learning Outcome: สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	

	ปฏิเสธลูกค้าโดยไม่ให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี			
10.	Asking for Customer Needs/offering assistance, sales or service Learning outcome: สามารถเสนอความช่วยเหลือลูกค้า และขั้นตอนการแก้ปัญหา	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
11.	Upselling, Cross-Selling, Closing Sales Learning outcome: พูดโน้มน้าวเพื่อเสนอขายสินค้า/บริการที่ราคาสูงกว่า รู้จักการเสนอขายสินค้า/บริการที่นอกเหนือจากสิ่งที่ รับผิดชอบขายโดยตรง พูดปิดการขายเพื่อทำยอด	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
12.	Presentation and Demonstration ตามโจทย์ที่แต่ละ กลุ่มได้รับจากผู้สอน และรับ feedback	3	Role play	
13.	Follow Up Questions Asking for Feedback Learning outcome: การตั้งคำถามเพื่อการติดตามการบริการหลังการขาย และปรับปรุงการขาย/การบริการ	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	
14.	Customer Making Claims: - Warranty and Guarantee	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	

	Learning outcome: สามารถตอบคำถามลูกค้าเรื่องการรับประกันและเมื่อ ลูกค้ามา Claim สินค้า			
15.	Following up and After-Sales Service Learning outcome:	3	บรรยาย Role play ชมวิดีโอทัศน์	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียนทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงเวลา สังเกตจากพฤติกรรม และการแต่งกายในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียนกลางภาคเรียน	8	30 %
3	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา 4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5.ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	การนำเสนอผลงาน รายงานกลุ่ม รายงานเดี่ยว กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สังเกตจากพฤติกรรม และการแต่งกายในห้องเรียน	15	30 %
4	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียนปลายภาคเรียน	16	40 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

Richey (2012) *English for Customer Care Oxford Business English*. Oxford University Press

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Business English/Telephone English - Customer service vocabulary

<https://www.youtube.com/watch?v=5Rl6ak69JuM>

Talking to Customers in English - Sales English. English Business Conversations

<https://www.youtube.com/watch?v=GC2lN85nxKs>

English for Sales Assistants

<https://www.youtube.com/watch?v=YIEh-veJBck>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชา

นักศึกษาสามารถนำเสนอแนวคิด ตลอดจนมีความแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความรู้สึกร่วมกัน ด้วยใจที่เปิดกว้าง สามารถปรับและใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

สังเกต สอบถามจากผู้เรียนระหว่างสอน และผลการประเมินจากทางมหาวิทยาลัย

3. การปรับปรุงการสอน

นำข้อสรุปของนักศึกษาที่มีต่อผู้สอนมาปรับปรุงการสอนต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ประเมินจากการแบบประเมิน ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา เทียบกับเกณฑ์การทวนสอบ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำผลจากข้อ 2 และข้อ 4 มาปรับปรุงในการเตรียมสอนครั้งต่อไป