



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

รหัสวิชา 3661203 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) จิตบริการ

(ภาษาอังกฤษ) Services Mind

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ ทนันทชัย

คำนำ

มคอ.3 นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับอาจารย์ผู้สอนที่ดำเนินการสอน ในรายวิชาจิตบริการ รหัสวิชา 3661203 โดย มคอ.3 ได้แบ่งหมวดที่เกี่ยวข้องกับการสอนไว้ 7 หมวด ดังต่อไปนี้ หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ หมวด 4 การพัฒนาผล การเรียนรู้ของนักศึกษา หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียน การสอน และหมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา โดยในการจัดทำ มคอ.3 นี้ คำนึงถึงหัวข้อการสอนและ Learning Outcome ที่มีความสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา รวมทั้งกิจกรรม การเรียนการสอนแบบ Active Learning ที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วย

ผู้จัดทำหวังว่า มคอ.3 ที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน และยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงให้ มคอ.3 ฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
15 พฤศจิกายน 2562

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	19
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	20

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3661203 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) จิตบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Services Mind

2. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6)

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต วิชาเฉพาะด้าน

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย
อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย ตอนเรียน A1

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/2562 ชั้นปีที่ 1

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

15 พฤศจิกายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในความหมายของการบริการ และแนวคิดพื้นฐานของการบริการ
- 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล เรียนรู้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ การแสดงออกที่เหมาะสมทั้งกาย วาจา และจิตใจ
- 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดจิตสำนึกและทัศนคติต่อการบริการที่ดี การสื่อสาร และการพัฒนางานบริการ
- 1.5 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ วิเคราะห์วิธีการให้บริการอย่างถูกต้อง ประทับใจ และการสร้างจิตสำนึกในการบริการได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างมโนทัศน์ได้ด้วยตนเองจากกระบวนการเรียนรู้ที่ปรากฏในตำรา โดยปรับปรุงเนื้อหา ดังนี้
 - 1) เพิ่มการวิเคราะห์สังเคราะห์จากการเขียนโครงการ และกรณีศึกษา
 - 2) เรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสอดคล้องยิ่งขึ้น
 - 3) บูรณาการทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ
- 2.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับทักษะความรู้ในด้านการสื่อสาร และการแสดงออก ได้แก่
 - 1) ฝึกการปฏิบัติตนเองและปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้แก่ การฝึกปฏิบัติให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ปลายทางคือ ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ให้เข้ากับการทำงานจนเกิดประโยชน์ได้ตลอดชีวิต
 - 2) ฝึกการนำเสนอด้วยการใช้ภาษาไทยได้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับสื่อที่นำเสนอ ด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอผลงาน ได้แก่ การใช้คำ ประโยค ย่อหน้า สำนวน โวหาร
 - 3) เน้นการฝึกฝนเรียนรู้กติกา มารยาทการแสดงออกต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญ แนวความคิดพื้นฐานของการบริการ การศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานและการพักผ่อน หลักในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ หลักการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การบริหารและการพัฒนางานบริการ เทคนิคการจูงใจลูกค้า และเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล นำเทคนิคการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจไปใช้ในการ

ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจ และการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

Meaning, significance, basic concept of service, the study of social behavior of personal, the learning of motivation, value regarding work and relaxation, the principle of efficiency service, communication principle, public relation, service management and development, customer motivation technique and understanding the difference of person, how to implement the problem solving technique in service practice when the customer unsatisfied for the service, learning the impressive service principle and creating the service mind

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	ตามความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	ปฏิบัติ 30 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษา	75 ชั่วโมงต่อต่อภาค การศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

นักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาด้วยตนเองได้ที่ห้องหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ อาคาร 3 ชั้น 4 ห้อง 343 วันจันทร์เวลา 09.00-16.30 น. (Office Hour) หรือติดต่อทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 2244 5720 ในเวลาราชการ และติดต่อทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ Facebook (inbox) ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○ 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เข้าใจโลก และเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของสถาบันและสังคม รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีได้

● 1.1.2 มีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

1.1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ

○ 1.1.4 มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

1.2 วิธีการสอน

- 1) ประเมินทิศผู้เรียนเพื่อรับทราบพฤติกรรมในรายวิชา
- 2) ให้ผู้เรียนร่วมระดมสมองโดยบูรณาการทักษะการสื่อสารเพื่อนำเสนอโครงการ “บุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจ”
- 3) ยกตัวอย่างกรณีศึกษา “บุคลิกภาพที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ”
- 4) เรียนรู้การเข้าสังคม การรับประทานอาหาร การเคารพและการให้เกียรติผู้อื่น

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1) การประเมินการปฏิบัติตามกติกา
 - 1.1) การเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน
 - 1.2) การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน และการส่งงาน
 - 1.3) การแต่งกายถูกระเบียบ
 - 1.4) รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องเรียน
 - 1.5) รักษาทรัพยากรในชั้นเรียน และประหยัดพลังงานในการใช้ไฟฟ้า (ปิดแอร์ ปิดไฟก่อนออกจากห้อง)
- 2) ประเมินกิจกรรมโครงการ “ส่งเสริมบุคลิกภาพในรั้วมหาวิทยาลัย”
 - 2.1) โครงการเกิดขึ้นจากปัญหาตามสภาพจริง
 - 2.2) เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และมีความคิดสร้างสรรค์
 - 2.3) เป็นโครงการที่นำเสนอความคิดอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย หรือสังคมภายนอก
- 3) สังเกตแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของผู้เรียน และทัศนคติ การแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน
- 4) การตรวจสอบการอ้างอิงข้อมูลในการค้นคว้า การทำรายงาน และโครงการ
- 5) การจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน Portfolio ที่สอดคล้องกับการทำงาน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านการจัดการ
- 2.1.2 มีความรู้กว้างและเป็นระบบเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการจัดการ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก
- 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

2.2 วิธีการสอน

- 1) บรรยาย และฝึกปฏิบัติ

2) ยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่พบในชีวิตประจำวัน หรือจากสื่อต่างๆ อันเกิดจากปัญหาทางด้านบุคลิกภาพ โดยนำทฤษฎีไปวิเคราะห์เพื่อหาเหตุ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา และการแก้ไขปัญหา

3) ฝึกการนำเสนอด้วยการใช้ความสามารถทางภาษาไปบูรณาการกับการนำเสนองานด้วยลายลักษณ์อักษร คือการเขียนรายงาน และการเขียนโครงการ การนำเสนอผ่านวาจา และสื่อประสม เป็นต้น

4) ใช้สื่อวิดีโอ สื่อภาพยนตร์ มาใช้ในการสอน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเข้าใจเนื้อหาวิชามากขึ้น

2.3 วิธีการประเมินผล

- 1) การทดสอบจากการทำกิจกรรมในชั้นเรียน
- 2) การประเมินจากการเขียนรายงาน การเขียนโครงการ
- 3) การประเมินจากการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน
- 4) การสอบปลายภาคเรียน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ 3.1.1 สามารถสืบค้น ประมวลและประเมินข้อมูลจากหลายแหล่งได้ด้วยตนเอง มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับศตวรรษที่ 21

○ 3.1.2 สามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษา และประสบการณ์มาใช้งานตามสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

● 3.1.3 มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

3.1.4 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.2 วิธีการสอน

1) แนะนำแหล่งข้อมูล ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล และสาธิตการเลือกสรรข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ฝึกวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษาแล้ว ให้ผู้เรียนนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา และการนำมาปรับใช้ในชีวิตของตน

3.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการอ้างอิงข้อมูลในรายงาน ได้แก่ ความถูกต้องทางวิชาการความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศ

2) ประเมินจากการทำกิจกรรมในชั้นเรียน

3) ประเมินจากการอภิปราย การสอบถาม

4) ประเมินจากการทดสอบปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถแสดงความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น และแสดงความรับผิดชอบในการตัดสินใจในการกระทำของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

○ 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาความรู้ และความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ 4.1.3 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหาในกลุ่ม

○ 4.1.4 มีความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่รวมทั้งเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถปรับตัวในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

1) จัดกิจกรรมในชั้นเรียนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาผู้อื่นในชั้นเรียน

2) มอบหมายงานกลุ่มและมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมายเพื่อให้นักศึกษาทำงานได้กับผู้อื่น

4.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

2) ประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายจากการทำงานกลุ่ม

3) ประเมินจากการนำเสนอผลงานการทำกิจกรรมโครงการ

4) ประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

5) ประเมินจากการทดสอบปลายภาค

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการดำเนินชีวิต

○ 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 5.1.3 สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลความหมาย และการสื่อข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

- 1) แนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูล แหล่งข้อมูลและวิธีการเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- 2) มอบหมายงานที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งในรูปเอกสารและวาจาประกอบสื่อเทคโนโลยี

5.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินรายงานการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ประเมินทักษะการใช้ภาษาจากรายงานและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- 3) ประเมินทักษะการใช้สื่อจากการรายงานหน้าชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
1	- หัวข้อการสอน ความหมาย ความสำคัญ แนวคิด พื้นฐานของการบริการ - Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจแนวทางของการ เป็นผู้ให้บริการที่ดี	3	1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน 2. ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของ เนื้อหา 3. การบรรยายความรู้พื้นฐาน	1. เอกสารคำสอน 2. PowerPoint 3. รายละเอียดของ รายวิชา (มคอ.3)	ข้อ 1.1	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย
2	- หัวข้อการสอน การศึกษาพฤติกรรมทางสังคม ของบุคคล พฤติกรรมของผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ พฤติกรรมบริการและการ ตัดสินใจรับบริการ พฤติกรรม ของผู้ให้บริการ แนวทางการ เสริมสร้างพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	3	1. สาธิตการให้บริการในสถานการณ์ ต่างๆ และการบริการที่ดี-ไม่ดี 2. กิจกรรม แนวทางของการเป็นผู้ ให้บริการที่ดี	1. เอกสารคำสอน 2. YouTube 3. Clip VDO	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	- Learning Outcome ตระหนักรู้และมีความเข้าใจใน พฤติกรรมของการบริการใน ฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ					
3	- หัวข้อการสอน การเรียนรู้เพื่องานบริการ กระบวนการเรียนรู้ เซวาร์ อารมณ์ ความจำ - Learning Outcome พัฒนาทักษะส่วนบุคคล การ พัฒนาอารมณ์ (EQ) และ สามารถเขียน นำเสนอ แนว ทางการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงาน บริการได้	3	1. ให้นักศึกษาวิเคราะห์ตนเองด้วย กิจกรรมและใบงาน EQ และฝึกเขียน โครงการพัฒนาฝึกอบรมจิตบริการ 2. กิจกรรม พฤติกรรมนั้นสำคัญไฉน	1. เอกสารคำสอน 2. ใบงานการวิเคราะห์ ความฉลาดทางอารมณ์	ข้อ 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทันทชัย
4	- หัวข้อการสอน การเรียนรู้และการฝึกอบรม การ ประเมินและการจัดกิจกรรมการ ฝึกอบรม การเรียนรู้ในองค์การ	3	1. นำเสนอโครงการฝึกอบรมการสร้างจิต บริการในองค์การ	1. เอกสารคำสอน 2. ใบงานการวิเคราะห์ ความฉลาดทางอารมณ์	ข้อ 1.1, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทันทชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	- Learning Outcome นำเสนออย่างเป็นระบบ และ การทำงานเป็นทีม					
5	- หัวข้อการสอน แรงจูงใจ ค่านิยมเกี่ยวกับการ ทำงานและการพักผ่อน ความหมายของการจูงใจ ทฤษฎี แรงจูงใจ ความสำคัญของการจูง ใจ แรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจ ภายใน แนวทางการประยุกต์ใช้ แรงจูงใจในธุรกิจบริการ - Learning Outcome สามารถคิด วางแผน ได้แนวทาง การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยกระบวนการกลุ่ม และระดม สมอง	3	1. บรรยาย และมอบหมายงานให้ระดม สมอง นำเสนองานด้วยแผนที่ความคิด (Mind Mapping) เกี่ยวกับการจูงใจใน การทำงานในธุรกิจบริการ ด้วยการ ใช้ Application Simple Mind	1. ใบงาน 2. Application Simple Mind	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3 1.4	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทันทชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
6	<p>- หัวข้อการสอน หลักในการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ รูปแบบของการ บริการ ลักษณะของการบริการ องค์ประกอบของระบบบริการ การเสริมสร้างคุณภาพของการ บริการ แนวทางการเสริมสร้าง คุณภาพของการบริการ</p> <p>- Learning Outcome ผู้เรียนสามารถคิด วิเคราะห์ รูปแบบของการให้บริการใน ธุรกิจบริการ</p>	3	1. วิเคราะห์ภาพยนตร์โฆษณาที่สะท้อน ภาพการให้บริการในธุรกิจบริการ สลับ กับการบรรยาย	1. ใบงานการวิเคราะห์ ภาพยนตร์โฆษณา	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย
7	<p>- หัวข้อการสอน หลักการสื่อสาร และการสื่อสาร กับผู้รับบริการ</p> <p>- Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจในการสื่อสารที่ดี ให้บริการที่เหมาะสมกับ</p>	3	1. บทบาทสมมติเรื่องการสื่อสารในงาน บริการต่างๆ ในสถานการณ์ เช่น การ ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือเคา เตอร์บริการ และฝึกปฏิบัติการเป็นผู้ให้ บริการ	1. ใบงานบทบาทสมมติ 2. กรณีศึกษาการ ให้บริการของธุรกิจ โรงแรม	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	ผู้รับบริการ ปฏิบัติตนได้อย่าง ถูกต้อง					
8	- หัวข้อการสอน (ต่อ) หลักการสื่อสาร และการสื่อสาร กับผู้รับบริการ - Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจในการสื่อสารที่ดี ให้บริการที่เหมาะสมกับ ผู้รับบริการ ปฏิบัติตนได้อย่าง ถูกต้อง	3	1. กิจกรรม บริการอย่างถูกต้องและ ประทับใจ สอบกลางภาค	1. ใบงานบทบาทสมมติ 2. กรณีศึกษาการ ให้บริการของธุรกิจ โรงแรม	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย
9	- หัวข้อการสอน การประชาสัมพันธ์ ความหมาย ความสำคัญของการ ประชาสัมพันธ์ในงานบริการ ขั้นตอนการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ แนวทางและการ ประเมินผลการประชาสัมพันธ์	3	1. บรรยายพร้อมสนทนาแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน	1. เอกสารคำสอน 2. PowerPoint 3. สื่อประชาสัมพันธ์	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	- Learning Outcome พัฒนาทักษะด้านการเขียน และ การสื่อสารเพื่อการ ประชาสัมพันธ์					
10	- หัวข้อการสอน การบริหารและการพัฒนางาน บริการ ความสำคัญของการ บริหารการบริการ หลักการ บริหารการบริการ ระบบบริหาร การบริการ กลยุทธ์สำหรับการ บริหารงานบริการ - Learning Outcome เขียนแบบประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการได้ และ สามารถสร้างแบบประเมินความ พึงพอใจในรูปแบบ Online ได้	3	1. กิจกรรม การสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ และให้ผู้เรียนฝึกเขียนแบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1. เอกสารคำสอน 2. PowerPoint 3. โปรแกรม Google.doc	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย
11	- หัวข้อการสอน เทคนิคการจูงใจลูกค้า และเข้า	3	1. บรรยายพร้อมสนทนาแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน	1. เอกสารคำสอน 2. PowerPoint	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	ใจความแตกต่างระหว่างบุคคล - Learning Outcome เข้าใจในความแตกต่างของบุคคล สามารถให้บริการลูกค้าได้ตรง กับความต้องการของลูกค้า					พนันชัย
12	- หัวข้อการสอน การแก้ไขปัญหาในงานบริการ เทคนิคการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้า ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน - Learning Outcome แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ เรียนรู้วิธีรับมือกับลูกค้าใน รูปแบบที่เหมาะสมไม่ให้เกิดผล กระทบเสียหายต่อองค์กร	3	1. บรรยายโดยวิทยากรภายนอก	1. PowerPoint	ข้อ 1.2, 1.3 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ พนันชัย
13	- หัวข้อการสอน เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการ อย่างถูกต้อง และประทับใจ	3	1. ศึกษาดูงานหน่วยงานที่ให้บริการ ภายในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต	1. PowerPoint 2. สื่อบุคคล วิทยากร	ข้อ 1.2, 1.3 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ พนันชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	- Learning Outcome รู้หลัก วิธีการให้บริการอย่าง ถูกต้อง					
14	- หัวข้อการสอน บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ : การสร้างบุคลิกภาพพัฒนาเพื่อการบริการ บุคลิกภาพภายใน-ภายนอก กระประเมินบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ - Learning Outcome ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับงานบริการ	3	1. ฝึกพัฒนาบุคลิกภาพรายบุคคล เพื่อ งานบริการ บูรณาการกับรายวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพ	1. เอกสารคำสอน 2. PowerPoint	ข้อ 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทันทชัย
15	- หัวข้อการสอน สร้างจิตสำนึกในการบริการ - Learning Outcome นำเสนอโครงการ และสามารถบูรณาการความรู้ที่เรียนมาตลอดภาคเรียนได้ นำไปปรับใช้ใน	3	1. กิจกรรมจิตบริการตามแนวทางนักรจัดการ ให้นักศึกษานำความรู้ด้านการจัดการ จิตบริการไปสอนนักเรียนที่มาเรียนที่วัดในวันอาทิตย์ ลักษณะของกิจกรรม เข้าร่วมกิจกรรมธรรมะกับพระอาจารย์ เช่น การทำวัตรเช้า การนั่งสมาธิ	1. PowerPoint 2. สื่อบุคคล วิทยาการ	ข้อ 1.2, 1.3, 1.4	ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทันทชัย

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน
	ชีวิตประจำวัน และการทำงาน		การจัดบอร์ดวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น			
16	สอบปลายภาค					

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
การพูด การนำเสนอ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน เรียนการตอบคำถาม	1.1.1, 1.1.2, 1.1.4	การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน การแต่งกาย	1-15	5%
การวิเคราะห์ข้อมูล และกรณีศึกษา	1.1.1, 2.1.1, 2.1.3, 3.1.2	ผลการปฏิบัติรายบุคคล ผลการปฏิบัติรายกลุ่ม ทดสอบ	1-15	20%
การทดสอบย่อย และ สอบปลายภาค	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3	ผลจากกิจกรรมกลุ่ม ทดสอบ สอบปลายภาค	1-15 16	20% 30%
กิจกรรมงานคู่ และ กิจกรรมงานกลุ่ม	3.1.1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3	การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่องานที่ได้ มอบหมาย	1-15	15%
การจัดทำสื่อการสอน เผยแพร่ความรู้ด้าน การให้บริการ ผ่านสื่อ ออนไลน์	1.1.2, 3.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 4.1.3, 5.1.2, 5.1.3	การบริหารงบประมาณ โครงการ/กิจกรรม การประสานงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการ นำเสนอผลงาน	1-15	10%
รวมทั้งสิ้น				100%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

อนงค์นาถ ทนชัย. (2559). *การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development)*. กรุงเทพฯ :

โอ. เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.

ทวีวรรณ กมลวรรณ. (2559). *20 เคล็ดลับก้าวสู่นักบริการมืออาชีพ: 20 Secrets How to Be a Professional in Service*. กรุงเทพฯ: ธิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 กรณีศึกษาด้านการเป็นผู้ประกอบการและการประกอบธุรกิจบริการ

2.2 หนังสือพิมพ์ออนไลน์ เช่น ฐานเศรษฐกิจ มติชน กรุงเทพธุรกิจ ประชาชาติธุรกิจ เป็นต้น

2.3 เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบินไทย โรงแรม หน่วยงานที่เกี่ยวกับการบริการ

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

อนงค์นาถ ทนันทัน. (2558). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 จากคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากหลักสูตร
- 2.2 การสังเกตผู้สอน ความคิดหรือข้อเสนอแนะของผู้สอน จากการประชุมผู้รับผิดชอบหลักสูตรและผลการดำเนินงานของรายวิชา (มคอ.5)
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้เรียน จากแบบสอบถาม การสังเกตในขณะการจัดการเรียนการสอน
- 2.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการรับรู้ของนักศึกษาจากแบบสอบถาม
- 2.5 ผลงานของนักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินของภาคเรียนปัจจุบันไปปรับปรุง มคอ.3 ของปีการศึกษาถัดไปให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการเพิ่มตัวอย่างให้นักศึกษาได้ค้นคว้ามากขึ้น จัดอภิปรายกลุ่มย่อย กระตุ้นให้เกิดความตั้งใจเรียน และจัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับนักศึกษาสาขาอื่นที่เรียนวิชาทางด้านการให้บริการหรือจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาตนเอง ทั้งด้านร่างกาย และอารมณ์

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 4.1 การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชาเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา
- 4.2 รายงานผลการดำเนินงานรายวิชา (มคอ.5) และรายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร (มคอ.7)
- 4.3 จากผลการเรียนรู้ที่กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- 4.4 ประเมินข้อสอบว่าครอบคลุมผลการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในคำอธิบายรายวิชาและการให้คะแนนในแต่ละรายวิชา (มคอ.3) โดยคณะกรรมการของหลักสูตร
- 4.5 ประเมินผลการเรียนรู้จากผลการประเมินของผู้เรียนโดยใช้แบบประเมินผลการเรียนรู้ด้านต่างๆ
- 4.6 จากผลงานของนักศึกษาที่ทำกิจกรรมหรือได้รับรางวัล

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงาน รายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอนหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวน เนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และคณะกรรมการภายนอกหลักสูตร โดยนำผลการประเมินมา นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป