



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 1/2563

รหัสวิชา 3574105 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) นวัตกรรมในกระบวนการบริการ

(ภาษาอังกฤษ) Innovation in Service Process

อาจารย์ผู้สอน

ดร.ศीलสุภา วรณสุทธิ์

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3574105 นวัตกรรมในกระบวนการบริการ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมองเห็น ภาพรวมนวัตกรรมกระบวนการบริการ ความหมาย ความสำคัญ ของนวัตกรรมกระบวนการบริการ พื้นฐานของการออกแบบกระบวนการบริการ กระบวนการพัฒนาการออกแบบเครื่องมือ 7P กับ งานบริการ ทิศทางการออกแบบกระบวนการบริการ หลักการคิดเพื่อการออกแบบกระบวนการบริการ ระดับของการออกแบบกระบวนการบริการ การสำรวจและเก็บข้อมูล การสร้างแนวคิดงานบริการ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริงรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตาม นวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถ นำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วน เกี่ยวข้องให้การจัดทำตำราในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ประโยชน์ต่อการเรียนการสอนตามสมควร หาก ท่านที่นำไปใช้มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีรับฟังความคิดเห็น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการบริการลูกค้า

21 เมษายน 2563

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	3
1. รหัสและชื่อวิชา	3
2. จำนวนหน่วยกิต	3
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา	3
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน	3
5. ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน	3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisites) (ถ้ามี)	3
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)	4
8. สถานที่เรียน	4
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา	4
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนาปรับปรุงรายวิชา	4
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
1. คำอธิบายรายวิชา	5
2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา	5
3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	5
หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
1. คุณธรรม จริยธรรม	5
2. ความรู้	6
3. ทักษะทางปัญญา	6
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	7
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	7
หมวดที่ 5 แผนการสอน และการประเมินผล	8
1. แผนการสอน	8
2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้	12
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	14

1. หนังสือ ตำรา และเอกสารประกอบการสอนหลัก	14
2. หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ	14
3. หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่แนะนำ	15

หมวดที่ 7	การประเมิน และปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	15
1.	กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา	15
2.	กลยุทธ์การประเมินการสอน	15
3.	การปรับปรุงการสอน	15
4.	การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา	15
5.	การดำเนินการทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา	15

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา

ในสถาบัน

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
3574105 นวัตกรรมในกระบวนการบริการ
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต 3(2-0-6)
- หลักสูตร และประเภทของรายวิชา
 - หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรการบริการลูกค้า
 - ประเภทของรายวิชา
หมวดวิชาเลือก
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 - อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.ศीलสุภา วรรณสุทธิ
 - อาจารย์ผู้สอน ดร.ศीलสุภา วรรณสุทธิ
- ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1/2563 ชั้นปีที่ 4 ตอนเรียนที่
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในสถาบัน
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
10 เมษายน พ.ศ. 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 พุทธิพิสัย (ความรู้ทั่วไปและวิชาชีพที่ได้รับจากการเรียน)

1.1.1 เพื่อให้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาการคิดในวันกรรมกระบวนการ

1.1.2 เพื่อให้ศึกษามีความรู้และความเข้าใจจนสามารถวิเคราะห์เรื่องกลยุทธ์ธุรกิจและแผนธุรกิจที่ส่งผลต่อวันกรรมกระบวนการ

1.1.3 เพื่อให้ศึกษามีแนวทางการบริหารงานวันกรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพ

1.2 ทักษะพิสัย (ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติ การใช้ IT ที่ได้รับจากการเรียน)

1.2.1 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการวิเคราะห์ประเด็นการจัดการวันกรรม การบริหารการผลิต การตลาด บุคลากร คุณภาพการบริการ การวิเคราะห์โอกาสและการวัดผลความสำเร็จ และความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่อความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ

1.2.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยหรือตำราที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

1.3 จิตพิสัย (ทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม ที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนการสอน)

1.3.1 นักศึกษามีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้

1.3.2 นักศึกษาสามารถนำความคิดที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และแก้ปัญหาเพื่อส่วนรวมในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนาปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ได้เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับปัจจุบัน เป็นเนื้อหาวิชาที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และมีความทันสมัย

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญ ของวันกรรมกระบวนการการบริการ พื้นฐานของการออกแบบกระบวนการการบริการ กระบวนการพัฒนาการออกแบบเครื่องมือ 7P กับงานบริการ ทิศทางการออกแบบกระบวนการการบริการ หลักการคิดเพื่อการออกแบบกระบวนการการบริการ ระดับของการออกแบบกระบวนการการบริการ การสำรวจและเก็บข้อมูล การสร้างแนวคิดงานบริการ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง

Definitions and importance of innovation in service process; basic

knowledge of service process design; designing a 7P tool to service; trend of service process design; principles of service process design; level of service process design; survey and data collection; service creation, concept testing and implementation.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ปฏิบัติการ	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	ไม่มี	-	6 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

2 ชั่วโมง/สัปดาห์

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 2) มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน
- 3) มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

2. ความรู้

- 1) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผนการจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผล

การดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

●4) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

3. ทักษะทางปัญญา

●1) สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

●2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

●3) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

○1) สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

●2) สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

○3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●1) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

●2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสม สำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียน การสอน หนังสือเรียน และ เกณฑ์การวัดผล แนวคิด ทบทวนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยี</p> <p>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนวัตกรรม ความหมายและองค์ความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมคุณลักษณะของนวัตกรรม ประเภทของนวัตกรรม</p> <p>คุณค่าของนวัตกรรม</p> <p>ความหมาย ความสำคัญของ นวัตกรรมบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสาร ประกอบการ สอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	1,4	<p>อาจารย์ศีล</p> <p>สุภา วรรณ</p> <p>สุทธิ</p>

	เข้าใจหลักการเรียนรู้		และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team			
2	แนวความคิดของกระบวนการ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการ ความหมายและองค์ความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการ คุณลักษณะของกระบวนการ ประเภทของกระบวนการ คุณค่าของกระบวนการ - Learning Outcome เข้าใจกระบวนการ ประเภท กระบวนการและนวัตกรรม	3	1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้ 2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย 3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน 4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสาร ประกอบการ สอน 4. WBSC 5. YouTube channel	1,4	อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ

			***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team			
3	<p>ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมกับกระบวนการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิจัยและพัฒนากระบวนการ - การสร้างนวัตกรรม - การเลือกนวัตกรรมให้สัมพันธ์กับกระบวนการ <p>การพัฒนาการออกแบบการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Learning Outcome <p>เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรม กระบวนการและบริการ</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมายของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นโอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน 4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสารประกอบการสอน 4. WBSC 5. YouTube channel 	1,2,4	<p>อาจารย์ศีลสุภา วรรณสุทธิ</p>

			***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team			
4	7P's: Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence - Learning Outcome ความสัมพันธ์ของ 7P กับการ กระบวนการบริการ	3	1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้ 2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย 3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน 4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft	1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสาร ประกอบการ สอน 4. WBSC 5. YouTube channel	2,4	อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ

			Team			
5	<p>การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ</p> <p>การเลือกกระบวนการสำหรับนวัตกรรม</p> <p>แนวโน้มการออกแบบการบริการ</p> <p>การคิดเพื่อการออกแบบ</p> <p>พื้นฐานการออกแบบการบริการ</p> <p>ระดับของการออกแบบ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>สามารถออกแบบนวัตกรรมบริการให้สัมพันธ์ต่อธุรกิจ</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมายของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล</p> <p>แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นโอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p> <p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสาร</p> <p>ประกอบการสอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	1,4	<p>อาจารย์ศีล</p> <p>สุภา วรรณ</p> <p>สุทธิ</p>

6	<p>-วิธีการแสดงกระบวนการ ขั้นตอนการนำนวัตกรรมมาใช้ ในกระบวนการ</p> <p>- Learning Outcome การดำเนินงานอย่างไร</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p> <p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team</p>	<p>1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสาร ประกอบการ สอน 4. WBSC 5. YouTube channel</p>	2,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>

7	<p>นวัตกรรมกระบวนการกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และกรณีศึกษา</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>การนวัตกรรมมาปรับใช้กับองค์กร เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร</p>		<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p> <p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสาร</p> <p>ประกอบการ</p> <p>สอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>		<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>
8	<p>- Midterm</p>	3	<p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft</p>	1. WBSC	2,4,5	<p>อาจารย์ศีล</p>

			Team	2. YouTube channel		สุภา วรรณ สุทธิ
9	<p>กระบวนการออกแบบกระบวนการ: ขั้นสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration)</p> <p>ความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี สำหรับศตวรรษที่ 21</p> <p>กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้วย TRIZ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>การสำรวจความต้องการพื้นฐาน และเครื่องมือที่ใช้</p>		<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p> <p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสาร ประกอบการ สอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>

			Team			
10	<p>กระบวนการออกแบบกระบวนการ: การสร้างแนวคิดการบริการ (creation)</p> <p>- Learning Outcome</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมายของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นโอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p> <p>***สอนผ่านระบบ WBSC และ Microsoft Team</p>	<p>11.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสารประกอบการสอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>

11	<p>กระบวนการออกแบบกระบวนการ: การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติ (Reflection & Implementation)</p> <p>- Learning Outcome ขั้นตอนการนำนวัตกรรมไปปฏิบัติ</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p>	<p>1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสาร ประกอบการ สอน 4. WBSC 5. YouTube channel</p>	2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>
12	<p>การบริหารจัดการนวัตกรรม</p> <p>- Learning Outcome</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล</p>	<p>1.PowerPoint 2.สื่อออนไลน์ 3. เอกสาร</p>	2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>

	การบริหารจัดการนวัตกรรม		<p>แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นโอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p>	<p>ประกอบการ สอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>		
13	<p>Business Ethics กับการสร้างสรรค์ นวัตกรรม</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>การสร้างความสะดวกสบาย รายได้ บนพื้นฐานของความถูกต้อง</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล</p> <p>แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น</p>		2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ</p>

			<p>โอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p>			
14	<p>- แนวโน้มนวัตกรรมกระบวนการ กรณีศึกษา</p> <p>- Learning Outcome การปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน</p>	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมายของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสารประกอบการสอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	2,3,4,5	<p>อาจารย์ศีลสุภา วรรณสุทธิ</p>

			วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน			
15	Final Presentation	3	<p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบาย เนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมาย ของ รายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน อ่านเสริม และwebsite เพิ่มเติมและการบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง กับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. วิธีการสอนแบบเรียนรู้ด้วยตนเองเป็น โอกาส ให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน ประเด็นที่สนใจและสงสัย</p> <p>3. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวน</p> <p>4. วิธีการสอนแบบอภิปรายให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p>	<p>1.PowerPoint</p> <p>2.สื่อออนไลน์</p> <p>3. เอกสาร ประกอบการ สอน</p> <p>4. WBSC</p> <p>5. YouTube channel</p>	1,2,3,4,5	อาจารย์ศีล สุภา วรรณ สุทธิ
16	สอบปลายภาค					

หมายเหตุ : แผนการสอนในแต่ละสัปดาห์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนการ ประเมินผล
1	การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	<p>การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาประเมินตนเองจาก การมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน และการส่งรายงาน ประเมินตนเองและเพื่อนในกลุ่มจากการทำงานร่วมกัน และสรุปผลการประเมินโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ - การนำเสนอผลงานให้เป็นที่ยอมรับ และรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมชั้นต่อการวิพากษ์ผลงานของตน - อาจารย์สังเกตพฤติกรรม การแสดงออกในชั้นเรียน รายบุคคลและรายกลุ่ม 	1-15	10%
2	การฝึกปฏิบัติและรายงานผลการฝึกปฏิบัติ)	<p>การฝึกปฏิบัติและรายงานผลการฝึกปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาประเมินตนเองจาก การมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน และการส่งรายงานปฏิบัติการ ประเมินตนเองและเพื่อนในกลุ่มจากการทำงานปฏิบัติการร่วมกัน และสรุปผลการประเมินโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ 	1-15	60%

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนการ ประเมินผล
		<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์สังเกตพฤติกรรม นักศึกษาในการทำปฏิบัติการ รายบุคคลและรายกลุ่ม และ ประเมินการสื่อสารจากการ เขียนรายงานที่มีการนำความรู้ ทางทฤษฎีมาคิดวิเคราะห์ และอธิบายผลการฝึกปฏิบัติที่ เกิดขึ้นได้ จากการสืบค้น ข้อมูลด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น เชิงหลักการและการ ประยุกต์ใช้ความรู้ - การสืบค้นข้อมูลโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและ ความถูกต้องของข้อมูล - การนำเสนองานด้วยวาจา และผลงานทางวิชาการ 		
3	ทดสอบย่อย/แบบฝึกหัด และ ถาม-ตอบปัญหาทางวิชาการ ระหว่างเรียน	<p>ทดสอบย่อย/แบบฝึกหัด และ ถาม-ตอบปัญหาทางวิชาการ ระหว่างเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินความรู้ ความเข้าใจ เนื้อหาวิชา และประเมินข้อมูล แนวคิด และหลักฐานใหม่ๆ และใช้ข้อสรุปที่ได้ในการ พัฒนางานต่อไป 	7,14	10%
4	การสอบกลางภาค	<p>การสอบกลางภาค</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาวิชา และการนำ ความรู้มาประยุกต์ใช้ จากการ 	8	10%

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนการ ประเมินผล
		สอบข้อเขียน ที่มีการวิเคราะห์ สถานการณ์ หรือแนวคิดใน การประยุกต์ใช้บทเรียน		
5	การสอบปลายภาค	การสอบปลายภาค - ประเมินความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาวิชา และการนำ ความรู้มาประยุกต์ใช้ จากการ สอบข้อเขียน ที่มีการวิเคราะห์ สถานการณ์ หรือแนวคิดใน การประยุกต์ใช้บทเรียน	16	10%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. หนังสือ ตำรา และเอกสารประกอบการสอนหลัก

เอกสารประกอบการเรียน

3. หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่แนะนำ

-

หมวดที่ 7 การประเมิน และปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ให้นักศึกษาทุกคนประเมินประสิทธิผลของรายวิชา ซึ่งรวมถึงวิธีการสอน การจัดกิจกรรมใน
ห้องเรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งมีผลกระทบต่อการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ที่ได้รับ และ
เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงรายวิชา ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การประเมินการสอน โดยนักศึกษา และคณะกรรมการประเมินการสอนที่แต่งตั้งโดย
หลักสูตรฯ ที่สังเกตขณะสอน และการสัมภาษณ์ตัวแทนนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

หลักสูตรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทบทวน และปรับปรุงกลยุทธ์ และวิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา แล้วจัดทำรายงานรายวิชาตามรายละเอียดที่ สกอ. กำหนดทุกภาคการศึกษา หลักสูตรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนเข้ารับการฝึกอบรมกลยุทธ์การสอน/การวิจัยในชั้นเรียน และมอบหมายให้อาจารย์ผู้สอนรายวิชาที่มีปัญหาทำวิจัยในชั้นเรียน มีการประชุมอาจารย์เพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้ของนักศึกษาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน ทั้งคะแนนดิบ และระดับคะแนน ของรายวิชา 60% ของรายวิชาทั้งหมด ในความรับผิดชอบของหลักสูตร ภายในรอบเวลาหลักสูตร

5. การดำเนินการทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอนและกลยุทธ์การสอนที่ใช้ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา เสนอต่อประธานหลักสูตรฯ เพื่อนำเข้าที่ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตรพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป