



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 1 / 2563

รหัสวิชา 3574106 ชื่อรายวิชา โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้า

Program Application for Customer Service Support

อาจารย์ผู้สอน

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

## คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้า ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางหรือแผนการจัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อาจารย์ผู้สอน

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	2
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	3
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	6
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	11
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	12

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
คณะ    คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3574106 ชื่อรายวิชา โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้า  
Program Application for Customer Service Support

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะเลือก

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา      ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง  
อาจารย์ผู้สอน                              ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 4

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ Online platforms (WBSC/Microsoft Teams/Zoom etc.)

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

19 มิถุนายน 2563

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเก็บ วิเคราะห์ สรุปข้อมูล และจัดทำรายงานสารสนเทศตามความต้องการที่ยืดหยุ่นสำหรับสนับสนุนการให้บริการลูกค้า
2. เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะในการการจัดเก็บ วิเคราะห์ สรุปข้อมูล และจัดทำรายงานสารสนเทศตามความต้องการที่ยืดหยุ่นสำหรับสนับสนุนการให้บริการลูกค้า รวมถึงการพิมพ์สัมผัสเพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า
3. เพื่อให้ นักศึกษามีเจตคติที่ตระหนักถึงความสำคัญของการโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้า รวมถึงการมีความยืดหยุ่นในการเรียนรู้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนในทุกกระบวนการดำเนินงาน

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้แผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้มีความเป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดเก็บ วิเคราะห์ สรุปข้อมูล และจัดทำรายงานสารสนเทศตามความต้องการที่ยืดหยุ่นสำหรับสนับสนุนการให้บริการลูกค้า รวมถึงการพิมพ์สัมผัสเพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

An application of software to collect, analyze, summarize and compose informative report regarding flexible customer needs to support customer service; touch-typing for swift customer service.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมเพื่อทดแทน ชั่วโมงเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้จริงหรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจ ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	-	90

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

#### รายบุคคล

สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมงต่อรายบุคคลหรือตามความเหมาะสมโดยประกาศให้ผู้เรียนทราบ ทั้งนี้ นักศึกษาต้องนัดหมายวันเวลาล่วงหน้าเป็นรายบุคคล และนอกจากนั้นยังเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาติดต่อสื่อสารกับผู้สอนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ Social Media (Line Application) และ e-mail ส่วนตัวได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1) มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอารอดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

2) มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

3) มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

● 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

#### 1.2 วิธีการสอน

1. บรรยายพร้อมยกตัวอย่างสอดแทรกในเนื้อหาสาระที่เป็นจริยธรรมในการสอน ยกตัวอย่างที่ดีใช้บทบาทสมมติในการอธิบาย ร่วมกันอภิปรายกรณีศึกษา

2. ให้นักเรียนเข้าชั้นเรียนตรงเวลา และการแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

3. มอบหมายงานให้รับผิดชอบโดยแบ่งงานให้ทำร่วมกัน ฝึกการเป็นหัวหน้าทีมการทำงาน ให้นักศึกษาจัดกลุ่มแสดงความคิดเห็นและอภิปรายหน้าชั้นเรียนร่วมกันทุกคน

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินความตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย การร่วมกิจกรรมและสังเกตพฤติกรรมในระหว่างเรียน

2. ประเมินการมีวินัยและพร้อมเพรียงในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร

3. ประเมินความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายบุคคล

4. ประเมินผลจากงานที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มเพื่อน และสุ่มสอบถาม

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

1) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ

● 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

● 4) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

#### 2.2 วิธีการสอน

1. ใช้วิธีการสอนแบบหลากหลายรูปแบบ เน้นทฤษฎีผนวกกับภาคปฏิบัติ เน้นกรณีศึกษา กรณีตัวอย่าง

2. ฝึกปฏิบัติจริงในห้องเรียน อภิปรายกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
3. ฝึกทักษะในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จากการค้นคว้าด้วยตนเอง
4. ฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ความสามารถของตนเองและปรับปรุงแก้ไขพร้อมกับฝึกฝนให้เกิดความ

ชำนาญ

### 2.3 วิธีการประเมินผล

1. ทดสอบย่อยระหว่างการเรียน
2. ทดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
3. ประเมินงานที่นักศึกษาจัดทำส่ง
4. ประเมินงานโครงการที่นำเสนอ
5. ประเมินการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 1) สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

### 3.2 วิธีการสอน

1. สอนโดยใช้กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติจริงเป็นกรณีตัวอย่างในห้องเรียน
2. อภิปรายกลุ่ม แสดงความคิดเห็นร่วมกัน
3. การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
4. ปฏิบัติจริงในห้องเรียนบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ

### 3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และงานนำเสนอในชั้นเรียน
2. การทดสอบโดยใช้แบบทดสอบหรือสัมภาษณ์
3. ประเมินโดยผู้เรียน

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

1) สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาการสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

● 2) สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

○ 3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และแก้ไขปัญหากลุ่ม

#### 4.2 วิธีการสอน

1. ใช้การสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ
2. มอบหมายงานทำงานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่น หรือต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากบุคคลอื่น หรือผู้มีประสบการณ์ในวิชาชีพ

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากพฤติกรรมในการรวมกลุ่มและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน
2. พิจารณาจากผลงานที่ได้รับจากการปฏิบัติจริงในชั้นเรียน
3. พิจารณาจากผลงาน ความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลที่ได้มอบหมาย

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 1) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

#### 5.2 วิธีการสอน

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์ จากกรณีศึกษาการเรียนรู้เทคนิค และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ
2. การทดลอง การฝึกปฏิบัติ นำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม
3. มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นและนำเสนอรายงานในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้อง กับการเรียน

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

1. การทดสอบย่อย
2. สอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
3. ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ
4. ประเมินจากแผนปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย



## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1 Online	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>1. ปฐมนิเทศการเรียนการสอน</p> <p>2. ความสำคัญของโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการบริการลูกค้า รวมถึงความต้องการที่ยืดหยุ่นสำหรับสนับสนุนการให้บริการลูกค้า</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจภาพรวมของความสำคัญของโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการบริการลูกค้าตามความต้องการที่ยืดหยุ่นสำหรับสนับสนุนการให้บริการลูกค้า</p>	3	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอน(ออนไลน์) หนังสือเรียน และเกณฑ์การวัดผล</p> <p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>อภิปรายโดยผู้เรียน</p> <p>สะท้อนการเรียนรู้โดยผู้เรียน</p> <p>ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน</p>	เอกสาร/ตำรา/หนังสือหลัก ในหมวดที่ 6	3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
2 - 3 Online	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดเก็บข้อมูล พื้นฐานการใช้งาน Excel ทบทวนการใช้สูตรคำนวณ</p> <p>2. การฝึกพิมพ์สัมผัส</p>	6	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>อภิปรายโดยผู้เรียน</p> <p>สะท้อนการเรียนรู้โดยผู้เรียน</p> <p>ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน</p>	เอกสาร/ตำรา/หนังสือหลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้การใช้งาน Excel พื้นฐาน และ การใช้สูตรคำนวณ รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส					
4 - 5 Online	- หัวข้อการสอน 1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูล พื้นฐานการสร้างฟังก์ชัน ตรวจสอบ สูตรและฟังก์ชัน 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้พื้นฐานการสร้าง ฟังก์ชัน ตรวจสอบสูตรและฟังก์ชัน รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
6 - 7 Online	- หัวข้อการสอน 1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสรุปข้อมูล บริหารการเงินด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Financial 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้บริหารการเงินด้วย ฟังก์ชันในกลุ่ม Financial รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส					
8 – 9 Online	- หัวข้อการสอน 1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดทำ รายงานสารสนเทศ จัดการข้อความด้วย ฟังก์ชันในกลุ่ม Text 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ในการจัดการ ข้อความด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Text รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
10 – 11	- หัวข้อการสอน 1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดทำ รายงานสารสนเทศ จัดการวันเวลาด้วย ฟังก์ชันในกลุ่ม Date & Time 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ในการจัดการวัน เวลาด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Date & Time รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส					
12 – 13	1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดทำ รายงานสารสนเทศ ค้นหาข้อมูลด้วย ฟังก์ชันในกลุ่ม Lookup & Reference เลือกแบบตรรกะด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Logical 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ในการค้นหาข้อมูล ด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Lookup & Reference เลือกแบบตรรกะด้วยฟังก์ชัน ในกลุ่ม Logical รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
14 – 15	- หัวข้อการสอน 1. การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดทำ รายงานสารสนเทศ ตรวจสอบข้อมูล ครบถ้วนด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Information 2. การฝึกพิมพ์สัมผัส	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสาร/ตำรา/หนังสือ หลัก ในหมวดที่ 6	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ในการตรวจสอบ ข้อมูลครบถ้วนด้วยฟังก์ชันในกลุ่ม Information รวมถึงมีพัฒนาการในการพิมพ์สัมผัส					
	โครงการพิเศษที่แก้ปัญหาลูกค้าโดยใช้ โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการ ลูกค้า	1	การสอบปากเปล่า			
	สอบปลายภาค	1.5	ทดสอบข้อเขียน			

- หมายเหตุ : 1. นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองเพิ่มเติมตามมาตรฐานของ Microsoft Office Specialist (MOS) Excel เพื่อเป็นคะแนนเสริมพิเศษได้
2. ร่วมกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะนักศึกษา ระดับ มหาวิทยาลัย และ/หรือ คณะ และ/หรือ หลักสูตร อาทิ การฝึกปฏิบัติงาน ณ SDU Service Center
  3. แผนการสอนในแต่ละสัปดาห์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล (ร้อยละ)
1	1.1.2, 1.1.3, 4.1.1	สังเกตและบันทึกพฤติกรรมในการ เรียนรู้	1 - 15	10
2	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลงานที่มอบหมาย และ การนำเสนอผลงาน	1 - 15	50
3	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลงานโครงงานพิเศษที่ แก้ปัญหาลูกค้าโดยใช้โปรแกรม ประยุกต์เพื่อสนับสนุนการบริการ ลูกค้า	8	20
4	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลสอบปลายภาค	16	20

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

## 1. เอกสารและตำราหลัก

พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร. (2562). รวมสูตรคำนวณและฟังก์ชัน Excel Formulas & Functions ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัท ธีไวว่า จำกัด: กรุงเทพมหานคร.

## 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ดวงพร เกียงคำ. (2562). Excel Expert Skills รวมเทคนิคและประสบการณ์ขั้น Advance จากมืออาชีพตัวจริง. บริษัท ไอดีซี พรีเมียร์ จำกัด: นนทบุรี.

## 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

นันทนิ แสงโสภาค. (2562). สอนใช้ Excel ให้เป็นเซียน ฉบับปรับปรุง. บริษัท โปรวีชั่น จำกัด: กรุงเทพมหานคร.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอน

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา และการสอบปลายภาค
- 2.2 ผลการฝึกปฏิบัติ
- 2.3 รายงานการค้นคว้าต่างๆ ที่มอบหมาย

### 3. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา หรือร่วมกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อหาแนวทางพัฒนารายวิชาร่วมกัน
- 3.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ให้ข้อเสนอแนะแก่อาจารย์ผู้สอน เพื่อนำไปพัฒนาการวางแผนการจัดการเรียนการสอนต่อไป

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาอาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป