

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาจีนเพื่องานบริการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1.1 รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 1571702 ชื่อวิชา ความรู้เบื้องต้นในงานบริการ  
Introduction to Service Careers

#### 1.2 จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

#### 1.3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 1) หลักสูตร : ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่องานบริการ
- 2) ประเภทของรายวิชา :  วิชาบังคับ  วิชาเลือก

#### 1.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา : ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวศิน
- 2) อาจารย์ผู้สอน : ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวศิน (ตอนเรียน A1)

#### 1.5 ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/2564 ชั้นปีที่ 1

#### 1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 1.8 สถานที่เรียน

สอนออนไลน์ (online) ผ่านระบบ Microsoft Teams

#### 1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

1 ธันวาคม 2564

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

#### 2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในพื้นฐานของงานบริการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อกรบริการ
2. ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาในการบริการผ่านบทบาทสมมุติ การจำลองสถานการณ์ และกรณีศึกษาได้

## 2.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาวิชาให้ครอบคลุมเกี่ยวกับงานบริการ โดยให้เนื้อหาที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงการบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 3.1 คำอธิบายรายวิชา

ความหมายของงานบริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบของงานบริการ ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ จิตวิทยาการบริการ การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์

Definitions, importance, characteristics, types and elements of service careers, customer expectations of services, desired behaviors and avoidance of service staff, service psychology, emotional management in service careers, guidelines for basic services, service quality verification and electronic services

#### 3.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษา	ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เป็นรายกลุ่ม เพื่อ ทบทวนความรู้ให้ ชัดเจนและแม่นยำ ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับ กลุ่มของนักศึกษาที่มี ผลการเรียนต่ำ	ไม่มีการฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม	90 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษา

#### 3.3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

##### รายบุคคล

จำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล โดยอาจารย์ผู้สอน ได้กำหนดช่องทางให้นักศึกษาได้ติดต่อปรึกษางานด้วย ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โลกออนไลน์ และอีเมล

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 4.1 แผนพัฒนาและการประเมินตามผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<b>PLO2 แสดงพฤติกรรมการณ์เป็นผู้มีจิตบริการ มีบุคลิกภาพ มารยาทที่ดี สามารถบริการแก่บุคคล และลูกค้าได้</b> <b>PLO4 คิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในการทำงานด้านบริการได้</b>				
<b>ด้านคุณธรรม จริยธรรม</b> 1) สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์และไม่ละเมิดจรรยาบรรณทางวิชาการ 2) สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางด้านภาษาให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม	1) ชี้แจงเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณทางวิชาการ และวิชาชีพ และสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติในชั้นเรียนให้แก่ นักศึกษา ก่อนการจัดการเรียนการสอน 2) บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ใน เนื้อหา รายวิชา ขณะจัดการเรียนการสอน 3) สรุปการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ใน เนื้อหารายวิชา หลังการเรียนการสอน	1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนและการแสดงความความคิดเห็น 2) การมีวินัย รู้จักรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย 3) การแสดงออกด้านพฤติกรรมในกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งกิจกรรมเดี่ยว คู่ และกลุ่ม	1-15	5%
<b>ด้านความรู้</b> 1) สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางศาสตร์ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ให้เหมาะสมแก่สถานการณ์ในชีวิตประจำวันและในการทำงาน 2) สามารถอ่าน ตีความ วิเคราะห์ เพื่อเข้าใจชีวิต ชุมชน วัฒนธรรม และเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม อีกทั้งสามารถประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต พัฒนาตน และพัฒนางาน	1) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างบูรณาการ (Integrative Learning) 2) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม (Active Learning) ได้แก่ กิจกรรมเดี่ยว คู่ และกลุ่ม 3) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นรายบุคคล (Individual Study)	1) การประเมินทุกกิจกรรม ได้แก่ ทดสอบย่อย แบบฝึกหัด 2) การประเมินจากการฝึกปฏิบัติ ได้แก่ การนำเสนองาน 3) การประเมินผลขณะเรียน 4) การประเมินผลกลางภาคเรียน 5) การประเมินผลปลายภาคเรียน	1-15	45%
<b>ด้านทักษะทางปัญญา</b> 1) สามารถประมวลความรู้ทั้งหมดที่เรียนมาในการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีระบบ 2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้พื้นฐานที่เรียนมาในการผลิตผลงานอย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนนำความรู้	1) มอบหมายงานให้นักศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหารายวิชา 2) มอบหมายให้นักศึกษานำเสนอรายงาน โดยค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำเสนอแนวคิดของกลุ่ม	1) ประเมินผลการนำเสนอ โดยอาจารย์ผู้สอน ผ่านการสังเกตการให้ข้อมูลย้อนกลับและการทำงานเดี่ยว คู่ และกลุ่ม 2) การอภิปรายและแสดงความคิดเห็นในกลุ่มของ	1-15	35%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
และทักษะทางภาษาไทยไปพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนในการดำเนินชีวิต		ตนเองและกลุ่มอื่น		
<b>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</b> 1) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เข้าใจในความแตกต่างของสังคมพหุวัฒนธรรม และสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ 3) สามารถประมวลทักษะและความรู้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อนำมาใช้ในการทำงานของตนเองได้	1) มอบหมายงานให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทั้งงานของตนเอง งานคู่และงานกลุ่ม 2) กำหนดให้นักศึกษาวางแผนและรับผิดชอบในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านภาษา เพื่อนำมาใช้ในการทำงานของตนเอง	1) การสอบถามและสังเกตโดยผู้สอน การให้คำชม และให้คำแนะนำสำหรับการพัฒนาศักยภาพของตนเองต่อไป โดยอาจารย์ผู้สอน 2) การแสดงออกด้านพฤติกรรมขณะฝึกปฏิบัติ ได้แก่ การนำเสนองาน 3) การอภิปรายและแสดงความคิดเห็น	1-15	10%
<b>ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b> 1) สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาการทำงานด้านภาษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสารสนเทศ โดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล 2) กำหนดให้นักศึกษาใช้สื่อและเทคโนโลยีในการนำเสนองาน และใช้ในการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย	1) การนำเสนองานทั้งด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ส่งงานตามช่องทางที่กำหนดไว้	1-15	5%

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 5.1 แผนการสอน (หมวดที่ 5 ข้อ 2)

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
1 (3 ชม.)	แนะนำรายวิชา วิธีการ เรียน และเกณฑ์การให้ คะแนน รวมไปถึง ความหมาย และ ความสำคัญของงาน บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แนะนำ มคอ. 3 ของ รายวิชา และปฐมนิเทศ โดยอธิบายเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ การจัดการ เรียนการสอน กิจกรรม การมอบหมายงาน เกณฑ์ การให้คะแนน การวัดและ ประเมินผล และข้อตกลง ในชั้นเรียน</li> <li>• บททดสอบก่อนเรียนใช้ เวลาประมาณ 20 นาที</li> <li>• พุดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสังเกตพื้นฐานด้าน ความรู้ทางด้านงานบริการ ของนักศึกษา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมเดี่ยว ให้นักศึกษาอธิบายถึงธุรกิจ ที่นักศึกษามีความสนใจ พร้อมทั้งบอกเหตุผลว่าเหตุ ใดจึงสนใจ ออกมานำเสนอ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับการงาน บริการที่นักศึกษานำเสนอ ร่วมวิเคราะห์ถึงประเภท ของงานบริการ ที่เปิด ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสาร ประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 1</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชา ความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>• แบบทดสอบก่อน เรียน</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 1</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการ สังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน</li> <li>2. ประเมินจากการ ตอบคำถามในชั้น เรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความ ถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
2 (3 ชม.)	ลักษณะและประเภท ของงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ ให้นักศึกษาศึกษาข้อมูลใน เอกสารประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 2 และ ค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับ งานบริการที่นักศึกษามี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสาร ประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 2</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชา ความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 2</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการ สังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน</li> <li>2. ประเมินจากการ ตอบคำถามในชั้น เรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความ ถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>ความสนใจ โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในงานบริการที่สนใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของงานบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>		2.5%	
3 (3 ชม.)	องค์ประกอบของงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานบริการ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 3</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 3</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
4 (3 ชม.)	ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ (นำเกมมาใช้)</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 4</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• รายงานวิจัย เรื่องผลของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
			• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 4		
5 (3 ชม.)	ความคาดหวังของลูกค้า ต่อการบริการ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ (นำเกมมาใช้)</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>• ทดสอบย่อย (สัปดาห์ที่ 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 5</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• รายงานวิจัย เรื่องผลของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 5</li> <li>• แบบทดสอบย่อย</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> <li>4. ประเมินจากคะแนนแบบทดสอบย่อย สัดส่วน 5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
6 (3 ชม.)	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ควร หลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 6</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 6</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
7 (3 ชม.)	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ควร หลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• ชมวีดิทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับ การตลาด</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4- 6 คน โดยให้นักศึกษาแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง ของผู้ให้บริการ</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน ใ้ นั ก ศึ ก ข า ทำการศึกษารณีศึกษาที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควร หลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ โดยเลือกจากธุรกิจบริการ ที่นักศึกษาให้ความสนใจ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ ให้บริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสาร ประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 7</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชา ความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 7</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการ สังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน</li> <li>2. ประเมินจากการ ตอบคำถามในชั้น เรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความ ถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
8 (3 ชม.)	จิตวิทยาการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4- 6 คน โดยให้นักศึกษาแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ จิตวิทยาการบริการ (นำ เกมมาใช้)</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น เกี่ยวกับจิตวิทยา การบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสาร ประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 8</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชา ความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>• รายงานวิจัย เรื่อง ผลของการจัดการ เรียนการสอนโดย ใช้เกมเป็นฐานที่มี ต่อผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน รายวิชาความรู้ เบื้องต้นในการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการ สังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน</li> <li>2. ประเมินจากการ ตอบคำถามในชั้น เรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความ ถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน



สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		ในชั้นเรียน (ออนไลน์)	ประกอบธุรกิจ ของ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 • PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 8		
9 (3 ชม.)	จิตวิทยาการบริการ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าจิตวิทยาการบริการมีความสำคัญอย่างไรบ้างต่อธุรกิจบริการ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 9</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 9</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธัญญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
10 (3 ชม.)	การจัดการทางอารมณ์ ของงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมเดี่ยว โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ</li> <li>• ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ</li> <li>• ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>• ทดสอบย่อย (สัปดาห์ที่ 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 10</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>• PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 10</li> <li>• แบบทดสอบย่อย</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> <li>4. ประเมินจากคะแนนแบบทดสอบย่อย สัดส่วน 5%</li> </ol>	ผศ.ธัญญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
11 (3 ชม.)	การจัดการทางอารมณ์ ของงานบริการ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>• จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 11</li> <li>• มคอ. 3 รายวิชา</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน</li> </ol>	ผศ.ธัญญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<p>โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้ นักศึกษา นำเสนอกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ (นำเกมมาใช้)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ</li> <li>ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<p>ความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานวิจัย เรื่อง ผลของการจัดการเรียนการสอนโดย ใช้เกมเป็นฐานที่มี ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2</li> <li>PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 11</li> </ul>	<p>เรียน (ออนไลน์)</p> <p>3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</p>	
12 (3 ชม.)	แนวทางการให้บริการพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>ให้นักศึกษาค้นหาแนวทางให้บริการพื้นฐานในธุรกิจบริการที่นักศึกษา มีความสนใจ</li> <li>จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้ นักศึกษา นำเสนอแนวทางการให้บริการพื้นฐาน</li> <li>ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการพื้นฐาน</li> <li>ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 12</li> <li>มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำ สัปดาห์ที่ 12</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้ นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยาศิน
13 (3 ชม.)	การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษานำเสนอการตรวจสอบคุณภาพงานบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 13</li> <li>มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นใน งานบริการ</li> <li>PowerPoint</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>ประเมินจากความถูกต้องของงานที่</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยาศิน

สัปดาห์ ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน / ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและ ประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพงานบริการ</li> <li>ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>มอบหมายงานกลุ่ม ให้นำเสนอในสัปดาห์ที่ 15</li> </ul>	สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 13	มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%	
14 (3 ชม.)	การบริการอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>ศึกษารณศึกษาในด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการอิเล็กทรอนิกส์และความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 14</li> <li>มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>ตัวอย่างกรณีศึกษาในด้านจริยธรรม</li> <li>จรรยาบรรณทางธุรกิจ</li> <li>PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 14</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน</li> <li>ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> <li>ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา สัดส่วน 2.5%</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนียรยวดี
15 (3 ชม.)	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ) และการนำเสนองาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li>จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน ให้นักศึกษานำเสนอแผนธุรกิจบริการ จากบริษัทจำลองสถานการณ์ ธุรกิจ (Business Simulation) (ส่งงานในสัปดาห์ที่ 13)</li> <li>ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เอกสารประกอบการเรียนประจำสัปดาห์ที่ 15</li> <li>มคอ. 3 รายวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ</li> <li>PowerPoint สรุปเนื้อหาประจำสัปดาห์ที่ 15</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินจากการนำเสนองาน สัดส่วน 15%</li> <li>ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน (ออนไลน์)</li> </ol>	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนียรยวดี

หมายเหตุ ในแผนการสอนมีคะแนนทั้งหมด 60% ความตั้งใจ ความรับผิดชอบ และความร่วมมือในกิจกรรมที่มอบหมาย 10% คิดจากงานทั้งหมดและการเข้าร่วมกิจกรรมจึงไม่มีคะแนนในแผนการสอน

## 5.2 การวัดและการประเมินผล

### 1) การวัดผล :

- คะแนนระหว่างภาค ร้อยละ 70
  - ความตั้งใจ ความรับผิดชอบ ร้อยละ 10
  - และความร่วมมือในกิจกรรมที่มอบหมาย
  - แบบทดสอบย่อย 2 ครั้ง ร้อยละ 10
  - การทำงานในชั้นเรียนและการนำเสนอ ร้อยละ 35
  - การนำเสนองาน (แผนธุรกิจบริการ) ร้อยละ 15
- คะแนนปลายภาค ร้อยละ 30

### 2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม อิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระดับคะแนน (คะแนน)	ระดับผลการเรียน
85-100	A
79-84	B <sup>+</sup>
73-78	B
67-72	C <sup>+</sup>
61-66	C
55-60	D <sup>+</sup>
50-54	D
0-49	F

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 6.1 เอกสารและตำราหลัก

ชญภัทร์ ศรีเนธิยวดี. (2564). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

### 6.2 เอกสารและข้อมูลเสนอแนะ

ชนิสรา หิรัญวัฒนาโกติน และปิยมาภรณ์ เหมือนทอง. (2563). *เทคโนโลยีเบื้องต้นเพื่อการบริหารลูกค้า*.

กรุงเทพฯ:

ออล บุ๊คส์.

ชญภัทร์ ศรีเนธิยวดี. (2562). *การดำเนินงานธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

ชญภัทร์ ศรีเนธิยวดี. (2561). *เอกสารประกอบการสอนวิชาความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

ศลิษา ภมรสถิต. (2564). *การจัดการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Armstrong, G. & Kotler, P. (2016). *Marketing: An Introduction*. (13<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson

Prentice Hall.

Hatten, T. S. (2011). *Small Business Management: Entrepreneurship and Beyond*. (5<sup>th</sup> ed.). Ohio: South-Western Cengage Learning.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: Wiley.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา รวมถึงวิธีการสอน การจัดกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล และข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงรายวิชา

### 7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยมีคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นผู้ออกแบบแบบประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสะท้อนกลับสู่อาจารย์ผู้รับผิดชอบการสอน

### 7.3 การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

### 7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 1) ประเมินข้อสอบรายวิชาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรายวิชาและพิจารณาควบคู่กับรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)
- 2) ติดตามและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษาทั้งภาพรวม และรายบุคคลในแต่ละรายวิชาของภาคเรียนนั้นๆ
- 3) ทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ประจำรายวิชา ดังประเด็นต่อไปนี้

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	พฤติกรรมความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	คะแนนสอบ	งานที่ได้รับมอบหมาย (แบบฝึกหัด โครงการงาน รายงาน)	การแสดงผลสัมฤทธิ์ด้วยทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/ การสื่อสาร/ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณธรรม จริยธรรม	✓		✓	✓
ความรู้		✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓		✓	✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			✓	✓

## 7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทบทวนสอบด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการ  
ข้อ 7.4

2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของรายวิชายังไม่ได้ประสิทธิผล อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุง  
แก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี