



รายละเอียดของรายวิชา (SDU.OBE3)

รายวิชา ความรู้เบื้องต้นในงานบริการ (Introduction to Service Careers)

รหัสวิชา 1571702

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
1. รหัสและชื่อรายวิชา	1
2. จำนวนหน่วยกิต	1
3. หมวดวิชา	1
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน	1
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน	1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)	1
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)	2
8. สถานที่เรียน	2
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด	2
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา	2
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา	2
3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	3
1. คำอธิบายรายวิชา	3
2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา	3
3. แนวคิดกระบวนการจัดการเรียนรู้	3
4. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	3
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	4
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับระดับการเรียนรู้ (LL)	4
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs)	4
4.3 ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO) กลยุทธ์การสอน และกลยุทธ์การประเมิน	5
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	8
1. แผนการสอน	8
2. การประเมินผลการเรียนรู้	16
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	17

1. ตำราและเอกสารหลัก	17
2. เอกสารและข้อมูลเสนอแนะ	17
3. ทรัพยากรอื่น ๆ	18
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	18
1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา	18
2. กลยุทธ์การประเมินการสอน	18
3. การปรับปรุงการสอน	18
4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา	19
5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา	19

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ/โรงเรียน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
หลักสูตร/สาขาวิชา	ภาษาจีนเพื่องานบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

1571702 : ความรู้เบื้องต้นในงานบริการ (Introduction to Service Careers)

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

3. หมวดวิชา

วิชาบังคับ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

ชื่อ-สกุล : ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวคิน

เบอร์โทร : 02-2445800

E-mail : tananyaphat_sri@dusit.ac.th

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2567 / ชั้นปีที่ 1

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

1 กรกฎาคม 2567

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในพื้นฐานของงานบริการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ โดยผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาในการบริการผ่านบทบาทสมมุติ การจำลองสถานการณ์ และกรณีศึกษาได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อเพิ่มรายละเอียดเนื้อหาวิชาให้ครอบคลุมเกี่ยวกับงานบริการ โดยให้เนื้อหาที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงการบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในรายวิชาจะได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs)

1. CLO1: อธิบายความหมายของงานบริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบของงานบริการได้

2. CLO2: เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ จิตวิทยาการบริการ การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์

3. CLO3: วิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้า ผ่านกรณีศึกษาได้

4. CLO4: ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ ผ่านงานที่ได้รับมอบหมายได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

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

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	การปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	ไม่มีการฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม	90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายกลุ่ม เพื่อทบทวนความรู้ให้ชัดเจนและแม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มของนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ

Click or tap here to enter text.

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล โดยอาจารย์ผู้สอน ได้กำหนดช่องทางให้นักศึกษาได้ติดต่อปรึกษางานด้วย ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ โลกออนไลน์ และอีเมล

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับระดับการเรียนรู้ (LL)

ลำดับ (CLO)	คำอธิบายผลลัพธ์การเรียนรู้ CLO Statement	ระดับการเรียนรู้ Level of Learning
CLO1	อธิบายความหมายของงานบริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบของงานบริการได้	Understand
CLO2	เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ จิตวิทยาการบริการ การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์	Understand
CLO3	วิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้า ผ่านกรณีศึกษาได้	Analyze
CLO4	ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ ผ่านงานที่ได้รับมอบหมายได้	Apply

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs)

ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ในรายวิชา Course-Level Learning Outcomes	ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตร Program-Level Learning Outcomes					
	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6
CLO1: อธิบายความหมายของงานบริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบของงานบริการได้	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLO2: เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ใน รายวิชา Course-Level Learning Outcomes	ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตร Program-Level Learning Outcomes					
	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6
จิตวิทยาการบริการ การจัดการ ทางอารมณ์ของงานบริการ แนว ทางการให้บริการพื้นฐาน การ ตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์						
CLO3: วิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้า ผ่าน กรณีศึกษาได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLO4: ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการ ทางอารมณ์ แนวทางการ ให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบ คุณภาพงานบริการ ผ่านงานที่ ได้รับมอบหมายได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังระดับหลักสูตร (Program-Level Learning Outcomes : PLOs)

PLO2: แสดงพฤติกรรมความเป็นผู้มีจิตบริการ มีบุคลิกภาพ มารยาทที่ดี สามารถบริการแก่บุคคล และลูกค้าได้

PLO4: คิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในการทำงานด้านบริการได้

4.3 ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO) กลยุทธ์การสอน และกลยุทธ์การประเมิน

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
CLO1: อธิบาย ความหมายของงาน บริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบ ของงานบริการได้	1. การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การใช้ กรณีศึกษา การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การ อภิปรายกลุ่มย่อย การแสดงบทบาทสมมติ และการนำเสนอ เนื้อหาความรู้ในชั้นเรียน ที่ สอดคล้องกับสาระ การเรียนรู้ในรายวิชา 2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดย มอบหมายกิจกรรมทั้งในรูปแบบรายบุคคล หรือ กลุ่ม การเรียนรู้จากสถานการณ์ จริงหรือ	1. การประเมินพฤติกรรมของ นักศึกษา ในสภาพจริงAuthentic Assessment) ตาม สาระ การ เรียนรู้ในรายวิชา 2. การประเมินการถามตอบในชั้น เรียน และการเข้าร่วมกิจกรรมใน ชั้นเรียน 3. การประเมินด้วยการทดสอบ ย่อย การสอบปลายภาค

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
	<p>สถานการณ์จำลองในชั้นเรียน การศึกษาค้นคว้า และการสรุปองค์ความรู้ด้วยตนเอง</p> <p>3. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการคิดวิเคราะห์ การประยุกต์ในชีวิตประจำวัน และการสรุปแนวคิดในการทำใบงาน โครงการงาน รายบุคคลหรือ รายกลุ่มย่อย</p>	<p>4. ประเมินการเข้าเรียนและความรับผิดชอบในการเรียน การส่งงานตาม กำหนดเวลา และการประเมินผลฝึกปฏิบัติกิจกรรมในชั้นเรียน</p> <p>5. การประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายและการนำเสนอผลงาน</p>
<p>CLO2: เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์และ พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ จิตวิทยา การบริการ การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ แนวทางการให้บริการ พื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และ บริการอิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลอง</p> <p>2. การจัดการเรียนรู้แบบการใช้คำถาม (Questioning Method)</p> <p>3. การฝึกปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ การยอมรับความคิดเห็นของสมาชิก และการจัดการปัญหา หรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล</p> <p>4. การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้มีการแสวงหาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างเป็นระบบและการสะท้อนความคิด</p> <p>5. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ใน รูปแบบรายงาน โครงการงานรายบุคคลหรือรายกลุ่ม</p>	<p>1. การประเมินตามสภาพจริง ผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา</p> <p>2. การประเมินการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม พฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหา</p> <p>3. การประเมินโดยตนเอง และ ประเมินโดยเพื่อนหรือคณะทำงาน</p> <p>4. การประเมินจากการถามตอบในชั้นเรียน และการใช้ภาษาในการสื่อสาร</p> <p>5. การประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายและการนำเสนอผลงาน</p> <p>6. ประเมินจากการสรุปองค์ความรู้และการสะท้อนความคิด</p>
<p>CLO3: วิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้าผ่านกรณีศึกษาได้</p>	<p>1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลอง</p> <p>2. การจัดการเรียนรู้แบบการใช้คำถาม (Questioning Method)</p> <p>3. การฝึกปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ การยอมรับความคิดเห็นของสมาชิก และการจัดการ</p>	<p>1. การประเมินตามสภาพจริง ผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา</p> <p>2. การประเมินการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม พฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหา</p>

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
	<p>ปัญหา หรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล</p> <p>4. การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้มีการแสวงหาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างเป็นระบบและการสะท้อนความคิด</p> <p>5. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ใน รูปแบบรายงาน โครงการรายบุคคล หรือรายกลุ่ม</p>	<p>3. การประเมินโดยตนเอง และประเมินโดยเพื่อนหรือคณะทำงาน</p> <p>4. การประเมินจากการถามตอบในชั้นเรียน และการใช้ภาษาในการสื่อสาร</p> <p>5. การประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายและการนำเสนอผลงาน</p> <p>6. ประเมินจากการสรุพอองค์ความรู้และการสะท้อนความคิด</p>
<p>CLO4: ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ ผ่านงานที่ได้รับมอบหมายได้</p>	<p>1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลอง</p> <p>2. การจัดการเรียนรู้แบบการใช้คำถาม (Questioning Method)</p> <p>3. การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้มีการแสวงหาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างเป็นระบบและการสะท้อนความคิด</p> <p>4. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะต่าง ๆ ใน รูปแบบรายงาน โครงการรายบุคคล หรือรายกลุ่ม</p>	<p>1. การประเมินตามสภาพจริง ผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา</p> <p>2. การประเมินการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม พฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหา</p> <p>3. การประเมินโดยตนเอง และประเมินโดยเพื่อนหรือคณะทำงาน</p> <p>4. การประเมินจากการถามตอบในชั้นเรียน และการใช้ภาษาในการสื่อสาร</p> <p>5. การประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายและการนำเสนอผลงาน</p> <p>6. ประเมินจากการสรุพอองค์ความรู้และการสะท้อนความคิด</p>

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	แนะนำรายวิชา วิธีการ เรียน และเกณฑ์การให้ คะแนน รวมไปถึง ความหมาย และ ความสำคัญของงานบริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • แนะนำ มคอ. 3 ของ รายวิชา และปฐมนิเทศ โดย อธิบายเนื้อหา รายวิชา วัตถุประสงค์ การจัดการ เรียนการสอน กิจกรรม การ มอบหมายงาน เกณฑ์การให้ คะแนน การวัด และ ประเมินผล และข้อตกลงใน ชั้นเรียน • บททดสอบก่อนเรียนใช้ เวลาประมาณ 20 นาที • พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสังเกตดูพื้นฐานด้าน ความรู้ทางด้านงานบริการ ของนักศึกษา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมเดี่ยว ให้นักศึกษา อธิบายถึงธุรกิจที่นักศึกษามี ความสนใจ พร้อมทั้งบอก เหตุผลว่าเหตุใดจึงสนใจ ออกมานำเสนอ • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับการงาน บริการที่นักศึกษานำเสนอ ร่วมวิเคราะห์ถึงประเภทของ งานบริการ ที่เปิดดำเนินการ อยู่ในปัจจุบัน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	
2	ลักษณะและประเภทของ งานบริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ ให้นักศึกษาศึกษาข้อมูลใน เอกสารประกอบการเรียน ประจำสัปดาห์ที่ 2 และ ค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับงาน บริการที่นักศึกษามีความ สนใจ โดยให้นักศึกษาแสดง ความคิดเห็นในงานบริการที่ สนใจ • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะและ ประเภทของงานบริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
3	องค์ประกอบของงาน บริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของงานบริการ • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของงานบริการ 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	
4	ความคาดหวังของลูกค้าต่อการ บริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-6 คน โดยให้ นักศึกษาแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการบริการ (นำเกม มาใช้) • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น เกี่ยวกับความ คาดหวังของลูกค้าต่อการ บริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
5	ความคาดหวังของลูกค้าต่อการ บริการ (ต่อ)	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษา วิเคราะห์ความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการบริการ (นำเกม มาใช้) • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น เกี่ยวกับความ คาดหวังของลูกค้าต่อการ บริการ 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน • ทดสอบย่อย (สัปดาห์ที่ 5) 	
6	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
7	พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ (ต่อ)	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา • ชมวิดีโอทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>กลุ่มละ 4-6 คน ให้นักศึกษา ทำการศึกษาค้นคว้าศึกษาที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ ควร หลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ โดยเลือกจากธุรกิจบริการที่ นักศึกษามีความสนใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ ควรหลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	
8	จิตวิทยาการบริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4- 6 คน โดยให้ นักศึกษาแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ (นำเกมมาใช้) • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับจิตวิทยาการ บริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
9	จิตวิทยาการบริการ (ต่อ)	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4- 6 คน โดยให้ 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าจิตวิทยาการบริการมีความสำคัญอย่างไรบ้างต่อธุรกิจบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน 	
10	การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมเดี่ยว โดยให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน • ทดสอบย่อย (สัปดาห์ที่ 10) 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
11	การจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ (ต่อ)	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษานำเสนอกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับการจัดการทาง 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>อารมณ์ของงานบริการ (นำเกมมาใช้)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ของงานบริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน 	
12	แนวทางการให้บริการพื้นฐาน	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของนักศึกษาจากเนื้อหาในสัปดาห์ที่ผ่านมา • ให้นักศึกษาค้นหาแนวทางการให้บริการพื้นฐานในธุรกิจบริการที่นักศึกษามีความสนใจ • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มกลุ่มละ 4-6 คน โดยให้นักศึกษานำเสนอแนวทางการให้บริการพื้นฐาน • ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการพื้นฐาน • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในชั้นเรียน • มอบหมายให้นักศึกษาเข้าไปศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่เสริมทักษะภาษาอังกฤษจาก English Discoveries Online (EDO) 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
13	การตรวจสอบคุณภาพงาน บริการ	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษา นำเสนอการตรวจสอบ คุณภาพงานบริการ • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น เกี่ยวกับการ ตรวจสอบคุณภาพงาน บริการ • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ใน ชั้นเรียน • มอบหมายงานกลุ่ม ให้ นำเสนอในสัปดาห์ที่ 15 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
14	การบริการอิเล็กทรอนิกส์	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • ศึกษากรณีศึกษาในด้าน การบริการอิเล็กทรอนิกส์ • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมคู่ โดยให้นักศึกษา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริการอิเล็กทรอนิกส์ • ร่วมแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น เกี่ยวกับการบริการ อิเล็กทรอนิกส์และความ รับผิดชอบต่อสังคม • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอนสื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
15	แบบธุรกิจจำลอง และการ นำเสนองาน	3 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนความรู้เดิมของ นักศึกษาจากเนื้อหาใน สัปดาห์ที่ผ่านมา • จัดกิจกรรม Active Learning กิจกรรมกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4- 6 คน ให้นักศึกษา นำเสนอแบบธุรกิจจำลอง (Business Model Canvas: BMC) (สั่งงานในสัปดาห์ที่ 13) • ร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในชั้นเรียน 	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน
16	สอบปลายภาค	1.30 ชั่วโมง	-	ผศ.ธนัญภัทร์ ศรีเนธิยวสิน

2. การประเมินผลการเรียนรู้

ผลลัพธ์ การเรียนรู้	วิธีการวัดผล	น้ำหนักการประเมินผล (ร้อยละ)
-		-
CLO1: อธิบายความหมายของงาน บริการ ความสำคัญ ลักษณะ ประเภท และองค์ประกอบของ งานบริการได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน 2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน 3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้นักศึกษา 	25
CLO2: เข้าใจความคาดหวังของ ลูกค้าต่อการบริการ พฤติกรรมที่ พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ควร หลีกเลี่ยงของผู้ให้บริการ จิตวิทยา การบริการ การจัดการทางอารมณ์ ของงานบริการ แนวทางการ ให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่าง สอน 2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน 3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่ มอบหมายให้นักศึกษา 	30 Click or tap here to enter text.

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการวัดผล	น้ำหนักการประเมินผล (ร้อยละ)
คุณภาพงานบริการ และบริการอิเล็กทรอนิกส์		
CLO3: วิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้า ผ่านกรณีศึกษาได้	1. ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างสอน 2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน 3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา	25 Click or tap here to enter text.
CLO4: ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการทางอารมณ์ แนวทางการให้บริการพื้นฐาน การตรวจสอบคุณภาพงานบริการ ผ่านงานที่ได้รับมอบหมายได้	1. ประเมินจากการนำเสนองาน 2. ประเมินจากการตอบคำถามในชั้นเรียน 3. ประเมินจากความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้นักศึกษา	20 Click or tap here to enter text.
รวม		100

รูปแบบการบันทึกผลการเรียน A-F S/U P

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

1.1 ชาญภัทร์ ศรีเนชิวคิน. (2567). เอกสารประกอบการเรียนวิชาความรู้เบื้องต้นในงานบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลเสนอแนะ

2.1 ชนิศรา หิรัญวัฒนาโกคิน และปิยมาภรณ์ เหมือนทอง. (2563). เทคโนโลยีเบื้องต้นเพื่อการบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: ออล บุ๊คส์.

2.2 ชาญภัทร์ ศรีเนชิวคิน. (2562). การดำเนินงานธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2.3 ชาญภัทร์ ศรีเนชิวคิน. (2561). เอกสารประกอบการสอนวิชาความรู้เบื้องต้นในการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

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

2.5 Armstrong, G. & Kotler, P. (2016). *Marketing: An Introduction*. (13th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

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

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

3. ทรัพยากรอื่น ๆ

3.1 <https://www.cpoll.co.th/sustain/social-dimension/customer-relationship-management>

3.2 <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=1246>

3.3 <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/customer-service/>

4. การปรับปรุง / การพัฒนาทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (เพิ่มเติม)

ปรับปรุง/พัฒนาเอกสารประกอบการเรียน

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา รวมถึงวิธีการสอน การจัดกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล และข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ใช้แบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน โดยมีคณะกรรมการประเมินที่แต่งตั้งโดยหลักสูตรภาษาจีนเพื่องานบริการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นผู้ออกแบบแบบประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสะท้อนกลับสู่อาจารย์ผู้รับผิดชอบการสอน

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

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

ผลลัพธ์การเรียนรู้	วิธีการประเมิน			
	พฤติกรรมความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	คะแนนสอบ	งานที่ได้รับมอบหมาย (แบบฝึกหัด โครงงาน รายงาน)	การแสดงบทบาทสมมติด้วยทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/ การสื่อสาร/ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณธรรม จริยธรรม	✓		✓	✓
ความรู้		✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ความรับผิดชอบ	✓		✓	✓
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			✓	✓

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการข้อ 7.4
- 2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของรายวิชายังไม่ได้ประสิทธิผล อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี