



รายละเอียดของรายวิชา (SDU.OBE3)

รายวิชา การฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ
รหัสวิชา 1551401

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)	1
8. สถานที่เรียน	1
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา	2
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา	2
3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	2
1. คำอธิบายรายวิชา	2
2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา	3
3. แนวคิดกระบวนการจัดการเรียนรู้	3
4. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	3
หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	3
1. ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO _s) กับระดับการเรียนรู้ (LL)	3
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO _s) กับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLO _s)	4
3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO) กลยุทธ์การสอน และกลยุทธ์การประเมิน	4
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	6
1. แผนการสอน	6
2. การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้	23

สารบัญ (ต่อ)

หมวด		หน้า
หมวดที่ 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	24
	1. ตำราและเอกสารหลัก	24
	2. เอกสารและข้อมูลเสนอแนะ	24
	3. ทรัพยากรอื่น ๆ	24
หมวดที่ 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	25
	1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา	25
	2. กลยุทธ์การประเมินการสอน	25
	3. การปรับปรุงการสอน	25
	4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา	25
	5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา	25

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ/โรงเรียน	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
หลักสูตร/สาขาวิชา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่องานบริการ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2564)

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

1551401 การฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ
English Listening and Speaking for Service Careers

2. จำนวนหน่วยกิต

3(2-2-5) หน่วยกิต

3. หมวดวิชา

หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาโท

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

ชื่อ-สกุล : อาจารย์กนกวรรณ กุลสุทธิ์ ตอนเรียน A1
เบอร์โทร : 0898951208
E-mail : kanokwandusit@hotmail.com

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

30 มิถุนายน 2567

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 พุทธิพิสัย (Cognitive Domain)

- 1) นักศึกษาพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานบริการ
- 2) นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ ประยุกต์ความรู้เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

1.2 ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain)

- 1) นักศึกษาสามารถปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี
- 2) นักศึกษาสามารถสืบค้นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ได้ฟัง สามารถสื่อสารประกอบการใช้เทคโนโลยีได้

1.3 เจตพิสัย (Affective Domain)

- 1) นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่
- 2) นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ดี

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

ใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ โดยประยุกต์ใช้โปรแกรม เช่น Padlet ในการระดมความคิดเพื่อนำเสนอร่างของผลงานของนักศึกษา และส่งเสริมแหล่งเรียนรู้อื่นเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองเพิ่มเติม เช่น การใช้พื้นที่การเรียนรู้ของ One World Library (OWL Learning Space)

3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้ว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในรายวิชาจะได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ ระดับรายวิชา (CLOs)

1. CLO1 สามารถจับใจความและสรุปข้อมูลและเรื่องราวที่ได้ฟังได้อย่างถูกต้อง (PLO1)
2. CLO2 สามารถพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบท (PLO1, PLO4)
3. CLO3 สามารถสืบค้นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ได้ฟัง และนำเสนอด้วยวาจาประกอบการใช้เทคโนโลยีได้ (PLO5)

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

การใช้คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่หลากหลายในชีวิตประจำวันและในการทำงานบริการ การต้อนรับผู้มาเยือน การเสนอความช่วยเหลือ การสอบถามและให้ข้อมูล การเสนอสินค้าและบริการ การประนีประนอม การจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาของผู้รับบริการ การฝึกทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริการอย่างมืออาชีพและการสร้างความประทับใจในการบริการ

Using vocabulary and expressions in various situations in daily life and service careers: welcoming visitors, offering help, inquiring and providing information, offering products and services, compromising, dealing with customers' complaints and problems, English listening and speaking skills practice by using electronic media for professional services and building impressions in services

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	การปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	สอนเสริม
30 ชั่วโมง	30 ชั่วโมง	75 ชั่วโมง	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา

3. แนวคิดกระบวนการจัดการเรียนรู้

พัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานบริการในบริษัทต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติ การจำลองสถานการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) การเรียนรู้ร่วมกันที่เน้นให้ลงมือปฏิบัติงานเป็นกลุ่มย่อย โดยมีสมาชิกกลุ่มที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการเรียนรู้ของแต่ละคน สนับสนุนให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจนบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

4. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

1. ทุกวันจันทร์ เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องพักอาจารย์ ชั้น 2 อาคาร 19
2. พูดคุย ส่งข้อความผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับระดับการเรียนรู้ (LL)

ลำดับ (CLO)	คำอธิบายผลลัพธ์การเรียนรู้ CLO Statement	ระดับการเรียนรู้ Level of Learning
CLO1	จับใจความและสรุปข้อมูลและเรื่องราวที่ได้ฟังได้อย่างถูกต้อง	ความรู้ความจำ ความเข้าใจ
CLO2	พูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบท	ความเข้าใจ การประยุกต์ใช้
CLO3	สืบค้นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ได้ฟัง และนำเสนอด้วยวาจา ประกอบการใช้เทคโนโลยีได้	การวิเคราะห์ การประเมิน การสร้างสรรค์

หมายเหตุ ระดับการเรียนรู้ (Level of Learning) พิจารณาตามแนวคิด Bloom's Revised Taxonomy (Anderson & Krathwohl, 2001)

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs)

ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ในรายวิชา Course-Level Learning Outcomes	ระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตร Program-Level Learning Outcomes				
	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5
CLO1 สามารถจับใจความและสรุปข้อมูล และเรื่องราวที่ได้ฟังได้อย่างถูกต้อง	✓				
CLO2 สามารถพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับบริบท	✓			✓	
CLO3 สามารถสืบค้นและรับรู้ข้อมูล ข่าวสารที่ได้ฟัง และนำเสนอด้วยวาจา ประกอบการใช้เทคโนโลยีได้					✓

หมายเหตุ ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังระดับหลักสูตร (Program-Level Learning Outcomes : PLOs)

PLO1 สื่อสารภาษาจีนและภาษาอังกฤษ และประยุกต์ใช้ความรู้ในงานบริการได้

PLO2 แสดงพฤติกรรมความเป็นผู้มีจิตบริการ มีบุคลิกภาพ มารยาทที่ดี สามารถบริการแก่บุคคล และลูกค้าได้

PLO3 ปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมได้

PLO4 คิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในการทำงานด้านบริการได้

PLO5 บูรณาการการใช้สื่อเทคโนโลยี และข้อมูลสารสนเทศควบคู่ไปกับการใช้ทักษะภาษาจีนและภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารงานบริการได้

4.3 ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLO) กลยุทธ์การสอน และกลยุทธ์การประเมิน

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
CLO1 สามารถจับใจความและสรุปข้อมูลและเรื่องราวที่ได้ฟังได้อย่างถูกต้อง (PLO1)	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้กิจกรรมคู่และกลุ่ม - ใช้กิจกรรมถาม-ตอบระหว่างการจัดการเรียนรู้ และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา และระหว่างนักศึกษากับนักศึกษา - ให้นักศึกษาฝึกจับใจความและสรุปข้อมูล และเรื่องราวที่ได้ฟังได้อย่างถูกต้อง ฝึกพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบท 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอน - ประเมินจากการซักถามโต้ตอบ และแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียนการสอน - ประเมินจากความถูกต้องและความเหมาะสมของคำศัพท์และสำนวนในบทสนทนาของนักศึกษา

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
		<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากความถูกต้องของแบบฝึกหัดและชิ้นงาน - ใช้การสอบข้อเขียน การสอบปากเปล่า การสอบปฏิบัติ การเขียนรายงาน และการนำเสนอปากเปล่า
<p>CLO2 สามารถพูดโต้ตอบโดยใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบริบท (PLO1, PLO4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายงานให้กับนักศึกษาเพื่อฝึกทักษะฟังพูดภาษาอังกฤษในบริบทชีวิตประจำวันและงานบริการ - เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นวิเคราะห์งานด้วยเหตุผล - มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการแต่งบทสนทนาเพื่อฝึกใช้คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ - ใช้กิจกรรมคู่และกลุ่ม - ใช้กิจกรรมถาม-ตอบระหว่างการจัดการเรียนรู้ และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา และระหว่างนักศึกษากับนักศึกษา - ให้นักศึกษาประยุกต์ใช้ทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษกับสถานการณ์ชีวิตประจำวันและในการทำงานบริการ โดยการแสดงบทบาทสมมุติสถานการณ์จำลอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากการสังเกตผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอน - ประเมินจากการซักถามโต้ตอบ และแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียนการสอน - ประเมินจากความถูกต้องและความเหมาะสมของคำศัพท์และสำนวนในบทสนทนาของนักศึกษา - ประเมินจากการแสดงบทบาทสมมุติตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด - ประเมินจากความถูกต้องของแบบฝึกหัดและชิ้นงาน - ใช้การสอบข้อเขียน การสอบปากเปล่า การสอบปฏิบัติ การเขียนรายงาน และการนำเสนอปากเปล่า
<p>CLO3 สามารถสืบค้นและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ได้ฟัง และนำเสนอด้วยวาจา ประกอบการใช้เทคโนโลยีได้ (PLO5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายให้นักศึกษานำเสนองานเป็นคู่เป็นกลุ่ม โดยมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ - มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ที่นำเชื่อถือและให้นักศึกษาสรุปประเด็นจากการค้นคว้า และถ่ายทอดต่อผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินจากความถูกต้องในการสรุปประเด็นและความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลที่ได้เรียนรู้ - ประเมินจากการสังเกตการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

CLO	กลยุทธ์การสอน	กลยุทธ์การประเมิน
	- ฝึกให้นักศึกษาใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ชี้แจงคำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมาย แนวการสอน ข้อกำหนดต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการ วัดและประเมินผล แนะนำวิธีการศึกษาเนื้อหา รายวิชาบนระบบ WBSC ของ มหาวิทยาลัย Picking Visitors Up at the Airport การไปรับผู้มาเยือนที่สนามบิน	4	1. ผู้สอนชี้แจงคำอธิบาย รายวิชา จุดมุ่งหมาย แนว การสอน วิธีการวัดและ ประเมินผล รวมทั้ง ข้อกำหนดต่าง ๆ 2. ผู้สอนแนะนำวิธีการใช้งาน และการศึกษาเนื้อหา รายวิชาบนระบบ WBSC ของมหาวิทยาลัย 3. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ เจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับควรจะเตรียมตัว ในเรื่องใด และควรปฏิบัติ อย่างไรเมื่อพบแขกที่ต้องไป รับที่สนามบิน 4. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการไปรับผู้มา เยือนที่สนามบิน และการไป ส่งยังที่พัก ผ่านบทสนทนาที่ เกี่ยวข้อง 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การไปรับผู้มา เยือนที่สนามบิน และการไป ส่งยังที่พัก 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน 7. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>คำศัพท์และสำนวนที่เรียน ในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจาก แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึก แสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง</p> <p>8. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>9. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น</p> <p>10. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับ ผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มคอ. 3 รายวิชาการฟังพูด ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ 2. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 3. เอกสารประกอบการเรียน 4. วิดีโอ 	
2	Welcoming Visitors การต้อนรับผู้มาเยือน	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่าย ต้อนรับควรจะปฏิบัติอย่างไร เพื่อดูแลต้อนรับแขกที่มาเยือน บริษัท 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการต้อนรับแขก ที่มาเยือนบริษัท ผ่านบท สนทนาที่เกี่ยวข้อง 	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การต้อนรับแขก ที่มาเยือนบริษัท 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมุติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมุติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมุติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมุติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมุติ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	
3	Offering Help การเสนอความช่วยเหลือ	4	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ผู้ประกอบ อาชีพใดมีโอกาสเสนอความ ช่วยเหลือและขอความ ช่วยเหลือ ผู้ให้บริการอาจ เสนอความช่วยเหลือเรื่อง ใดบ้าง ผู้รับบริการมักจะขอ ความช่วยเหลือในเรื่องใด และ	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>ควรกล่าวและวางท่าทีอย่างไร จึงจะสุภาพและมีมารยาท</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการเสนอความ ช่วยเหลือและการขอความ ช่วยเหลือ ผ่านบทสนทนาที่ เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การเสนอความ ช่วยเหลือและการขอความ ช่วยเหลือ 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและให้ผล สะท้อนกลับการแสดงบทบาท สมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียน ร่วมกับผู้เรียน <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 	

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			3. วีดีโอ	
4	Asking for Permissionการ ขออนุญาต	4	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็นถาม-ตอบ อาทิ เมื่อเข้าสังคมทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน ผู้คนอาจขออนุญาตกระทำเรื่องใดบ้าง และควรกล่าวและวางท่าทีอย่างไรจึงจะสุภาพและมีมารยาท</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการขออนุญาตผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การขออนุญาต</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	
5	Inquiring and Providing information การสอบถามและให้ข้อมูล	4	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น โดยยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ ผู้คนที่ต้องการสอบถามข้อมูล และผู้คนที่ให้ข้อมูลใน สถานการณ์ใดบ้างทั้งใน ชีวิตประจำวันและการทำงาน 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการสอบถาม และให้ข้อมูล ผ่านบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การสอบถามและ ให้ข้อมูล 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมุติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมุติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมุติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมุติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน กิจกรรม/ใบงาน:	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			การแสดงบทบาทสมมติ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วิดีโอ	
6	Making Voice and Video Calls การโทรด้วยเสียงและการโทร แบบเห็นหน้า	4	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบ อาทิ ผู้โทรและผู้ รับสายควรกล่าวและวางท่าที่ อย่่างไรในการสนทนาทาง โทรศัพท์ด้วยเสียงและแบบ เห็นหน้าอย่างสุภาพและมี มารยาท ส่วนวนที่ใช้และ ท่าทีในการโทรด้วยเสียงและ การโทรแบบเห็นหน้าแตกต่าง กันหรือไม่ อย่่างไร 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ ส่วนวนที่ใช้ในการโทรด้วย เสียงและการโทรแบบเห็น หน้า ผ่านบทสนทนาที่ เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การโทรด้วยเสียง และการโทรแบบเห็นหน้า 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ ส่วนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมุติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมุติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมุติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ 	
7	Making Appointments การนัดหมาย	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็นถาม-ตอบ อาทิ ผู้ให้บริการควรทักทายลูกค้าอย่างไร ห้างสรรพสินค้ามีแผนกขายสินค้าประเภทใดบ้าง ลูกค้าของห้างสรรพสินค้าอาจจะต้องการคำแนะนำในการซื้อสินค้าเรื่องใดบ้าง ผู้ให้บริการการขายควรแนะนำสินค้าอย่างไร 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการเสนอสินค้าผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การเสนอสินค้า 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ 	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ เอกสารประกอบการเรียน วีดีโอ 	
8	Offering Products การเสนอสินค้า	4	<ol style="list-style-type: none"> ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็นถาม-ตอบ อาทิ ผู้ให้บริการควรทักทายลูกค้าอย่างไร ห้างสรรพสินค้ามีแผนกขายสินค้าประเภทใดบ้าง ลูกค้าของห้างสรรพสินค้าอาจจะต้องการคำแนะนำในการซื้อสินค้าเรื่องใดบ้าง ผู้ให้บริการการขายควรแนะนำสินค้าอย่างไร ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการเสนอสินค้าผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การเสนอสินค้า ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน 	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ 	
9	Offering Services การเสนอบริการ	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้นักศึกษาระดมความคิดเห็นถาม-ตอบ อาทิ ผู้ให้บริการควรทักทายลูกค้าอย่างไร ห้างสรรพสินค้ามีบริการเกี่ยวกับเรื่องใด ลูกค้าของห้างสรรพสินค้าอาจจะต้องการคำแนะนำในการซื้อบริการในประเด็นใด ผู้ให้บริการการขายควรแนะนำบริการอย่างไร 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการเสนอบริการผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง 	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การเสนอบริการ 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	
10	Compromising การประนีประนอม	4	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษายกตัวอย่าง สถานการณ์ที่ต้อง ประนีประนอมกับคู่ค้า 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการ ประนีประนอมกับคู่ค้า ผ่าน บทสนทนาที่เกี่ยวข้อง	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การ ประนีประนอมกับคู่ค้า 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	
11	Dealing with Customers' Complaints and Problems การจัดการข้อร้องเรียนและ ปัญหาของผู้รับบริการ	4	1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้ นักศึกษายกตัวอย่าง สถานการณ์ที่ถูกคำร้องเรียน และแจ้งปัญหาที่พบจากการ ซื้อสินค้าและบริการ 2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการจัดการข้อ ร้องเรียนและปัญหาของ	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>ผู้รับบริการผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาของผู้รับบริการ</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <p>1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และโปรแกรมพาวเวอร์พอยต์</p> <p>2. เอกสารประกอบการเรียน</p> <p>3. วีดีโอ</p>	
12	Suggesting and Describing Tourist Attractions การแนะนำและการบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว	4	<p>1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้นักศึกษายกตัวอย่างสถานที่ท่องเที่ยวอดนียมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการแนะนำและ</p>	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>การบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การแนะนำและ การบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ เอกสารประกอบการเรียน วีดีโอ 	
13	Taking Orders at a Restaurant การรับรายการอาหารที่ ร้านอาหาร	4	<ol style="list-style-type: none"> ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้ นักศึกษายกตัวอย่างรายการ อาหารและเครื่องดื่มใน ร้านอาหารและกำหนดราคา ขาย ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการรับรายการ 	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>อาหาร และการเรียกชำระ ค่าอาหารและเครื่องดื่มผ่าน บทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การรับรายการ อาหาร และการเรียกชำระ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ ส่วนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ</p> <p>สื่อที่ใช้:</p> <ol style="list-style-type: none"> คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ เอกสารประกอบการเรียน วิดีโอ 	
14	Checking in and Checking out of a Hotel การลงทะเบียนเข้าพัก และการ ออกจากโรงแรมที่พักร	4	1. ผู้สอนนำการอภิปรายโดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น ถาม-ตอบเกี่ยวกับขั้นตอนการ เข้าพักในโรงแรม	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และ สำนวนที่ใช้ในการลงทะเบียน เข้าพัก และการออกจาก โรงแรมที่พัก ผ่านบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาใน สถานการณ์การลงทะเบียน เข้าพัก การออกจากโรงแรมที่ พัก 4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด และเฉลยร่วมกัน 5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนา ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และ สำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและ ที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง 6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบท สนทนาและแสดงบทบาท สมมติเป็นกลุ่ม 7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษา ให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดง บทบาทสมมติของเพื่อนตาม ประเด็นความเห็น 8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการ แสดงบทบาทสมมติและสรุป เนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน กิจกรรม/ใบงาน: การแสดงบทบาทสมมติ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	
15	Checking in at the Airport การลงทะเบียนรับบัตรโดยสาร ขึ้นเครื่องที่สนามบิน	4	1. ผู้สอนนำการอภิปราย โดยให้ นักศึกษาระดมความคิดเห็น เรื่องขนาด น้ำหนักและ	กนกวรรณ กุลสุทธิ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			<p>จำนวนของสัมภาระที่ได้รับอนุญาตให้นำขึ้นเครื่องบิน</p> <p>2. ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการลงทะเบียนรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง ผ่านบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกสนทนาในสถานการณ์การลงทะเบียนรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง</p> <p>4. ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเฉลยร่วมกัน</p> <p>5. ผู้สอนให้ผู้เรียนร่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เรียนในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม และฝึกแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง</p> <p>6. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม</p> <p>7. ผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษาให้ข้อมูลย้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติของเพื่อนตามประเด็นความเห็น</p> <p>8. ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับการแสดงบทบาทสมมติและสรุปเนื้อหาบทเรียนร่วมกับผู้เรียน</p> <p>9. ผู้สอนให้ผู้เรียนนำเสนอวิดีโอจำลองสถานการณ์การสนทนาโต้ตอบในงานบริการที่หลากหลายที่คัดเลือกมาจากเนื้อหาสัปดาห์ที่ 1-15 ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับและสรุปเนื้อหาร่วมกับผู้เรียน</p> <p>กิจกรรม/ใบงาน: - การแสดงบทบาทสมมติ</p>	

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			- การจัดทำวิดีโอจำลอง สถานการณ์การสนทนาโต้ตอบ ในงานบริการ สื่อที่ใช้: 1. คอมพิวเตอร์แบบพกพา และ โปรแกรมพาวเวอร์พอยต์ 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. วีดีโอ	

หมายเหตุ ระหว่างภาคการศึกษา มอบหมายให้ผู้เรียนศึกษา English Discoveries Online ด้วยตนเอง ระดับ Intermediate 3 Unit 3 Problems at Work, Unit 4 A Helping Hand, Unit 8 Meeting และ ระดับ Advanced 1 Unit 4 Complaints, Unit 5 Business Strategies, Unit 6 Communication มุ่งเน้นบทเรียนฝึกทักษะการฟังและการพูด โดยผู้สอนติดตามความก้าวหน้าและให้ผลสะท้อนกลับระหว่างภาคการศึกษา 2 ครั้ง

2. การประเมินผลการเรียนรู้

ผลลัพธ์ การเรียนรู้	วิธีการวัดผล	น้ำหนักการประเมินผล (ร้อยละ)	
CLO1 สามารถจับใจความและ สรุปข้อมูลและเรื่องราวที่ได้ฟังได้ อย่างถูกต้อง	การทดสอบทักษะการฟัง การทดสอบปลายภาค	10 10	20
CLO2 สามารถพูดโต้ตอบโดยใช้ คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับ บริบท	การแสดงบทบาทสมมติ การทดสอบปลายภาค	50 10	60
CLO3 สามารถสืบค้นและรับรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้ฟัง และ นำเสนอด้วยวาจาประกอบการใช้ เทคโนโลยีได้	วิดีโอจำลองสถานการณ์การ สนทนาโต้ตอบในงานบริการ	20	20
รวม		100	100

รูปแบบการบันทึกผลการเรียน

A-F

S/U

P

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

Kunlasuth, K. (2024). *English listening and speaking for service careers*. Bangkok: Suan Dusit Graphic Site.

2. เอกสารและข้อมูลเสนอแนะ

Barrett, B. & Sharma, P. (2010). *Networking in English: Informal communication in business*. Oxford: Macmillan.

Baude, A., Iglesias, M., & Inesta, A. (2002). *Ready to order*. Harlow, Essex: Pearson Education.

Buckingham, A., Stephens, B. & Lane, A. (2014). *International express: Elementary*. Oxford: Oxford University Press.

Collins Dictionaries. (2015). *Easy learning English conversation Book 2: Your essential guide to accurate English*. London: HarperCollins UK.

Dimond-Bayir, S., Russell, K. & Sowton, C. (2019). *Unlock 2: Listening, speaking & critical thinking*. Cambridge: Cambridge University Press.

Evans, V. (2011). *Secretarial*. Berkshire: Express Publishing.

Hughes, J. (2006). *Telephone English*. London: Macmillan.

O'Hara, F. (2002). *Be my guest: English for the hotel industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Taylor, J & Zeter, J. (2011). *Business English*. Berkshire: Express Publishing.

Viney, P. (2004). *Basic survival English: International communication for professional people*. Oxford: Macmillan.

Viney, P. (2004). *Survival English: International communication for professional people*. Oxford: Macmillan.

Walker, R. & Harding, K. (2009). *Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

Yates, J. (2020). *Practice makes perfect: English conversation*. New York: McGraw-Hill Education.

3. ทรัพยากรอื่น ๆ

Englishclub.com. (n.d.). *Survival English*. Retrieved from <https://www.englishclub.com/efl/category/survival/>

LearnEnglishFeelGood.com. (n.d.). *Travel English/English for tourists*. Retrieved from <https://www.learnenglishfeelgood.com/travelenglish/>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษาประเมินอาจารย์ผู้สอนด้วยแบบประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 1) อาจารย์ผู้สอนประเมินผ่านการสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา การอภิปราย การตอบคำถามในชั้นเรียน
- 2) อาจารย์ผู้สอนประเมินผ่านผลการทดสอบปลายภาค

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มาปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ผู้สอนพิจารณาจากคะแนนระหว่างภาคและคะแนนปลายภาค เพื่อทบทวนการจัดการเรียนการสอนให้มีมาตรฐาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของนักศึกษา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบรายวิชาด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการข้อ 4
- 2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของรายวิชายังไม่ได้ประสิทธิผล อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี