



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2560

รหัสวิชา 3661203 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) จิตบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Services Mind

อาจารย์ผู้สอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ ทนันทชัย

คำนำ

มคอ.3 นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับอาจารย์ผู้สอนที่ดำเนินการสอน ในรายวิชาจิตบริการ รหัสวิชา 3661203 โดย มคอ.3 ได้แบ่งหมวดที่เกี่ยวข้องกับการสอนไว้ 7 หมวด ดังต่อไปนี้ หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ หมวด 4 การพัฒนาผล การเรียนรู้ของนักศึกษา หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียน การสอน และหมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา โดยในการจัดทำ มคอ.3 นี้ คำนึงถึงหัวข้อการสอนและ Learning Outcome ที่มีความสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา รวมทั้งกิจกรรม การเรียนการสอนแบบ Active Learning ที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วย

ผู้จัดทำหวังว่า มคอ.3 ที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน และยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงให้ มคอ.3 ฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
29 พฤศจิกายน 2560

สารบัญ

| หมวด | หน้า |
|--|------|
| หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป | 4 |
| หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ | 5 |
| หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ | 5 |
| หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา | 6 |
| หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล | 9 |
| หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน | 16 |
| หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา | 17 |

รายละเอียดของรายวิชา

| | |
|---------------------|---------------------|
| ชื่อสถาบันอุดมศึกษา | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| คณะ | คณะวิทยาการจัดการ |

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา**
รหัสวิชา 3661203 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) จิตบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Services Mind
- จำนวนหน่วยกิต**
3(3-0-6)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**
หลักสูตรการจัดการบัณฑิต วิชาเฉพาะด้าน
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ หนันชัย
อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์นาถ หนันชัย ตอนเรียน A1
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน**
ภาคการศึกษาที่ 2/ชั้นปีที่ 1
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)**
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)**
ไม่มี
- สถานที่เรียน**
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**
29 พฤศจิกายน 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา**
 - 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในความหมายของการบริการได้
 - 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล
 - 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมทั้งกาย วาจา และจิตใจ
 - 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดจิตสำนึกและทัศนคติต่อการบริการที่ดี
- วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา**
 - 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างมโนทัศน์ได้ด้วยตนเองจากกระบวนการเรียนรู้ที่ปรากฏในตำรา โดยปรับปรุงเนื้อหา ดังนี้
 - 1) เพิ่มการวิเคราะห์สังเคราะห์จากการเขียนโครงการ และกรณีศึกษา

- 2) เรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสอดคล้องยิ่งขึ้น
- 3) บูรณาการทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ

2.2 เพื่อพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับทักษะความรู้ในด้านการสื่อสาร และการแสดงออก ได้แก่

- 1) ฝึกการปฏิบัติตนเองและปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้แก่ การฝึกปฏิบัติให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ปลายทางคือ ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ให้เข้ากับการทำงานจนเกิดประโยชน์ได้ตลอดชีวิต
- 2) ฝึกการนำเสนอด้วยการใช้ภาษาไทยได้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับสื่อที่นำเสนอ ด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอผลงาน ได้แก่ การใช้คำ ประโยค ย่อหน้า ส่วนวนโวหาร
- 3) เน้นการฝึกฝนเรียนรู้กติกา มารยาท การแสดงออกต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญ แนวความคิดพื้นฐานของการบริการ การศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล การเรียนรู้ แรงจูงใจ ค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานและการพักผ่อน หลักในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ หลักการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การบริหารและการพัฒนางานบริการ เทคนิคการจูงใจลูกค้า และเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล นำเทคนิคการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจไปใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจ และการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

Meaning, significance, basic concept of service, the study of social behavior of personal, the learning of motivation, value regarding work and relaxation, the principle of efficiency service, communication principle, public relation, service management and development, customer motivation technique and understanding the difference of person, how to implement the problem solving technique in service practice when the customer unsatisfied for the service, learning the impressive service principle and creating the service mind

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

| บรรยาย การฝึก | สอนเสริม | ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา | ตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย | ไม่มี | 90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา |

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวันและเวลาในการให้คำปรึกษา (Office Hour) ที่ห้องพักอาจารย์ประจำหลักสูตร สัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง และนักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาได้ด้วยการติดต่อสื่อสารทางอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ในเวลาราชการ ที่ 0 2244 5720 หรือที่อาคาร 3 ชั้น 4 ห้อง 343 ในมหาวิทยาลัย

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○ 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เข้าใจโลก และเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของสถาบันและสังคม รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีได้

● 1.1.2 มีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

1.1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ

○ 1.1.4 มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 ปฐมนิเทศผู้เรียนเพื่อรับทราบกฎกติกาในรายวิชา

1.2.2 ให้ผู้เรียนร่วมระดมสมองโดยบูรณาการทักษะการสื่อสารเพื่อนำเสนอโครงการ “บุคลิกภาพกับการให้บริการด้วยใจ”

1.2.3 ยกตัวอย่างกรณีศึกษา “บุคลิกภาพที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ”

1.2.4 เรียนรู้การเข้าสังคม การรับประทานอาหาร การเคารพและการให้เกียรติผู้อื่น

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 การประเมินการปฏิบัติตนตามกติกา

1.3.1.1 การเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

1.3.1.2 การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน และการส่งงาน

1.3.1.3 การแต่งกายถูกระเบียบ

1.3.1.4 รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในห้องเรียน

1.3.1.5 รักษาทรัพยากรในชั้นเรียน และประหยัดพลังงานในการใช้ไฟฟ้า (ปิดแอร์ ปิดไฟก่อนออกจากห้อง)

1.3.2 ประเมินกิจกรรมโครงการ “ส่งเสริมบุคลิกภาพในรั้วมหาวิทยาลัย”

1.3.2.1 โครงการเกิดขึ้นจากปัญหาตามสภาพจริง

1.3.2.2 เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และมีความคิดสร้างสรรค์

1.3.2.3 เป็นโครงการที่นำเสนอความคิดอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย หรือสังคม

ภายนอก

1.3.3 สังเกตแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารของผู้เรียน และทัศนคติ การแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรมในชั้นเรียน

1.3.4 การตรวจสอบการอ้างอิงข้อมูลในการค้นคว้า การทำรายงาน และโครงการ

1.3.5 การจัดทำแฟ้มสะสมผลงาน Portfolio ที่สอดคล้องกับการทำงาน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

● 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านการจัดการ

2.1.2 มีความรู้กว้างและเป็นระบบเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการจัดการ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

○ 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.2 วิธีการสอน

2.2.1 บรรยาย และฝึกปฏิบัติ

2.2.2 ยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่พบในชีวิตประจำวัน หรือจากสื่อต่างๆ อันเกิดจากปัญหาทางด้านบุคลิกภาพ โดยนำทฤษฎีไปวิเคราะห์เพื่อหาเหตุ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา และการแก้ไขปัญหา

2.2.3 ฝึกการนำเสนอด้วยการใช้ความสามารถทางภาษาไปบูรณาการกับการนำเสนองานด้วยลายลักษณ์อักษร คือการเขียนรายงาน และการเขียนโครงการ การนำเสนองานผ่านวาจา และสื่อประสม เป็นต้น

2.2.4 ใช้สื่อวิดีโอ สื่อภาพยนตร์ มาใช้ในการสอน เพื่อให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเข้าใจเนื้อหาวิทยามากขึ้น

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 การทดสอบจากการทำกิจกรรมในชั้นเรียน

2.3.2 การประเมินจากการเขียนรายงาน การเขียนโครงการ

2.3.3 การประเมินจากการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน

2.3.4 การสอบปลายภาคเรียน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

○ 3.1.1 สามารถสืบค้น ประมวลและประเมินข้อมูลจากหลายแหล่งได้ด้วยตนเอง มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับศตวรรษที่ 21

○ 3.1.2 สามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษา และประสบการณ์มาใช้งานตามสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

● 3.1.3 มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

3.1.4 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 แนะนำแหล่งข้อมูล ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล และสาธิตการเลือกสรรข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.2 ฝึกวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษาแล้ว ให้ผู้เรียนนำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา และการนำมาปรับใช้ในชีวิตของตน

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินจากการอ้างอิงข้อมูลในรายงาน ได้แก่ ความถูกต้องทางวิชาการความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศ

3.3.2 ประเมินจากการทำกิจกรรมในชั้นเรียน

3.3.3 ประเมินจากการอภิปราย การสอบถาม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถแสดงความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ตัดสินใจในการกระทำของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

○ 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาความรู้ และความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ 4.1.3 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหากลุ่ม

○ 4.1.4 มีความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่รวมทั้งเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถปรับตัวในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 จัดกิจกรรมในชั้นเรียนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาผู้อื่นในชั้นเรียน

4.2.2 มอบหมายงานกลุ่มและมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมายเพื่อให้นักศึกษาทำงานได้กับผู้อื่น

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

4.3.2 ประเมินจากผลงานที่ได้รับมอบหมายจากการทำงานกลุ่ม

4.3.3 ประเมินจากการนำเสนอผลงานการทำกิจกรรมโครงการ

4.3.4 ประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการดำเนินชีวิต

○ 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 5.1.3 สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลความหมาย และการสื่อข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 แนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูล แหล่งข้อมูลและวิธีการเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

5.2.2 มอบหมายงานที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2.3 มอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งในรูปเอกสารและวาจาประกอบสื่อเทคโนโลยี

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 ประเมินรายงานการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.2 ประเมินทักษะการใช้ภาษาจากรายงานและการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

5.3.3 ประเมินทักษะการใช้สื่อจากการรายงานหน้าชั้นเรียน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|--|---------------|--|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | <p>- หัวข้อการสอน ความหมาย ความสำคัญ แนวคิด พื้นฐานของการบริการ</p> <p>- Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจแนวทางของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี</p> | 3 | <p>1. แนะนำรายวิชา, แสดงเอกสารประกอบการสอน</p> <p>2. กิจกรรมละลายพฤติกรรม, นศ. แนะนำตนเองรายบุคคล</p> <p>3. บรรยาย</p> | <p>1. ตำรา</p> <p>2. PPT</p> | ข้อ 1.1 | <p>ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย</p> |
| 2 | <p>- หัวข้อการสอน การศึกษาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล พฤติกรรมของผู้รับบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ พฤติกรรมการรับบริการและการตัดสินใจรับบริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- Learning Outcome ตระหนักรู้และมีความเข้าใจในพฤติกรรมของการบริการในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ</p> | 3 | <p>1. สาธิตการให้บริการในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>2. VDO, YouTube การบริการที่ดี-ไม่ดี</p> | <p>1. ตำรา</p> <p>2. YouTube</p> <p>3. Clip VDO</p> | ข้อ 1.2 | <p>ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย</p> |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|---|---------------|---|---|--------------------------------|------------------------------|
| 3 | <p>- หัวข้อการสอน การเรียนรู้เพื่องานบริการ กระบวนการเรียนรู้ เซาว์น อารมณ์ ความจำ</p> <p>- Learning Outcome พัฒนาทักษะส่วนบุคคล การพัฒนาอารมณ์ (EQ) และสามารถเขียน นำเสนอ แนวทางการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานบริการได้</p> | 3 | <p>1. ให้นักศึกษาวิเคราะห์ตนเองด้วยกิจกรรมและใบงาน EQ</p> <p>2. ฝึกเขียนโครงการพัฒนาฝึกอบรมจิตบริการ</p> | <p>1. ตำรา</p> <p>2. ใบงานการวิเคราะห์ความฉลาดทางอารมณ์และการเขียนโครงการ</p> | ข้อ 1.3 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย |
| 4 | <p>- หัวข้อการสอน การเรียนรู้และการฝึกอบรม การประเมินและการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม การเรียนรู้ในองค์การ</p> <p>- Learning Outcome นำเสนออย่างเป็นระบบ และการทำงานเป็นทีม</p> | 3 | นำเสนอโครงการฝึกอบรมการสร้างจิตบริการในองค์การ | | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย |
| 5 | <p>- หัวข้อการสอน แรงจูงใจ ค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานและการพักผ่อน ความหมายของการจูงใจ ทฤษฎีแรงจูงใจ ความสำคัญของการจูง</p> | 3 | <p>1. บรรยาย</p> <p>2. มอบหมายงานให้ระดมสมอง นำเสนองานด้วยแผนที่ความคิด (Mind Mapping) เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานในธุรกิจบริการ ด้วยการใช้</p> | <p>1. ใบงาน</p> <p>2. Application Simple Mind</p> | ข้อ 1.3,1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|--|---------------|---|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | ใจ แแรงจูงใจภายนอก แแรงจูงใจ ภายใน แนวทางการประยุกต์ใช้ แรงจูงใจในธุรกิจบริการ - Learning Outcome สามารถคิด วางแผน ได้แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยกระบวนการกลุ่ม และระดมสมอง | | Application Simple Mind | | | |
| 6 | - หัวข้อการสอน หลักในการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ รูปแบบของการบริการ ลักษณะของการบริการ องค์ประกอบของระบบบริการ การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ - Learning Outcome ผู้เรียนสามารถคิด วิเคราะห์ รูปแบบของการให้บริการใน ธุรกิจบริการ | 3 | วิเคราะห์ภาพยนตร์โฆษณาที่สะท้อนภาพ การให้บริการในธุรกิจบริการ สลับกับการ บรรยาย | ใบงานการวิเคราะห์ ภาพยนตร์โฆษณา | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย |
| 7 | - หัวข้อการสอน หลักการสื่อสาร และการสื่อสาร | 3 | 1. บทบาทสมมติเรื่องการสื่อสารในงาน บริการต่างๆ ในสถานการณ์ เช่น การ | 1. ใบงานบทบาทสมมติ 2. กรณีศึกษาการ | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|---|---------------|--|---|--------------------------------|-------------------------------|
| | กับผู้รับบริการ - Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจในการสื่อสารที่ดี ให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง | | ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือเคาเตอร์บริการ 2. ฝึกปฏิบัติการเป็นผู้ให้บริการ | ให้บริการของธุรกิจโรงแรม | | ทนันชัย |
| 8 | - หัวข้อการสอน (ต่อ) หลักการสื่อสาร และการสื่อสารกับผู้รับบริการ - Learning Outcome ผู้เรียนเข้าใจในการสื่อสารที่ดี ให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง | 3 | 1. บทบาทสมมติเรื่องการสื่อสารในงานบริการต่างๆ ในสถานการณ์ เช่น การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ หรือเคาเตอร์บริการ 2. ฝึกปฏิบัติการเป็นผู้ให้บริการ 3. สอบกลางภาค | 1. ใบงานบทบาทสมมติ 2. กรณีศึกษาการให้บริการของธุรกิจโรงแรม | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนันชัย |
| 9 | - หัวข้อการสอน การประชาสัมพันธ์ ความหมาย ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ ขั้นตอนการดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ แนวทางและการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ - Learning Outcome | 3 | 1. บรรยาย 2. สนทนาแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เรียน ผู้สอน | 1. ตำรา 2. สื่อประชาสัมพันธ์ | ข้อ 1.3,1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนันชัย |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|---|---------------|--|---|--------------------------------|-------------------------|
| | พัฒนาทักษะด้านการเขียน และการสื่อสารเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 10 | <p>- หัวข้อการสอน</p> <p>การบริหารและการพัฒนางาน บริการ ความสำคัญของการ บริหารการบริการ หลักการ บริหารการบริการ ระบบบริหาร การบริการ กลยุทธ์สำหรับการ บริหารงานบริการ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เขียนแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ และสามารถสร้างแบบประเมินความ พึงพอใจในรูปแบบ Online ได้</p> | 3 | <p>1. บรรยาย</p> <p>2. ยกตัวอย่างการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ และให้ผู้เรียนฝึกเขียนแบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> | <p>1. ตำรา และ PPT</p> <p>2. โปรแกรม Google.doc</p> | ข้อ 1.3,1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ หนันชัย |
| 11 | <p>- หัวข้อการสอน</p> <p>เทคนิคการจูงใจลูกค้า และเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจในความแตกต่างของบุคคล สามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า</p> | 3 | <p>1. บรรยาย</p> <p>2. สนทนาแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เรียน ผู้สอน</p> | <p>1. ตำรา</p> <p>2. PPT</p> | ข้อ 1.3,1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ หนันชัย |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|--|---------------|--|------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 12 | <p>- หัวข้อการสอน การแก้ไขปัญหาในงานบริการ เทคนิคการแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้า ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>- Learning Outcome แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ เรียนรู้วิธีรับมือกับลูกค้าใน รูปแบบที่เหมาะสมไม่ให้เกิดผล กระทบเสียหายต่อองค์กร</p> | 3 | บรรยายโดยวิทยากรภายนอก | PPT | ข้อ 1.3,1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นารถ ทนันชัย |
| 13 | <p>- หัวข้อการสอน เรียนรู้หลักวิธีการให้บริการ อย่างถูกต้อง และประทับใจ</p> <p>- Learning Outcome รู้หลัก วิธีการให้บริการอย่าง ถูกต้อง</p> | 3 | ศึกษาดูงานหน่วยงานที่ให้บริการภายใน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต | | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นารถ ทนันชัย |
| 14 | <p>- หัวข้อการสอน บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ : การ สร้างบุคลิกภาพพัฒนาเพื่อการ บริการ บุคลิกภาพภายใน- ภายนอก กระประเมิน บุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์</p> <p>- Learning Outcome</p> | 3 | ฝึกพัฒนาบุคลิกภาพรายบุคคล เพื่องาน บริการ บูรณาการกับรายวิชาการพัฒนา บุคลิกภาพ | 1.ตำรา 2. PPT | ข้อ 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นารถ ทนันชัย |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน | สื่อการสอน | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา | ผู้สอน |
|------------|---|---------------|---|------------|--------------------------------|------------------------------|
| | ผู้เรียนมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับงานบริการ | | | | | |
| 15 | - หัวข้อการสอน สร้างจิตสำนึกในการบริการ - Learning Outcome นำเสนอโครงการ และสามารถบูรณาการความรู้ที่เรียนมาตลอดภาคเรียนได้ นำไปปรับใช้ใน ชีวิตประจำวัน และการทำงาน | 3 | กิจกรรมจิตบริการตามแนวทางนักรจัดการ ให้นักศึกษานำความรู้ด้านการจัดการ จิตบริการไปสอนนักเรียนที่มาเรียนที่วัดในวันอาทิตย์ โดยบูรณาการร่วมกับรายวิชาองค์การและการจัดการ | PPT | ข้อ 1.3 1.4 | ผศ.ดร. อนงค์นาถ ทนนชัย |
| 16 | สอบปลายภาค | | | | | |

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| กิจกรรมที่ | ผลการเรียนรู้ | วิธีการประเมิน | สัปดาห์ที่ประเมิน | สัดส่วนของการประเมินผล |
|--------------------|--|---|----------------------------------|------------------------|
| 1 | 1.1.1, 1.1.2, 1.1.4 | การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน การแต่งกาย | สัปดาห์ที่ 1-15 | 5% |
| 2 | 1.1.1, 2.1.1, 2.1.3, 3.1.2 | ผลการปฏิบัติรายบุคคล ผลการปฏิบัติรายกลุ่ม ทดสอบ | สัปดาห์ที่ 1-15 | 20% |
| 3 | 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 | ผลจากกิจกรรมกลุ่ม ทดสอบ สอบปลายภาค | สัปดาห์ที่ 1-15 สัปดาห์ที่ 16 | 20% 30% |
| 4 | 3.1.1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3 | การมีส่วนร่วมใน โครงการ/กลุ่ม ผลจากการเพิ่มสะสม ผลงาน | สัปดาห์ที่ 1-15 | 15% |
| 5 | 1.1.2, 3.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 4.1.3, 5.1.2, 5.1.3 | การบริหารงบประมาณ โครงการ/กิจกรรม การประสานงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการ นำเสนอผลงาน | สัปดาห์ที่ 1-15 | 10% |
| รวมทั้งสิ้น | | | | 100% |

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ทวีวรรณ กมลวรรณ. (2559). *20 เคล็ดลับก้าวสู่นักบริการมืออาชีพ: 20 Secrets How to Be a Professional in Service*. กรุงเทพฯ: อิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 กรณีศึกษาด้านจิตบริการ

2.2 เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม หน่วยงานที่เกี่ยวกับการบริการ

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

อนงค์นาถ ทนนชัย. (2559). *การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality Development)*. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.

อนงค์นาถ ทนนชัย. (2558). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 ผลการวิเคราะห์กรณีตัวอย่าง
- 2.2 รายงานการค้นคว้าต่างๆ ที่มอบหมาย
- 2.3 การนำเสนอผลงาน และการตอบคำถามของนักศึกษา
- 2.4 ผลการสอบปลายภาค

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินของภาคเรียนปัจจุบันไปปรับปรุง มคอ.3 ของปีการศึกษาถัดไปให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 4.1 การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชาเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา
- 4.2 การพิจารณาข้อสอบปลายภาคโดยคณะกรรมการระดับหลักสูตรที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอนหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป