



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)

รหัสวิชา QMT ๒๕๑๓ รายวิชา การจัดการธุรกิจบริการ
สาขาวิชา การจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	QMT ๒๕๑๓
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การจัดการธุรกิจบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Business Services Management

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต ๓(๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	เอกเลือก

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน

วันศุกร์ (๑๔.๐๐ – ๑๗.๐๐) อาคาร ๓๗ ห้อง ๓๗๓๔ กลุ่มเรียน : ๓๐๑ ให้นักศึกษา : ๐๑ รหัส ๖๓

วันเสาร์ (๑๗.๐๐ – ๒๐.๐๐) อาคาร ๒๘ ห้อง ๒๘๒๒ กลุ่มเรียน ๓๕๔ ให้นักศึกษา : ๐๑

๕. สถานที่ติดต่อ

E – Mail

อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ekgnarong.vo@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒/๒๕๖๔	ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ	๔๐	คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite) (ถ้ามี)

.....-

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)(ถ้ามี)

.....-

๙. สถานที่เรียน

ห้อง ๓๗๔๓ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๑๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการ กระบวนการวางแผนธุรกิจบริการ องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ การปรับปรุงการบริการ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การคาดหวังของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ การพัฒนาพนักงานในธุรกิจบริการ จริยธรรมทางวิชาชีพการบริการ และแนวโน้มธุรกิจบริการในยุคศตวรรษที่ ๒๑

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อปรับปรุงเนื้อหาสาระของรายวิชาในการปรับปรุงการบริการ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การคาดหวังของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ การพัฒนาพนักงานในธุรกิจบริการ

หมวดที่๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) หลักการจัดการ ประเภท รูปแบบ ลักษณะ กระบวนการวางแผนธุรกิจบริการ องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การคาดหวังของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ

(ภาษาอังกฤษ)

.....

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน ๑๕ สัปดาห์ รวม ๔๕ ชั่วโมง	ตามความต้องการของ นักศึกษา โดยการนัดหมาย	ไม่มี	๖ ชั่วโมง ต่อสัปดาห์

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน	ชั้น ๓ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือหมายเลข	๐๘๑-๕๗๓-๗๔๑๐
๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	ekgnarong.vo@ssru.ac.th
๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook)	เอกณรงค์ วรสีหะ
๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	http://www.teacher.ssru.ac.th/ekgnarong_vo/

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) ตระหนักในคุณค่าทางด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละต่อวิชาชีพและสังคม
- (๒) มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเอง และอุทิศเวลาในการทำงานในวิชาชีพ
- (๓) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องและคนในสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย มีความรับผิดชอบในการเป็นผู้นำกลุ่มและการเป็นสมาชิกของกลุ่ม
- (๒) ปลูกฝังให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริตในการสอบหรือลอกการบ้านของผู้อื่น
- (๓) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม คุณธรรม จริยธรรม การยกย่อง ชมเชยนักศึกษาที่ทำดีและมีความเสียสละ

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- (๒) ...ประเมินจากการทุจริตในการทำข้อสอบ
- (๓) ประเมินผลจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้พื้นฐานในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางสาขาวิชาการและสาขาวิชาชีพอยู่ในเกณฑ์ดี สามารถประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม และศึกษาต่อในระดับสูง
- (๒) มีความรู้ที่ทันสมัย และสามารถพัฒนาความรู้ของตนเองเพื่อไปใช้ในการวางแผนพัฒนาในสายงานและพัฒนาสังคม
- (๓) สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและวิวัฒนาการทางด้านธุรกิจโดยเฉพาะทางการจัดการคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี
- (๔) มีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ ความชำนาญ ของตนเองอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายเนื้อหา โดยใช้ PowerPoint และเอกสารประกอบการสอน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม ประเด็นสงสัย และมีกิจกรรมในชั้นเรียนโดยเลือกแบบฝึกหัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละบท และการทำโครงการ

๒.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) การประเมินผลจากการทดสอบย่อย รายงานของนักศึกษา การนำเสนอโครงการ และแบบทดสอบในรูปแบบปรนัยในข้อสอบกลางภาค และข้อสอบอัตนัยในการสอบปลายภาค

๓. ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) หลักคิดต้องมีวิจารณ์ญาณและความคิดต้องเป็นอย่างระบบ
- (๒) สามารถสืบค้น ดีความ และประเมินข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- (๓) สามารถรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการ
- (๔) สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะในการชำนาญงานด้านวิชาชีพมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

อย่างเหมาะสม

๓.๒ วิธีการสอน

(๑) ให้นักศึกษาจัดทำกรณีศึกษาโดยลงพื้นที่ปฏิบัติจริง และนำผลการดำเนินงานมาอภิปรายกลุ่ม

๓.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินตามสภาพจริงจากการนำเสนอรายงาน การอภิปรายกลุ่ม สอบกลางภาคจะเน้นความเข้าใจและการคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนการสอบปลายภาคจะเน้น โดยการนำเอาความเข้าใจและความคิดที่เป็นระบบมาทำการวิเคราะห์ที่ต่อยอด

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศกับกลุ่มคนหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาท

ของผู้นำ หรือในบทบาทของผู้ร่วมทีมทำงาน

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) จัดกิจกรรมกลุ่มในการลงพื้นที่เพื่อจัดทำกรณีศึกษา
- (๒) มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินผลจากการนำเสนอรายงานของนักศึกษา
- (๒) ประเมินผลจากการอภิปรายกลุ่ม

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑)
- (๒)
- (๓)

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑)
- (๒)
- (๓)

๕.๓ วิธีการประเมินผล

(๑)

(๒)

๖. ด้านอื่นๆ

(๑)

(๒)

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล**๑. แผนการสอน**

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	- อธิบายรายวิชา - สร้างข้อตกลงเกี่ยวกับการเรียน การสอน - ทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ ๑	๓	- แจกเอกสารประกอบการสอน - มอบหมายรายงานกลุ่ม - แบ่งกลุ่มรายงาน	ผศ.เอกฉกรรค์ วรสีหะ
๒	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๑ หลักการจัดการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉกรรค์ วรสีหะ
๓	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๒ การเขียนแผนธุรกิจ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉกรรค์ วรสีหะ
๔	รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีเพื่อกำหนดความสามารถทางการรองรับ นักท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงคราม ๑. เพื่อสำรวจและศึกษาบริบทของจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อกำหนด ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว ๒. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว (ด้านพื้นที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ๓. เพื่อวางรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีเพื่อกำหนดความสามารถทางการ			ผศ.เอกฉกรรค์ วรสีหะ และนักศึกษา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	รองรับนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม			
๕	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๓ พฤติกรรมผู้บริโภค	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๖	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๔ ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๗	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๕ คุณภาพการให้บริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๘	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๖ การบริการอย่างมีคุณภาพ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๙	รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีเพื่อกำหนดความสามารถทางการรองรับนักท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงคราม ๑. เพื่อสำรวจและศึกษาบริบทของจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อกำหนดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว ๒. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว (ด้านพื้นที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ๓. เพื่อวางรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีเพื่อกำหนดความสามารถทางการรองรับนักท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม			ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ และนักศึกษา
๑๐	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๗ การตลาดบริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๑๑	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๘ การปรับปรุงการบริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ
๑๒	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๙	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ		ประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	
๑๓	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๑๐ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๔	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๑๑ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๕	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๑๒ การคาดหวังของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๖	แผนบริหารการสอนประจำบทที่ ๑๓ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ และการพัฒนาพนักงานในธุรกิจบริการ จริยธรรมทางวิชาชีพ การบริการ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๗	สรุปบทเรียน/ผู้เรียนนำเสนอรายงาน	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๘	ประเมินผลการจัดการเรียนรู้	๓	สอบปลายภาค	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๑,๑.๒,๑.๓ ๒.๑,๒.๒,๒.๔,๒.๖ ๓.๑,๓.๒,๓.๓,๓.๔ ๔.๑,๔.๒,๔.๓	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน อภิปราย เสนอความคิดเห็น	ตลอดภาค การศึกษา	๑๐
๒.๑,๒.๒,๒.๔,๒.๖	ใบงาน/กิจกรรม วิเคราะห์กรณีศึกษา	ตลอดภาค	๒๐

๓.๑,๓.๒,๓.๓,๓.๔		การศึกษา	
๒.๑,๒.๒,๒.๔,๒.๖ ๓.๑,๓.๒,๓.๓,๓.๔	การปฏิบัติงานกลุ่ม (รูปเล่มรายงานและการนำเสนอ)	ตลอดภาค การศึกษา	๒๐
๒.๑,๒.๒,๒.๔,๒.๖ ๓.๑,๓.๒,๓.๓,๓.๔	การปฏิบัติงานเดี่ยว	ตลอดภาค การศึกษา	๒๐
๒.๑,๒.๒,๒.๔,๒.๖ ๓.๑,๓.๒,๓.๓,๓.๔	สอบปลายภาค	๑๗	๓๐
รวม			๑๐๐

หมวดที่ ๖ ทฤษฎีการประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

๑) เอกภรณ์รงค์ วรสีหะ. (๒๕๖๔). เอกสารประกอบการเรียนการสอน QMT ๒๕๑๓ การจัดการธุรกิจบริการ

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

๑) www.teacher.ssru.ac.th/ekgnarong_vo/ เว็บไซต์ อาจารย์เอกภรณ์รงค์ วรสีหะ

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

๑) ฉัตยาพร เสมอใจ. (๒๕๔๖). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

๒) ฉัตยาพร เสมอใจ และ วีรุธ มาฆะศิริานนท์ (๒๕๔๖) การสร้างคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการ.

กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

๓) ชไมพร สุธรรมวงศ์ และ ดร.บัณฑิต โรจน์อารยานนท์. (๒๕๕๔). นวัตกรรมบริการ. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.

๔) ชัยสมพล ชาวประเสริฐ การตลาดบริการ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษาได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผู้สอนและประเมินรายวิชา
- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- ให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ผู้สอนทำเป็นช่องทางสื่อสารกับนักศึกษา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้นำเอายุทธศาสตร์มาใช้คือ

การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนมีกลยุทธ์ดังนี้

- ระดับผลการเรียนของนักศึกษา
- การทวนสอบผลการประเมินการเรียนรู้

๓. การปรับปรุงการสอน

จากการประเมินผลการสอนในข้อที่ ๒ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจะนำมาซึ่งการปรับปรุงการเรียนการสอน โดยจะมีการจัดกิจกรรมในการระดมความคิดเห็นจากทีมการสอนและค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน ดังนี้

- โดยปรับปรุงเนื้อหาที่สอน วิธีการวัดผลและประเมินผล

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายวิชาดังนี้

- ในระหว่างกระบวนการเรียนการสอนมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ในผลการเรียนรู้ที่วัด
- ในการสอบปลายภาคให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สำคัญอีกครั้ง
- ความถูกต้องของรายงานที่จัดทำ
- การตรวจผลงานให้มีการสุ่มสัมภาษณ์เพื่อประสิทธิผล

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน และการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดของรายวิชาเพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังต่อไปนี้

จะมีการปรับปรุงรายวิชาทุก ๔ ภาคการศึกษา หรือตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ ๔

- เปลี่ยนหรือจัดการเรียนการสอนเป็นทีม หรือแบ่งหัวข้อรับผิดชอบ

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม							ความรู้							ทักษะทางปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ						ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	● ความรับผิดชอบหลัก							○ ความรับผิดชอบรอง																			
หมวดวิชา ศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๑	๒	๓
รหัสวิชา QMT๒๕๑๓ ชื่อรายวิชา การจัดการ ธุรกิจบริการ Business Services Management	●	●	●	○	○	○	○	●	●	○	●	○	●	○	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ