## Logo_Suan_Color

**รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)**

**รหัสวิชา** IQM1313 **รายวิชา** การจัดการธุรกิจบริการ

**สาขาวิชา** **การจัดการคุณภาพ** **วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**ภาคการศึกษา** 2 **ปีการศึกษา** 2565

**หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1. รหัสและชื่อรายวิชา**

รหัสวิชา IQM1313

ชื่อรายวิชาภาษาไทย การจัดการธุรกิจบริการ

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Service Business Management

**2. จำนวนหน่วยกิต** หน่วยกิต 3 (3-0-6)

**3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**

3.1 หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ

3.2 ประเภทของรายวิชา …...............................................................

**4.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**

4.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์พรรณนลิน สัชฌุกร

4.2 อาจารย์ผู้สอน อาจารย์พรรณนลิน สัชฌุกร

**5. สถานที่ติดต่อ** วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 3 ห้อง 3733

email: pannalin.su@ssru.ac.th

**6. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน**

6.1 ภาคการศึกษาที่ 2/2565

6.2 จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ 15 คน/กลุ่ม

รุ่น 350 หมู่เรียน 01

**7. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite)** -

**8. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)** -ไม่มี-

**9. สถานที่เรียน อาคาร 28 ห้อง 2821** มรภ.สวนสุนันทา

**10.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง**  วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

**รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**

**หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์**

**1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา**

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำทักษะที่ได้เรียนรู้ในห้องเรียน ประยุกต์ใช้สถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานด้านบริการต่อไปในอนาคต

**2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา**

เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาชุดความรู้ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาที่เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาในรายวิชา

**หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ**

**1. คำอธิบายรายวิชา**

หลักการจัดการ ประเภท รูปแบบ ลักษณะ กระบวนการวางแผนธุรกิจบริการ องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับธุรกิจบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การคาดหวังของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการ

**2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **บรรยาย**  **(ชั่วโมง)** | **สอนเสริม**  **(ชั่วโมง)** | **การฝึกปฏิบัติ/งาน**  **ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)** | **การศึกษาด้วยตนเอง**  **(ชั่วโมง)** |
| **บรรยาย 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา** | ตามความต้องการ ของนักศึกษา โดยการนัดหมาย | ไม่มี | 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ |

**3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล**

อาจารย์ประจำวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษา 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ตามการนัดหมายของนักศึกษา พร้อมแจ้งรายละเอียดการติดต่ออาจารย์ ดังนี้

3.1 ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ ชั้น 3 อาคาร 37 วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ

3.2 ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข 085-322-4665

3.4 ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line)

Line

3.5 ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard) www.teacher.ssru.ac.th/pannalin.su/

หมวดที่ 4 ผลการเรียนรู้ กลยุทธ์การสอน และการประเมินผล

**1. การพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา**

|  |  |
| --- | --- |
| **คุณลักษณะพิเศษ** | **กลยุทธ์หรือกิจกรรมของนิสิต** |
| 1. ด้านบุคลิกภาพสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย | มีการสอดแทรกเรื่อง การแต่งกาย การอ่อนน้อมถ่อมตน การมีสัมมาคารวะ และมีเทคนิคการเจรจาสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในบางรายวิชาที่เกี่ยวข้อง และในกิจกรรมปัจฉิมนิเทศก่อนที่นักศึกษาจะสำเร็จการศึกษา |
| 2. ด้านภาวะผู้นำ และ ความรับผิดชอบตลอดจนมีวินัยในตนเอง | - กำหนดให้มีรายวิชาซึ่งนักศึกษาต้องทำงานเป็นกลุ่ม และมีหัวหน้ากลุ่มในการทำรายงานตลอดจนนำเสนอรายงานเพื่อเป็นการฝึกภาวะผู้นำและการเป็นสมาชิกกลุ่มที่ดี  - มีกิจกรรมที่มอบหมายในนักศึกษาหมุนเวียนกันเป็นหัวหน้าในการดำเนินกิจกรรม เพื่อฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบและมีภาวะผู้นำ  - มีกติกาที่จะสร้างวินัยในตนเอง เช่น การเข้าเรียนตรงเวลา เข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและส่งงานที่ได้รับมอบหมายตรงเวลาเสมอ |
| 3. การสร้างทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองในศตวรรษที่ 21 | - การจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ  - การจัดกิจกรรมศึกษาดูงานให้แก่นักศึกษาในรายวิชาเฉพาะด้าน |

**2. การพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านกลุ่มวิชาแกน กลุ่มวิชาเฉพาะด้าน กลุ่มภาษาอังกฤษสำหรับวิชาชีพ กลุ่มวิชาสหกิจศึกษาหรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**

**ผลการเรียนรู้** **5 ด้าน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ**

* 1. **มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม**

**2.1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม**

(1) มีจิตสำนึกและตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ความเสียสละและความซื่อสัตย์สุจริต

(2) มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม

(3) มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่นและศักด์ศรีของความเป็นมนุษย์

**2.1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม**

กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบโดยในการทำงานกลุ่มนั้นต้องฝึกให้รู้หน้าที่ของการเป็นผู้นำกลุ่มและการเป็นสมาชิกกลุ่ม มีความซื่อสัตย์โดยต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือลอกการบ้านของผู้อื่น เป็นต้น และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เช่น การยกย่องนักศึกษาที่ทำดี ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม มีความเสียสละ และปฏิบัติตนตามครรลองครองธรรม

**2.1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม**

(1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม

(2) ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรม

(3) ประเมินจากการกระทำทุจริตในการสอบ

(4) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

(5) ประเมินจากการรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

* 1. **มาตรฐานด้านความรู้**

**2.2.1 ผลการเรียนรู้ ด้านความรู้**

(1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาที่ศึกษา

(2) สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและต่อยอดองค์ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

(3) สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

**2.2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้**

ใช้รูปแบบการเรียนการสอนหลากหลายรูปแบบ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และเน้นหลักการทางทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ทางการปฎิบัติในสภาพแวดล้อมจริงโดยทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามลักษณะของรายวิชา ตลอดจนเนื้อหาสาระของรายวิชานั้นๆ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงาน หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นวิทยากรพิเศษเฉพาะเรื่อง ตลอดจนฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

**2.2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้**

ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปฏิบัติในด้านต่างๆ คือ

(1) การทดสอบย่อย

(2) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

(3) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ

(4) ประเมินจากแผนธุรกิจหรือโครงการที่นำเสนอ

(5) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

(6) ประเมินจากรายวิชาสหกิจศึกษา/การฝึกประสบการณ์วิชาชีพบริหารธุรกิจ

**2.3 มาตรฐานด้านทักษะทางปัญญา**

**2.3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา**

(1)มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ

(2) สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา

(3) สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ปัญหาทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

**2.3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา**

ในการเรียนการสอน ต้องฝึกกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาโดยเริ่มต้นจากปัญหาที่ง่ายและเพิ่มระดับความยากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้ต้องจัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายวิชา มีการจัดการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย เช่น การอภิปรายกลุ่ม การทำกรณีศึกษา และการจัดทำโครงการ เป็นต้น รวมถึงให้มีการฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ เพื่อเป็นการเรียนวิธีการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง

**2.3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา**

(1) ประเมินผลจาก การทดสอบย่อย การสอบกลางภาคและปลายภาค โดยใช้กรณีศึกษาหรือโจทย์ปัญหา

(2) ประเมินผลจากการรายงานผลการศึกษาค้นคว้า โครงงาน งานวิจัย โดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียนและเอกสารรายงาน

(3) ประเมินผลจากรายวิชาสหกิจศึกษา หรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบริหารธุรกิจ

**2.4 มาตรฐานด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

**2.4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

(1) มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

(2) สามารถทำงานเป็นทีมในบทบาทของผู้นำหรือผู้ร่วมงาน ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม

(3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

**2.4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

จัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชา โดยให้นักศึกษาเรียนรู้แบบร่วมมือ ฝึกการทำงานเป็นทีม ตลอดจนมีการสอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

**2.4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

(1) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรม และการแสดงออกของนักศึกษาในการร่วมอภิปราย หรือการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน

(2) ประเมินจากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่างๆ

**2.5 มาตรฐานด้านวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

**2.5.1 ผลการเรียนรู้ด้านวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

(1) สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

(2) สามารถเลือกวิธีการสื่อสารและรูปแบบการนำเสนอให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) สามารถเลือกและใช้เทคโนสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

**2.5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะในการวิเคราะห์ และการสื่อสาร**

จัดกิจกรรมการเรียนการสอนในบางรายวิชาต่างๆ โดยให้นักศึกษาได้วิเคราะห์สถานการณ์จำลอง หรือกรณีศึกษา โดยใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอรายงานการแก้ปัญหาที่เหมาะสมในชั้นเรียน ตลอดจนมอบหมายงานในรายวิชาต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**2.5.3 กลยุทธ์การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านทักษะในการวิเคราะห์และการสื่อสาร**

(1) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้อง

(2) ประเมินจากความสามารถในการอธิบายความ และการอภิปรายกรณีศึกษาที่มีการนำเสนอต่อชั้นเรียน

**3. แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา**

**(Curriculum Mapping)**

ผลการเรียนรู้ในตารางมีความหมาย ดังนี้

**3.1 วิชาการศึกษาทั่วไป** ผลการเรียนรู้ในตาราง มีความหมายดังนี้

**3.1.1 คุณธรรม จริยธรรม**

(1) ใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และเข้าใจกฎเกณฑ์ทางสังคมในการดำเนินชีวิต

(2) มีวินัย ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และอดทน

(3) ดำเนินชีวิตตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

(4) ตระหนักและสำนึกในความเป็นไทย

**3.1.2 ความรู้**

(1) มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง มีโลกทัศน์กว้างไกล และสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต

(2) มีความรู้ เข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในปัจจุบัน

(3) มีความรู้ เข้าใจและเห็นคุณค่าของตนเอง ผู้อื่น สังคม ศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ

**3.1.3 ทักษะทางปัญญา**

(1) มีทักษะการแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(2) มีทักษะการคิดแบบองค์รวม

**3.1.4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

(1) มีจิตอาสาและสำนึกสาธารณะ

(2) เป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของสังคมไทยและสังคมโลก

(3) มีภาวะผู้นำและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

**3.1.5 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

(1) มีทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข

(2) ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรู้เท่าทัน

**3.2 วิชาเฉพาะด้านบริหารธุรกิจ**

ผลการเรียนรู้ในตาราง มีความหมายดังนี้

**3.2.1 คุณธรรม จริยธรรม**

(1) มีจิตสำนึกและตระหนักในคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ ความเสียสละ และความซื่อสัตย์สุจริต

(2) มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม

(3) มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่นและศักด์ศรีของความเป็นมนุษย์

**3.2.2 ความรู้**

(1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาที่ศึกษา

(2) สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและต่อยอดองค์ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

(3) สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษากับความรู้ในศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

**3.2.3 ทักษะทางปัญญา**

(1)มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ

(2) สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา

(3) สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ปัญหาทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

**3.2.4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

(1) มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

(2) สามารถทำงานเป็นทีมในบทบาทของผู้นำหรือผู้ร่วมงาน ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม

(3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

**3.2.5 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

(1) สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

(2) สามารถเลือกวิธีการสื่อสารและรูปแบบการนำเสนอให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) สามารถเลือกและใช้เทคโนสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

**แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่กลุ่มรายวิชาเฉพาะด้าน (Curriculum mapping)**

58

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| IQMT1313 การจัดการธุรกิจบริการ | ○ | ● | ○ | ● | ○ | ○ | ○ | ● | ○ | ○ | ● | ○ | ● | ○ | ○ |

60

58

60

**หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล**

1. **แผนการสอน**

| **สัปดาห์ที่** | **หัวข้อ/รายละเอียด** | **จำนวน(ชม.)** | **กิจกรรมการเรียน**  **การสอน/สื่อที่ใช้** | **ผู้สอน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | แนะนำตัว  ข้อตกลงเบื้องต้น | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 2 | ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 3 | ประเภทของธุรกิจ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 4. | ความหมายและความสำคัญของธุรกิจบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 5 | ลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 6 | จิตใจบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 7 | การบริการเหนือความคาดหมาย | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 8 | **สอบกลางเทอม** | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 9 | พฤติกรรมผู้บริโภคกับงานบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 10 | ความพึงพอใจ ความภักดี | 3 | บรรยาย กิจกรรม |  |
| 11 | การจัดการข้อร้องเรียน | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 12 | คุณภาพการบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 13 | การวัดคุณภาพการบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 14 | การบริการกับเทคโนโลยี | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |
| 15 | การจัดการธุรกิจบริการ | 3 | บรรยาย กิจกรรม | อ. พรรณนลิน สัชฌุกร |

**2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้**

( *ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา*

*(Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผลการเรียนรู้** | **วีธีการประเมินผลการเรียนรู้** | **สัปดาห์ที่ประเมิน** | **สัดส่วน**  **ของการประเมินผล** |
| การมีส่วนร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน/ การขาดลามาสาย |  | ทุกสัปดาห์ | 30% |
| นำเสนองานกลุ่ม/รายบุคคล |  | ไม่ระบุ | 30% |
| กิจกรรม/การบ้าน |  |  | 20% |
| การสอบปลายภาค |  | สัปดาห์ที่ 15 | 20% |

**หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน**

**1. ตำราและเอกสารหลัก**

**2.เอกสารและข้อมูลสำคัญ**

- อรทัย วานิชดี. ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร, 2545.  
- สุดาทิพย์ ตันตินิกุลชัย และศักดา หงส์ทอง. ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด, 2547.

http://lpn.nfe.go.th/e\_learning/LESSON1/unit1\_6.htm

https://www.novabizz.com/Business

- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service Marketing

- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. การตลาดบริการ

- พท.ดร. ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษฎาธาร. การตลาดบริการ

**3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ**

1) …………………………………………………………………………………………………………………………..

2) …………………………………………………………………………………………………………………………..

3) …………………………………………………………………………………………………………………………..

4) …………………………………………………………………………………………………………………………..

5) …………………………………………………………………………………………………………………………..

6) …………………………………………………………………………………………………………………………..

**หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา**

**1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา**

จัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้เสนอแนวคิดและความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลที่ได้รับของรายวิชา ดังนี้

* การตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผู้สอนและประเมินรายวิชา
* การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
* ให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้สอนทำเป็นช่องทางสื่อสารกับนักศึกษา

**2. กลยุทธ์การประเมินการสอน**

## เก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน โดยนำเอายุทธศาสตร์ใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

## ระดับผลการเรียนของนักศึกษา

## การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

**3. การปรับปรุงการสอน**

จากผลการประเมินผลการสอนในข้อที่2 จะนำมาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแล้วนำมาปรับปรุงเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอน โดยการปรับปรุงเนื้อหาที่สอนให้สอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนมากขึ้น

**4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา**

มีการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา ดังนี้

* ในระหว่างการเรียนการสอนมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ในผลการเรียนรู้ที่วัด
* ในการสอบปลายภาคการศึกษาจัดให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สำคัญอีกครั้ง
* ความถูกต้องของเนื้อหารายงานและการนำเสนอที่นักศึกษาจัดทำ
* การตรวจผลงานของนักศึกษา โดยมีการสุ่มสัมภาษณ์เพื่อประสิทธิผล

**5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินและการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา นำมาวางแผนการปรับปรุงการเรียนการสอน โดยปรับปรุงรายวิชาทุก 4 ภาคการศึกษา หรือตามข้อเสนอแนะและผลทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4 ดังนี้

* เพิ่มรายละเอียดของรายวิชาให้เกิดคุณภาพมากขึ้น
* ปรับปรุงวิธีการสอนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น
* เปลี่ยนหรือจัดการเรียนการสอนเป็นทีม โดยมีการแบ่งหัวข้อรับผิดชอบ

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***