



รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)

รหัสวิชา ENL3687 รายวิชา English for Customer Care
สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2566

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา ENB3207
ชื่อรายวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ English for Customer Service

๒. จำนวนหน่วยกิต 3(3-0-6)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา บัณฑิต

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน อ.จินต์จิรา บุญชูตระกูล

๕. สถานที่ติดต่อ E – Mail chinchira.bu@ssru.ac.th

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ 122 คน (2 หมู่เรียน)

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) -

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) -

๙. สถานที่เรียน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และ ออนไลน์โดยใช้ Google Hangout Meet

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่ 12 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในงานบริการลูกค้าในธุรกิจต่างๆ

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพบริการลูกค้าและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการติดต่อสื่อสารใน 4 ทักษะและการฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) ศัพท์ สำนวนและรูปแบบประโยคที่ใช้ในการบริการลูกค้า หลักการให้บริการลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า ในสถานการณ์และช่องทางต่างๆ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหาและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

(ภาษาอังกฤษ) Terminology, expressions and sentences used in customer services; principles for customer services; communicating with customer in various situations and channels; customer service center; dealing with problems and resolutions

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน (ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษา	สอนเสริมตามความ ต้องการของนักศึกษา เฉพาะราย	ไม่มีการฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตัวเอง 90 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- ๓.๑ ปรึกษาดูด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ชั้น 2 อาคาร 35 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน 02-1601293
- ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) chinchira.bu@ssru.ac.th
- ๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line) -
- ๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard) เว็บไซต์สาขาวิชา Google Classroom

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีวินัย ตรงต่อเวลา
- (๒) มีความซื่อสัตย์สุจริต
- (๓) มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
- (๔) มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น
- (๒) เสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาตระหนักถึงมารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติสากล ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการเข้าชั้นเรียนและพฤติกรรมในชั้นเรียน
- (๒) มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- (๓) ประเมินผลการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้ความเข้าใจในหลักภาษา และหลักการสื่อสาร
- (๒) มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ ทฤษฎีและกระบวนการทางธุรกิจ

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ฝึกปฏิบัติทำชั่วโมงและการนำเสนองาน
- (๒) การทดสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค

๓. ทักษะทางปัญญา

๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความสามารถในการสื่อสาร วิเคราะห์ วิวิจารณ์ แลกเปลี่ยนความคิด (Discussion) และการนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ
- (๒) มีความสามารถในการวิเคราะห์แผนธุรกิจ และกรณีศึกษา

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายภาระงานและการจัดทำโครงการนำเสนองานในชั้นเรียน

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) การนำเสนองาน
- (๒) การทดสอบย่อย สอบกลางภาคและปลายภาค

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- (๑) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีสร้างสรรค์ มีภาวะผู้นำ-ผู้ตามในโอกาสที่เหมาะสม
- (๒) มีความรับผิดชอบต่อการกระทำและผลสืบเนื่อง (Consequence)
- (๓) มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและเรียนรู้ และแสวงหาวิธีการเพื่อไปสู่เป้าหมาย

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และแสดงความคิดเห็น
- (๒) กระตุ้นให้ผู้เรียนตระหนักถึงมารยาทในการฟัง การเข้าชั้นเรียน และการเคารพฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (๓) จูงใจเสริมแรงให้ผู้เรียนตระหนักและเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินตนเองด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด
- (๒) สังเกตการมีส่วนร่วม

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีทักษะในการประมวลผล แปลความหมายและนำไปใช้ประโยชน์

- (๒) มีทักษะการใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นและนำเสนอ

๕.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website
- (๒) นำเสนอภาระงานบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๕.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินจากการทำภาระงานและนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี
- (๒) ประเมินจากสมรรถภาพในการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการอภิปรายบนเครือข่ายสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (Facebook และ/หรือ Webpage)

๖. ด้านอื่นๆ ไม่มี

หมายเหตุ

- สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก
- สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง
- เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน น (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	รูปแบบการเรียน
๑	- Course Introduction - Online classroom and applications introduction - pre-test	๓	- บรรยาย (classroom) - นักศึกษาทดลองเข้า ห้องเรียนออนไลน์ - นักศึกษาทดลองการ ใช้งาน online applications ที่ต้อง ใช้งานสำหรับเรียน ออนไลน์และศึกษา ด้วยตนเอง - นักศึกษาทำ แบบทดสอบก่อนเรียน Google Form	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	รูปแบบการเรียน
๒-๓	Unit 1 Introduction to customer care - Guest speakers	๖	- นักศึกษาทำแบบฝึกหัด/กิจกรรม (Google Form) - group discussion (padlet) - Youtube - Line - Google Classroom	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๔-๕	UNIT 2 Face to face with customers - Final project introduction and preparation	๖	- นักศึกษาจับกลุ่มทำแบบฝึกหัด - ฝึกออกเสียง - ฝึกสนทนา - ทดสอบการออกเสียง / บทสนทนา	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๖-๗	UNIT 3 Dealing with customers on phone - Final project phase 1	๖	- นักศึกษาจับกลุ่มทำแบบฝึกหัด - ฝึกออกเสียง - ทดสอบการออกเสียง / บทสนทนา - ฝึกสนทนา	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๘	Mid-term Test			Onsite
๙- ๑๐	Unit 4 Call center success - Final project phase 2	๖	- นักศึกษาจับกลุ่มทำแบบฝึกหัด - ฝึกออกเสียง - ทดสอบการออกเสียง / บทสนทนา - ฝึกสนทนา	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๑๑-๑๒	Unit 5 Delivering customer care through writing	๖	พร้อมยกตัวอย่าง - นักศึกษาจับกลุ่มทำแบบฝึกหัด - feedback	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๑๓-๑๔	Unit 6 Dealing with problems and complaints presentation	๖	- นักศึกษาจับกลุ่มทำแบบฝึกหัด - ฝึกออกเสียง	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้	รูปแบบการเรียน
	- Final project phase 3		- ทดสอบการออกเสียง / บทสนทนา - ฝึกสนทนา	
๑๕	- Final Project Presentation - Post-test	๓	- นักศึกษาทำแบบฝึกหัด/กิจกรรม (google form)	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๑๖	Recap before the final test	๓	- ทบทวน - Google form - Line - Google Classroom - นักศึกษาทำการทวนสอบหลังเรียน	- บรรยาย (Onsite & Online via Google Meet) - On demand
๑๗	Final Test			Onsite

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตร สัปดาห์ที่ประเมิน และสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑.๑, ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๓.๑, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๕.๑, ๕.๒	- Final project - ทดสอบการสนทนา	๔-๗, ๙-๑๕	๔๐ %
๒.๑, ๒.๒, ๓.๑, ๓.๒,	- สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	๘ ๑๗	๒๐ % ๒๐ %
๓.๑, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๕.๑, ๕.๒	- การปฏิบัติภาระงานบนเครือข่ายสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ Online)	ตลอดภาคการศึกษา	๑๐ %
๑.๑, ๑.๒, ๑.๓, ๑.๔, ๕.๑, ๕.๒	- การเข้าชั้นเรียน - การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอความเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	๑๐ %

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

Bunchutrakun , C. (2022). English for Customer Care. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat

University

Richey, Rosemary. (2012). *English for Customer Care*. China: Oxford University Press.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Adams, Carl R. & Toyama, Setsuko. (2006). *Journeys: Listening and Speaking*, Singapore: Prentice Hall.

Gore, Sylee (2007). *English for Marketing & Advertising*. Oxford, (UK): Oxford University Press.

หมวดที่ ๗/ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- แบบประเมินผู้สอน (ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด) โดยนักศึกษาแสดงความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการเรียนการสอน

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- อาจารย์ผู้สอนประเมินการสอนของตัวเอง ดูผลการสอบย่อย สอบกลางภาค และสอบปลายภาครวมทั้งสังเกตพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เพื่อสรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงรายวิชา

๓. การปรับปรุงการสอน

1. ประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา ประเมินการสอนของตนเอง และสรุปปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางแก้ไขเมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรายวิชาในภาคการศึกษาต่อไป

2. ปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาให้ทันสมัยเหมาะสมกับนักศึกษา

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์และผลงานของนักศึกษา โดยพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค พฤติกรรมของนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1. นำผลการประเมินของนักศึกษา ผลการประเมินตนเอง ผลการเรียนของนักศึกษา พฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา มาสรุปเพื่อนำผลมาพัฒนาเนื้อหาความรู้ วิธีสอน และวิธีประเมินผล โดยจะนำผลการประมวลไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรุ่นต่อไป

2. วางแผนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา

(Curriculum Mapping)

ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Program Specification) มคอ. ๒

