



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา..... ENB3207.....รายวิชา.....ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า.....
สาขาวิชา.....ภาษาอังกฤษธุรกิจ.....คณะ/วิทยาลัย.....มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา...๑..ปีการศึกษา....๒๕๖๖.....

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา ENB3207
ชื่อรายวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ English for Customer Service

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

ไม่มี

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์จันทจิรา บุญชูตระกูล กลุ่มเรียน ๐๐๒

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ๑/๒๕๖๖

๕. สถานที่เรียน

อาคาร ๓๕ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ออนไลน์โดยใช้ Google Meet / Google Classroom / Line group และอื่นๆ

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
- Course Introduction - Online classroom and applications introduction - pre-test	๓	๓	-
Unit 1 Introduction to customer care - Guest speakers	๖	๖	-
UNIT 2 Face to face with customers - Final project introduction and preparation	๖	๖	-
UNIT 3 Dealing with customers on phone - Final project phase 1	๖	๖	-
Unit 4 Call center success - Final project phase 2	๖	๖	-
Unit 5 Delivering customer care through writing	๖	๖	-
Unit 6 Dealing with problems and complaints presentation - Final project phase 3	๖	๖	-
- Final Project Presentation - Post-test	๓	๓	-
Recap before the final test	๓	๓	-

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
ศึกษาดูงานนอกสถานที่ วิทยาการ	ประสบการณ์การทำงานตรงจาก ผู้รับผิดชอบงาน Customer Service	เข้าร่วมโครงการที่ทางสาขาจัดขึ้น และ ฟังวิทยากรบรรยาย

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	- สอดแทรกประสบการณ์ และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น - เสริมแรงจูงใจให้นักศึกษา ตระหนักถึงมารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติสากล ตลอดจน การรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น	✓		
ความรู้	บรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง	✓		
ทักษะทางปัญญา	- มอบหมายภาระงานและ การจัดทำโครงงานนำเสนอ งานในชั้นเรียน	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมในการเรียนรู้และแสดง ความคิดเห็น - กระตุ้นให้ผู้เรียนตระหนัก ถึงมารยาทในการฟัง การเข้า ชั้นเรียน และการเคารพรับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	- มอบหมายงานให้ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website - นำเสนอภาระงานบน เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดย ใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่ เหมาะสม	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

.....

.....

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน61..... คน

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา61..... คน

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) คน

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	17	27.87
A ⁻	7	11.48
B ⁺	13	21.31
B	11	18.03
B ⁻	6	9.83
C ⁺	-	-
C	2	3.27
C ⁻	2	3.27
D ⁺	1	1.63

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
D	1	1.63
D ⁻	1	1.63
F	-	-
I	-	-
W	-	-

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

.....

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
ทวนสอบโดยการสุ่มเรียกสัมภาษณ์การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ ที่นักศึกษาเคยเรียนในชั้นเรียน	นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษตามสถานการณ์นั้นๆ ได้

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๘. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
ไม่มี	ไม่มี

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

...จากการพูดคุยสัมภาษณ์นักศึกษา นักศึกษาอยากให้เชิญวิทยากรผู้ชำนาญในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าและได้ใช้ภาษาอังกฤษจริงๆ มาถ่ายทอดประสบการณ์ให้นักศึกษาได้ฟัง

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

.....ต้องการให้นักศึกษาได้ฟังประสบการณ์ตรงจากผู้ที่ทำอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าแต่ติดขัดเรื่องเวลาและการหาบุคคลที่จะเป็นวิทยากร จึงทำให้ภาคการศึกษานี้ไม่สามารถหาวิทยากรมาบรรยายให้นักศึกษาได้

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

นักศึกษามีความพึงพอใจในรายวิชา (ดูได้จากประเมินประจำรายวิชาที่ทำโดยมหาวิทยาลัย)

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

นักศึกษามีความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการเรียนรายวิชานี้ จึงทำให้เห็นประโยชน์และให้ความสำคัญกับรายวิชานี้เป็นที่น่าพอใจ

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
เพิ่มการเชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาบรรยายให้นักศึกษาฟัง	ไม่สามารถทำได้ตามแผน เนื่องจากหลายปัจจัยที่จำกัด เช่นเวลาและวิทยากร

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

อธิบายการปรับปรุงโดยย่อ เช่น เปลี่ยนวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษานี้ การใช้อุปกรณ์การสอนแบบใหม่ เป็นต้น

มีการปรับเปลี่ยนเล็กน้อยโดยให้นักศึกษาได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าอย่างจริงจัง โดยสร้างสถานการณ์เลียนแบบจริงให้มากที่สุด เช่นการจัดงาน Trade Fair โดยกำหนดให้นักศึกษารับผิดชอบบริษัทที่ตัวเองสังกัดและนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทตัวเอง และให้มีการลงคะแนนเสียงซื้อผลิตภัณฑ์ที่นักศึกษาขายว่าบริษัทไหนจะขายได้มากที่สุด หรือประทับใจการนำเสนอของบริษัทไหนมากที่สุด เป็นต้น โดยกิจกรรมทั้งหมดจัดขึ้นในรูปแบบออนไลน์

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
จัดหาวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาบรรยาย	ภาคเรียนที่ 1/65	อ.จินต์จิรา บุญชูตระกูล

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

จินต์จิรา บุญชูตระกูล

ลงชื่อ

(อาจารย์จินต์จิรา บุญชูตระกูล)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ..19..... เดือน.....พฤศจิกายน....พ.ศ. 2566

ลงชื่อ

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.....