

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 1631605 ชื่อวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้
English for User Service

1.2 จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

1.3 หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

1) หลักสูตร : ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2556

พ.ศ. 2561

2) ประเภทของรายวิชา : วิชาบังคับ วิชาเลือก

1.4 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

1) อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา: ผศ.สายสุดา ปันตระกุล

2) อาจารย์ผู้สอน: ผศ.สายสุดา ปันตระกุล

1.5 ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2563 / ชั้นปี3

1.6 รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

1.7 รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

1.8 สถานที่เรียน

ห้อง 10504 อาคาร 10 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.9 วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่ปรับปรุงรายละเอียดล่าสุด 2 กรกฎาคม 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

2.1 จุดมุ่งหมายของรายวิชา

2.1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีการยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และมีวินัยในการเรียน ตรงต่อเวลา ขยัน อดทนและมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

2.1.2 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎี สามารถบูรณาการ และประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้ นำไปสู่การปฏิบัติได้

2.1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดวิเคราะห์ คิดเชิงเหตุผล และคิดเชิงบูรณาการในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ในงานบริการผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้

2.1.4 เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องได้

2.1.5 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเลือกและใช้รูปแบบการนำเสนอสารสนเทศ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้ ได้อย่างเหมาะสม

2.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อปรับปรุงรายวิชาให้มีเนื้อหาและกิจกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

3.1 คำอธิบายรายวิชา

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ การสนทนาตามสถานการณ์คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ มารยาทการบริการ การกล่าวทักทาย การเสนอความช่วยเหลือผู้ใช้ การจัดการข้อร้องเรียน การนำเสนอบริการ

English communication for user service, conversation on situational, vocabularies related service, manner, greeting, offering help to user, handling with complaints, service presentation

3.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/ งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วย ตนเอง
45 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนเสริมตาม ความต้องการของนักศึกษาเป็นราย กลุ่ม เพื่อทบทวนความรู้ให้ชัดเจนและ แม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มของ นักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ	-	90 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา

3.3 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น รายบุคคล

- 1) อาจารย์ประจำรายวิชา แจ้งเวลาให้คำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ของหลักสูตรหรือผ่านเฟสบุ๊กหรือ
ไลน์กลุ่มประจำวิชา
- 2) อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ อย่างน้อย 2
ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

4.1 แผนพัฒนาและการประเมินตามผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
ด้านคุณธรรม จริยธรรม 1. มีวินัย มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 2. ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3. มีภาวะความเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น 4. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในศักดิ์ศรี และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ 5. มีจรรยาบรรณทางวิชาการ และวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	(1) มีการแจ้งกำหนดเงื่อนไขของการเรียน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความมีวินัย ความตรงต่อเวลาทั้งในส่วนของ การเข้าเรียน การส่งงาน และความซื่อสัตย์ ไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือลอกงานและการบ้านของผู้อื่น (2) ผู้เรียนทำงานกลุ่มเพื่อให้เกิดเรียนรู้ร่วมกัน ภายในกลุ่ม รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนภายในกลุ่ม (3) ให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติ และร่วมกิจกรรมในรายวิชา โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณทางวิชาชีพเสมอ	1) ประเมินด้านการตรงต่อเวลา จากการสังเกตพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียน ความมีวินัยต่อการเรียน การส่งงานตามกำหนดเวลา (2) ประเมินความซื่อสัตย์ในการทำงานที่มอบหมาย และการอ้างอิงผลงานอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	10%
ด้านความรู้ 1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ และทฤษฎีที่สำคัญในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง 2. สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชา	(1) อธิบายชี้แจงเนื้อหาบทเรียน และข้อตกลงของรายวิชากับผู้เรียน (2) ผู้สอนทบทวนความรู้ก่อนเรียน และสรุปความคิดหลังเรียน	(1) ประเมินจากการทำแบบทบทวนความรู้ก่อนเรียน แบบฝึกหัด และการสอบปลายภาค ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ	1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	30%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ กับความรู้ในศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. สามารถประยุกต์ความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ</p> <p>4. สามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการทั้งศาสตร์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ได้</p>	<p>(3) บรรยายเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้</p> <p>(4) ให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้</p>	<p>(2) ประเมินจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของกิจกรรมในชั้นเรียน และสรุปความคิดหลังเรียน</p> <p>(3) ประเมินผลการฝึกปฏิบัติ</p>		
<p>ด้านทักษะทางปัญญา</p> <p>1. มีความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ มีวิจารณญาณหรือดุลยพินิจในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>2. มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และทฤษฎีต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์</p> <p>3. สามารถใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์</p>	<p>(1) ผู้สอนให้นักศึกษาใช้หลักการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้</p> <p>(2) ผู้สอนให้นักศึกษาใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้ได้</p>	<p>(1) ประเมินจากกิจกรรมในชั้นเรียน</p> <p>(2) ประเมินจากผลการสอบปลายภาค</p>	5, 10, 12, 15	10%
<p>ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>1. มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>(1) ฝึกให้ผู้เรียนทำงานรายงานกลุ่ม การร่วมมือแสดงความคิดเห็น ช่วยกันเรียนรู้ และแก้ปัญหาร่วมกัน</p>	<p>(1) ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้เรียนในชั้นเรียน และในการทำรายงานกลุ่ม</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,	25%

ผลการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนา	วิธีการสอน	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	ค่าน้ำหนักของการประเมินผล
<p>2. มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3. มีความสามารถในการปรับตัว ร่วมกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์</p> <p>4. สามารถให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ได้</p>		(2) ประเมินด้วยการให้ผู้เรียนประเมินผลการทำงานของตนเองและสมาชิกในกลุ่ม	12, 13, 14, 15	
<p>ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1. สามารถสื่อสารภาษาไทย ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน การสรุปประเด็น และการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. สามารถเลือก และใช้รูปแบบการนำเสนอ สารสนเทศ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>3. สามารถเลือก และประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติ หรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p>	(1) ให้ผู้เรียนปฏิบัติใช้คำศัพท์ การสนทนาตามสถานการณ์ และการนำเสนอผลงาน	<p>(1) ประเมินจากรายงานกลุ่ม ทั้งการส่งตรงตามกำหนดเวลา ความซื่อสัตย์ในการทำงาน และการอ้างอิงผลงานอย่างถูกต้อง</p> <p>(2) สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนและการทำรายงานได้</p>	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	25%

หมายเหตุ ผลการเรียนรู้ตัวเข้ม = ความรับผิดชอบหลัก ผลการเรียนรู้ตัวธรรมดา = ความรับผิดชอบรอง

4.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ผลการเรียนรู้	เกณฑ์การให้คะแนน (Rubrics)					ร้อยละ การผ่านเกณฑ์
	1	2	3	4	5	
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (M)	-เข้าเรียนตรงเวลา -ส่งงานไม่ตรงที่กำหนด -ร่วมกิจกรรม - จำนวน1-10%	-เข้าเรียนตรงเวลา -ส่งงานไม่ตรงที่กำหนด -ร่วมกิจกรรม -จำนวน11-30%	-เข้าเรียนตรงเวลา -ส่งงานตรงที่กำหนด -ร่วมกิจกรรม -จำนวน31-60%	-เข้าเรียนตรงเวลา -ส่งงานตรงที่กำหนด -ร่วมกิจกรรม -จำนวน61-80%	-เข้าเรียนตรงเวลา -ส่งงานตรงที่กำหนด -ร่วมกิจกรรม -จำนวน81-100%	ร้อยละ 60
ด้านความรู้ (K)	- เข้าใจหลักการและ แนวคิด - สามารถตอบคำถามได้ ถูกต้อง < 30%	- เข้าใจหลักการและ แนวคิด - สามารถตอบคำถามได้ < 50%	-เข้าใจหลักการและ แนวคิด สามารถทำ งานที่มอบหมายได้ -สามารถตอบคำถามได้ > 50%	-เข้าใจหลักการและ แนวคิด สามารถทำงานที่ มอบหมายได้ -สามารถตอบคำถามได้ > 80%	-เข้าใจหลักการและ แนวคิด สามารถทำงานที่ มอบหมายได้ และสามารถแนะนำหรือ แก้ปัญหาในการทำงานที่ มอบหมายได้ -สามารถตอบคำถามได้ ครบถ้วน 100%	
ด้านทักษะปัญหา (C)	-สามารถประยุกต์ความรู้ ในการทำรายงานได้ < 30%	-มีการวางแผนงาน สามารถประยุกต์ความรู้ ในการทำรายงานได้ < 50%	-มีการวางแผนงาน สามารถคิดเป็นระบบ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถประยุกต์ความรู้ ในการทำรายงานได้ > 50%	-มีการวางแผนงาน สามารถคิดเป็นระบบ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถทำงานได้ถูกต้อง ตามที่มีมอบหมาย สามารถ ประยุกต์ความรู้ในการทำ รายงานได้ > 80%	-มีการวางแผนงาน สามารถคิดเป็นระบบ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถทำงานได้ถูกต้อง ตามที่มีมอบหมาย สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ สามารถประยุกต์ความรู้	

ผลการเรียนรู้	เกณฑ์การให้คะแนน (Rubrics)					ร้อยละ การผ่านเกณฑ์
	1	2	3	4	5	
					ในการทำรายงานได้ครบถ้วน 100%	
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (I)	- มีความรับผิดชอบงานของตนเองได้สำเร็จ < 30%	- มีความรับผิดชอบงานของตนเองได้สำเร็จ < 50%	- มีความรับผิดชอบงานของตนเองได้สำเร็จ > 50%	- มีความรับผิดชอบงานของตนเองได้สำเร็จ > 80% - สามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมกลุ่มได้	- มีความรับผิดชอบงานของตนเองได้สำเร็จครบถ้วน 100% - สามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมกลุ่มได้	
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ไอที (N)	- สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกปฏิบัติและทำรายงานได้ < 30%	- สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกปฏิบัติและทำรายงานได้ < 50%	- สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกปฏิบัติและทำรายงานได้ > 50%	- สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกปฏิบัติและทำรายงานได้ > 80%	- สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารและประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการฝึกปฏิบัติและทำรายงานได้ ครบถ้วน 100%	

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

5.1 แผนการสอน (รวมข้อมูลจากหมวดที่ 5 ข้อ 2 เดิม)

ลำดับที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
1 (3 ชม.)	<p>แนะนำรายวิชา</p> <p>-ปฐมนิเทศ</p> <p>-แนะนำรายวิชา สรุปรายละเอียดเนื้อหา</p> <p>รูปแบบการจัดการเรียนการสอน</p> <p>แหล่งข้อมูล กิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>-การวัดและประเมินผล</p> <p>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ</p>	<p>รูปแบบการสอน : On site</p> <p>กิจกรรมการเรียนการสอน :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนแนะนำรายวิชา แหล่งข้อมูล ประกอบการเรียน แหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2. ผู้สอนชี้แจงเกณฑ์การให้คะแนน และการประเมินผลการเรียน 3. ผู้สอนชี้แจงช่องทางการสื่อสารของรายวิชาผ่านกลุ่มปิดของไลน์กลุ่ม และ WBSC-LMS 4. แบบทดสอบก่อนเรียน <p>กิจกรรม/ใบงาน :</p> <p>ทดสอบก่อนเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) 2. เอกสารประกอบการเรียน 3. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 4. คลิปวิดีโอทัศน์ 5. WBSC-LMS 6. Microsoft Teams 	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาผลการทดสอบความรู้ก่อนเรียน (K) 	<p>ผศ.สายสุดา</p> <p>ปิ่นตระกูล</p>
2 (3 ชม.)	<p>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ (ต่อ)</p>	<p>รูปแบบการสอน : On line</p> <p>กิจกรรมการเรียนการสอน :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่าง 2. ผู้เรียนร่วมอภิปราย เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอทัศน์ที่เกี่ยวข้อง 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สังเกตพฤติกรรมการส่งงาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. สังเกตการซักถามและการร่วมอภิปรายในชั้นเรียน (I) 	<p>ผศ.สายสุดา</p> <p>ปิ่นตระกูล</p>

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		3. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบสำรวจคำศัพท์เกี่ยวกับงานบริการผู้ใช้		3. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	
3 (3 ชม.)	บทที่ 2 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารในงานบริการ	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และตั้งโจทย์ คำถาม 2. ผู้เรียนแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 3. สรุปความเข้าใจหลังเรียน 4. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบฝึกการวิเคราะห์คำถาม-คำตอบ	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. สังเกตการซักถามและการ ร่วมอภิปราย (I) 3. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปั้นตระกูล
4 (3 ชม.)	บทที่ 2 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารในงานบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนยกตัวอย่างสถานการณ์ต่างในงาน บริการผู้ใช้ 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนตั้งโจทย์ ปัญหาตามสถานการณ์ 3. ผู้เรียนวิเคราะห์การแก้โจทย์ปัญหาและ ฝึกการสนทนาตามสถานการณ์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปั้นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		4. บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบฝึกการสนทนาตามสถานการณ์ต่างๆ ในห้องสมุด			
5 (3 ชม.)	บทที่ 3 การสนทนาตามสถานการณ์	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนยกตัวอย่างคำศัพท์เฉพาะ วิชาชีพเกี่ยวกับการบริการใน ห้องสมุด 2. ให้ผู้เรียนตั้งโจทย์คำถาม 3. ผู้เรียนแบ่งกลุ่มแก้โจทย์คำถาม 4. ผู้เรียนจัดกลุ่มและแบ่งหน้าที่การ ทำรายงานเกี่ยวกับงานบริการผู้ใช้ 5. บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : 1. แบบบันทึกคำศัพท์ 2. รายชื่อและหน้าที่สมาชิกในกลุ่ม รายงาน	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 3. สังเกตการจัดกลุ่มและการ ทำงานเป็นทีม (C) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปั้นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
6 (3 ชม.)	บทที่ 3 การสนทนาตามสถานการณ์ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนยกตัวอย่างคำศัพท์ในคลิปวิดีโอทัศน์และเว็บไซต์เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการห้องสมุด 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มและวิเคราะห์คำศัพท์ในคลิปวิดีโอทัศน์ที่เกี่ยวข้อง 3. อภิปรายและสรุปความเข้าใจหลังเรียน 4. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบบันทึกคำศัพท์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอทัศน์ที่เกี่ยวข้อง 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่งงาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงานการค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการมีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบงานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล
7 (3 ชม.)	บทที่ 4 คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่างมารยาทการบริการ 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้งโจทย์ปัญหา 3. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 4. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบฝึกการตั้งประโยคคำถามในงานบริการ	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอทัศน์ที่เกี่ยวข้อง 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่งงาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงานการค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการมีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบงานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
8 (3 ชม.)	บทที่ 4 คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่าง มารยาทการบริการ 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้ง โจทย์ปัญหา 3. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 4. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบฝึกการตั้งประโยคคำถามในงาน บริการ	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล
9 (3 ชม.)	บทที่ 5 คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่าง การกล่าวทักทาย 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้ง โจทย์ปัญหา 3. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 4. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : แบบบันทึกคำศัพท์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
10 (3 ชม.)	บทที่ 5 คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่างการกล่าวทักทาย 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้งโจทย์ปัญหา 3. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 4. บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning 5. ให้ผู้เรียนนำเสนอความก้าวหน้าของรายงาน กิจกรรม/ใบงาน : แบบบันทึกคำศัพท์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวกับ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่งงาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงานการค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการมีส่วนร่วม (I) 4. ประเมินความก้าวหน้าของรายงาน (C) 5. พิจารณาการนำเสนอใบงานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปั้นตระกูล
11 (3 ชม.)	บทที่ 5 คำศัพท์เกี่ยวกับการบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่างวิธีการช่วยเหลือผู้ใช้ 2. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้งโจทย์ปัญหา 3. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 4. บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน :	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวกับ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่งงาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงานการค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการมีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบงานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปั้นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		แบบบันทึกคำศัพท์			
12 (3 ชม.)	บทที่ 6 มารยาทการบริการ	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้ง โจทย์ปัญหา 2. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 3. บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning กิจกรรม/ใบงาน : 1. แบบบันทึกคำศัพท์	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. ประเมินความก้าวหน้าของ รายงาน (C) 4. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 5. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล
13 (3 ชม.)	บทที่ 6 มารยาทการบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายเนื้อหา และยกตัวอย่าง ข้อร้องเรียนในงานบริการผู้ใช้ห้องสมุด 2. ผู้สอนมอบหมายวิเคราะห์ข้อร้องเรียน 3. สรุปความเข้าใจหลังเรียน กิจกรรม/ใบงาน : แบบบันทึกข้อร้องเรียนในงานบริการผู้ใช้	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล
14 (3 ชม.)	บทที่ 7 การนำเสนอบริการ	รูปแบบการสอน : On line กิจกรรมการเรียนการสอน :	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M)	ผศ.สายสุดา ปิ่นตระกูล

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
		1. ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนร่วมกันตั้ง โจทย์ปัญหา 2. ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาโจทย์คำถาม 3. บรรยายภาคในชั้นเรียนเป็นในลักษณะ Active Learning 4. ให้ผู้เรียนนำเสนอความก้าวหน้าของ รายงาน กิจกรรม/ใบงาน : แบบฝึกการวิเคราะห์คำถาม-คำตอบ	4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	
15 (3 ชม.)	บทที่ 7 การนำเสนอบริการ (ต่อ)	รูปแบบการสอน : On site กิจกรรมการเรียนการสอน : 1. ผู้สอนบรรยายและยกตัวอย่างการ นำเสนอบริการ 2. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนการ กำหนดหัวเรื่องแบบ Active Learning 3. ให้ผู้เรียนนำเสนอความก้าวหน้าของ รายงาน กิจกรรม/ใบงาน : รูปแบบการนำเสนอบริการ	1. เอกสารประกอบการเรียน 2. สื่อการสอนโดยใช้ PowerPoint 3. คลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้อ 4. WBSC-LMS 5. Microsoft Teams	1. สังเกตพฤติกรรมการส่ง งาน ความซื่อสัตย์ในชั้นเรียน (M) 2. พิจารณาผลการปฏิบัติงาน การค้นคว้าข้อมูล (K) 3. สังเกตการซักถามและการ มีส่วนร่วม (I) 4. พิจารณาการนำเสนอใบ งานในรูปแบบความเรียง (N)	ผศ.สายสุดา ปันตระกูล
16 (1.30 ชม.)		สอบปลายภาค		1. พิจารณาความรู้เกี่ยวกับ ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ผู้ใช้ด้วยการสอบ (K)	

สัปดาห์ที่ (ชม.)	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน/ใบงาน	สื่อที่ใช้	การวัดและประเมินผล (สัดส่วนการประเมิน)	ผู้สอน
				2. พิจารณาวิธีการประยุกต์ ความรู้ ความเข้าใจในการ สื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการ บริการผู้ใช้ด้วยการสอบ (C)	

หมายเหตุ: แผนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาเป็นรูปแบบ On site ครั้งที่ 1,3,5,7,9,11,13,15 รูปแบบ Online ครั้งที่ 2,4,6,8,10,12,14

5.2 การวัดและการประเมินผล

1) การวัดผล :

- โครงการงาน 60%
- สอบปลายภาค 30%
- จิตพิสัย 10%

2) การประเมินผล : ใช้ระบบ อิงกลุ่ม อิงเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระดับคะแนน (คะแนน)	ระดับผลการเรียน
85-100	A
79-84	B ⁺
73-78	B
67-72	C ⁺
61-66	C
55-60	D ⁺
50-54	D
0-49	F

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

6.1 เอกสารและตำราหลัก

สายสุดา ปันตระกูล. (2563). *เอกสารประกอบการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการผู้ใช้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

6.2 เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Connaway, L. S. (2015). *The Library in the Life of the User: Engaging with People Where They Live and Learn*. Dublin, Ohio: OCLC Research.

English for Communication in Thapra Palace Library. (n.d.). Bangkok: Thapra Palace Library.

6.3 เอกสารและข้อมูลแนะนำ

At the Library Speaking English Fluently. (2020). Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=gDKXkUirKJU>.

Daily English Conversations In Library-Speak English Fluently Basic English Conversation. (2020). Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=tQX0KisE1tA>.

Eastell, C. (2019). *How libraries change lives*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Tvt-LHZBUwU>.

Hallman, S. (2020). *Reimagining the Public Library to Reconnect the Community*. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Jl2CLgq3LLk>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

7.1 กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1) การประเมินอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา
- 2) นักศึกษาประเมินตนเองในผลการเรียนรู้แต่ละด้าน

7.2 กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 1) ใช้แบบประเมินอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา
- 2) ใช้แบบประเมินตนเองสำหรับนักศึกษา

7.3 การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินที่ได้จากข้อที่ 7.1 และ 7.2 มาปรับปรุงการเรียนการสอน โดยนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

7.4 การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การทวนสอบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาจากการสังเกตพฤติกรรม คะแนนการสอบ การปฏิบัติ และการนำเสนอผลงาน

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน		
	การสังเกตพฤติกรรม	การสอบ	การปฏิบัติ/การนำเสนอผลงาน
คุณธรรม จริยธรรม	✓		
ความรู้	✓	✓	✓
ทักษะทางปัญญา		✓	✓
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ไอที	✓		✓

7.5 การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

1) อาจารย์ผู้สอนดำเนินการทวนสอบด้วยตนเอง ด้วยการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาตามวิธีการ ข้อ 7.4

2) กรณีที่ผลการเรียนรู้ของนักศึกษายังไม่ได้ประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนจะให้โอกาสนักศึกษาปรับปรุงแก้ไขได้ตามความจำเป็นเป็นรายกรณี