



รายละเอียดของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม (มคอ.4)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 1 / 2560

รหัสวิชา 3574806 ชื่อรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการบริการลูกค้า

Customer Service Professional Internship

อาจารย์ผู้สอน

อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล

ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนนท์

ผศ.ปริศนา มั่นภา

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

ดร.ศีลสุภา วรรณสุทธิ

คำนำ

รายละเอียดของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม (มคอ.4) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการบริการลูกค้า ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางหรือแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คณาจารย์ผู้สอน

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้	5
หมวด 4 ลักษณะและการดำเนินการ	7
หมวด 5 การวางแผนและการเตรียมการ	8
หมวด 6 การประเมินนักศึกษา	8
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม	9

รายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3574806
2. จำนวนหน่วยกิตหรือจำนวนชั่วโมง
5(0-30-0) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ ประสบการณ์วิชาชีพ
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ/อาจารย์ที่ปรึกษาการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม
อ.ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล
ผศ.ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนนท์
ผศ.ปริศนา มั่นเภา
ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
ดร.จิรัชย์ ศิริศิริรัมย์
ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
ดร.ศีลสุภา วรณสุทธิ์
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่กำหนดให้มีการฝึกประสบการณ์ภาคสนามตามแผนการศึกษาของหลักสูตร
ภาคการศึกษาที่ 1 ชั้นปีที่ 4
6. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาประสบการณ์ภาคสนามครั้งล่าสุด
28 กรกฎาคม 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของประสบการณ์ภาคสนาม
เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีกับการปฏิบัติงานได้จริง
2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาหรือปรับปรุงประสบการณ์ภาคสนาม
เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพพร้อมกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ

หมวดที่ 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (1) มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาใจเอาเปรียบผู้อื่น
และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม
และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและ
การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่มีภาวะผู้นำ
และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (4) มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กระบวนการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาผลการเรียนรู้

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ

1.3 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการประเมินจากสถานประกอบการ และ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรายบุคคล

2. ความรู้

2.1 อธิบายถึงความรู้ที่จะได้รับ/ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- (1) มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง
เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- (2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีความรู้ในกระบวนการ
และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 กระบวนการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาผลการเรียน

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ

2.3 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการประเมินจากสถานประกอบการ และ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรายบุคคล

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่จะได้รับการพัฒนา/ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- (1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง
รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- (2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ
ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม
และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- (3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ
และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ใช้ในพัฒนาผลการเรียนรู้

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ

3.3 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการประเมินจากสถานประกอบการ และ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรายบุคคล

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 คำอธิบายเกี่ยวกับทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถในการรับภาระ

ความรับผิดชอบที่ควรมีการพัฒนา

- (1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- (2) มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้
- (3) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 กระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะพัฒนาผลการเรียนรู้

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ

4.3 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการประเมินจากสถานประกอบการ และ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรายบุคคล

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 คำอธิบายเกี่ยวกับทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่

ควรมีการพัฒนา

- (1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- (3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะพัฒนาผลการเรียนรู้

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ

5.3 วิธีการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการประเมินจากสถานประกอบการ และ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรายบุคคล

หมวดที่ 4 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายโดยทั่วไปของประสบการณ์ภาคสนามหรือคำอธิบายรายวิชา

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า

Internship profession in business, especially in customer service area.

2. กิจกรรมของนักศึกษา

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการ ซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความร่วมมือทางวิชาการ บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น

3. รายงานหรืองานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

รายงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย	กำหนดส่ง
รายงานผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	หลังฝึกงานครบตามเวลาที่กำหนด 1 สัปดาห์

4. การติดตามผลการเรียนรู้การฝึกประสบการณ์ภาคสนามของนักศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา/นิเทศ ติดตามตรวจสอบรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านระบบการรายงานออนไลน์ (<http://wbsc.dusit.ac.th>) อาจสุ่มเยี่ยมนักศึกษา ณ สถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

5. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานที่เลี้ยงในสถานประกอบการที่ดูแลกิจกรรมใน

ภาคสนาม

ฝึกทักษะที่จำเป็นก่อนลงปฏิบัติหน้าที่จริง

6. หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์นิเทศ

ติดตามตรวจสอบรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านระบบการรายงานออนไลน์ (<http://wbsc.dusit.ac.th>) อาจสุ่มเยี่ยมนักศึกษา ณ สถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

7. การเตรียมการในการแนะแนวและช่วยเหลือนักศึกษา

ประชุม/อบรม การใช้งานระบบการรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (<http://wbsc.dusit.ac.th>) และจัดให้อาจารย์พบกับกลุ่มนักศึกษาเพื่อกำหนดช่องทางการสื่อสารร่วมกัน

8. สิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนที่ต้องการจากสถานที่ที่จัดประสบการณ์ภาคสนาม/

สถานประกอบการ

บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ และ ร้านค้าที่ให้บริการลูกค้าของทู

หมวดที่ 5 การวางแผนและการเตรียมการ

1. การกำหนดสถานที่ฝึก
บมจ. ทรุ คอร์ปอเรชั่น
2. การเตรียมนักศึกษา
ประชุม/อบรม การใช้งานระบบการรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
(<http://wbsc.dusit.ac.th>) และ จัดให้อาจารย์พบกับกลุ่มนักศึกษาเพื่อกำหนดช่องทางการสื่อสารร่วมกัน
3. การเตรียมอาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์นิเทศ
ประชุมอาจารย์ที่ปรึกษา/นิเทศ
4. การเตรียมพนักงานพี่เลี้ยงในสถานที่ฝึก
หารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกัน
5. การจัดการความเสี่ยง
ติดตามนักศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

หมวดที่ 6 การประเมินนักศึกษา

1. หลักเกณฑ์การประเมิน
ประเมินการบรรลุผลการเรียนรู้ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน โดยให้ระดับคะแนน 1-5 ตามเกณฑ์การประเมินผลการศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้
 - 1 หมายถึง ต้องปรับปรุงอย่างมาก
 - 2 หมายถึง ต้องปรับปรุง
 - 3 หมายถึง พอใช้
 - 4 หมายถึง ดี
 - 5 หมายถึง ดีมาก
 นักศึกษาต้องได้รับคะแนนประเมินเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จึงจะผ่านเกณฑ์การฝึกประสบการณ์ภาคสนาม
2. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา
ประเมินจากรายงาน
3. ความรับผิดชอบของพนักงานพี่เลี้ยงต่อการประเมินนักศึกษา
ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
4. ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้รับผิดชอบประสบการณ์ภาคสนามต่อการประเมินนักศึกษา
ติดตามการฝึกประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอ
5. การสรุปผลการประเมินที่แตกต่าง
หารือร่วมกันทั้งอาจารย์ที่ปรึกษา/นิเทศ และ ผู้รับผิดชอบการฝึกงานจากทรู

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม

1. กระบวนการประเมินการฝึกประสบการณ์ภาคสนามโดยผู้เกี่ยวข้องต่อไปนี้

1.1 นักศึกษา

สุ่มสอบถามพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ

1.2 พนักงานพี่เลี้ยงหรือผู้ประกอบการ

สุ่มสอบถามพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ / รายงานตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 อาจารย์ที่ดูแลกิจกรรมภาคสนาม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

1.4 อื่น ๆ เช่น ผู้ประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากทรู

พูดคุยหารืออย่างไม่เป็นทางการ

2. กระบวนการทบทวนผลการประเมินและการวางแผนปรับปรุง

นำข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานจากทรู เปรียบเทียบกับ รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากนักศึกษา เพื่อทบทวนและตรวจสอบความตรงกันของข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนปรับปรุงกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพต่อไป