

## รายวิชา 1551611 การติดต่อธุรกิจ

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
 วิทยาเขต/คณะ/สาขาวิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

## หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
 รหัสวิชา 1551611 (ชื่อวิชาภาษาไทย) การติดต่อทางธุรกิจ  
 (ชื่อวิชาภาษาอังกฤษ) Business Correspondence
2. จำนวนหน่วยกิต  
 3 หน่วยกิต 3(3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ วิชาเฉพาะด้านเลือก
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
 คณาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาอังกฤษธุรกิจ
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
 ภาคการศึกษาที่ 1 ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)  
 -
8. สถานที่เรียน  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
 วันที่ 26 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2554

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

หลังจากที่เรียน รายวิชา 1551611 การติดต่อธุรกิจแล้ว นักศึกษาจะต้อง

1. มีความรู้ความเข้าใจจดหมายธุรกิจแบบต่างๆ และสามารถอธิบายความแตกต่างของจดหมายธุรกิจต่างๆ ได้
2. สามารถเขียนจดหมายธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ทั้งในเชิงธุรกิจแบบต่างๆ และจดหมายถาม-ตอบแบบต่างๆ ได้
3. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายโต้ตอบเจรจาต่างๆ ในกับผู้อื่นได้
4. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ แนะนำเสนอข้อมูลได้

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

การเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ ทั้งแบบที่เป็นทางการและรูปแบบที่ใช้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ทั่วไป เช่น จดหมายถาม-ตอบ จดหมายเสนอขาย จดหมายตอบรับ และจดหมายอื่นที่จำเป็น รวมทั้งในรูปแบบรายงาน และบทความทางธุรกิจต่างๆ

Writing various types of business letters in both conventional and electronic forms, letters of inquiry, sales promotion, acceptance, confirmation and other necessary forms of letters, reports and business articles.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา	ฝึกปฏิบัติ 15 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	การศึกษาด้วยตนเอง 51 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

	เฉพาะราย		
--	----------	--	--

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีจรรยาบรรณวิชาชีพ เคารพในสิทธิของข้อมูลส่วนบุคคล การไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา มีความซื่อสัตย์ โดยมีคุณธรรม จริยธรรมตามคุณสมบัติหลักสูตร (ตรงค่านิยม 12 ประการข้อ 2, 3, และ 4) ดังนี้

- ตระหนักในคุณค่าและคุณธรรม จริยธรรม เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต
- มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
- มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งและลำดับความสำคัญ
- เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ

#### 1.2 วิธีการสอน

- บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่สุจริต หรือจากมิจฉาชีพ การป้องกันตนเอง
- อภิปรายกลุ่ม
- กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง
- บทบาทสมมติ

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมการเข้าเรียน และส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่ให้และตรงเวลา
- มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงาน อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- ประเมินผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ประเมินผลการนำเสนอรายงานที่มอบหมาย

### 2. ความรู้

## 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

มีความรู้ในหลักการ ความสำคัญ องค์ประกอบของรูปแบบจดหมายในเชิงธุรกิจในรูปแบบประเภทต่างๆ (genres of business letters) รูปแบบรายงาน และการนำเสนอในเชิงธุรกิจ โดยทำการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมในเชิงธุรกิจจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ประโยชน์ของการใช้จดหมายในการติดต่อในเชิงธุรกิจ ความเกี่ยวข้องของการใช้จดหมายต่างๆ ในการใช้ชีวิตประจำวันและธุรกิจ จรรยาบรรณ จริยธรรมของผู้เกี่ยวข้อง ผลกระทบของการใช้จดหมายโต้ตอบในเชิงธุรกิจ ต่อบุคคลและสังคม (ตรงกับค่านิยม 12 ประการข้อ 1)

## 2.2 วิธีการสอน

- บรรยายเกี่ยวกับรูปแบบของจดหมายธุรกิจและความแตกต่างของจดหมายธุรกิจแต่ละประเภท เนื้อหาและศัพท์สำนวนที่เกี่ยวข้อง
- อภิปราย การทำงานกลุ่ม การนำเสนอรายงาน และมอบหมายให้ค้นคว้าหาบทความ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสรุปและนำเสนอ การศึกษาโดยใช้ปัญหา และโครงงาน Problem base learning และ Student Centered เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

## 2.3 วิธีการประเมินผล

- ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี
- นำเสนอสรุปการอ่านจากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการคิดอย่างมีการคิดอย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้จดหมายในเชิงธุรกิจในการติดต่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ (ตรงกับค่านิยม 12 ประการข้อ 1, 2, และ 3)

### 3.2 วิธีการสอน

- การมอบหมายให้นักศึกษาทำโครงงานพิเศษ และนำเสนอผลการศึกษา
- อภิปรายกลุ่ม
- การสะท้อนแนวคิดจากการประพฤติ

### 3.3 วิธีการประเมินผล

สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์ หรือวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์ใช้จดหมายในการติดต่อทางธุรกิจ

#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (ตรงกับค่านิยม 12 ประการข้อ 1 และ 2)

##### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
- พัฒนาความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานเป็นทีม
- พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วน

ตามกำหนดเวลา

##### 4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา
- มอบหมายงานรายกลุ่มและรายบุคคล การนำตัวอย่างการใช้หรือ อ่านบทความที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา

- การนำเสนอรายงาน

##### 4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินตนเอง และเพื่อน ด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด
- รายงานที่นำเสนอ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
- รายงานการศึกษาด้วยตนเอง

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ตรงกับค่านิยม 12 ประการข้อ 1, 2, 3 และ 4)

##### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะการคิดคำนวณ เชิงตัวเลข
- พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอในชั้นเรียน

- พัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา
- พัฒนาทักษะในการสืบค้น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- ทักษะในการนำเสนอรายงานโดยใช้รูปแบบ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

##### 5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงาน โดยเน้นการนำตัวเลข หรือมีสถิติอ้างอิง จากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

##### 5.3 วิธีการประเมินผล

- การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

- การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและวิธีการอภิปราย

### หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

#### 1. แผนการสอน

Week	Contents	Activities	Hours	Instructor
1	Orientation Unit 1: Writing a business message	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teacher explains the course outline description for students – the course description, teaching contents, grading criteria, and so forth.</li> <li>- Teacher could explain the differences of the genres of each business letters.</li> <li>- Student could understand and describe components of any business messages e.g. fax, e-mail, memos, and etc. correctly.</li> <li>- Students can write short messages followed the instructions correctly both in group and individual.</li> </ul>	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
2-3	Unit 2: Writing a business letter	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Students brainstorm the formats of business letters found in the daily life and in business fields.</li> <li>- Teacher explains the various kinds of business letters and the details for each component.</li> <li>- Students could write down and match the details in each part of the business letter correctly.</li> </ul>	6 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
4	Unit 3: Making an enquiry	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Teacher explains what the enquiry letters are and gives examples of useful expressions in making an enquiry.</li> <li>-Students can utilize the expressions in the enquiry letters properly.</li> </ul>		

5	Unit 4: Replying to an enquiry	-Teacher explains what the replied enquiry letters are and gives examples of useful expressions in replying an enquiry. -Students can utilize the expressions in the enquiry letters properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
6	Unit 5: Placing an order	-Teacher explains the letters for placing an order and useful expressions in placing the order. -Students can utilize the expressions in the placing order in business fields properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
7	Unit 6: Acknowledging an order	-Teacher explains the letters for acknowledging an order and useful expressions in placing the order. -Students can utilize the expressions in the placing order in business fields properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
8	Midterm Examination	1 hour and a half (both multiple choices and writing examination).		
9		Presentation (Group)	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
10	Unit 7: Making a complaint	-Teacher explains the letters for making a complaint and useful expressions in making a complaint. -Students can utilize the expressions in making a complaint properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
11	Unit 8: Making an adjustment	Teacher explains the letters for making an adjustment and useful expressions in making an adjustment -Students can utilize the expressions in making an adjustment properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow

12	Unit 9: Making a request for payment	Teacher explains the letters for making a request for payment and useful expressions in making a request for payment. -Students can utilize the expressions in making a request for payment properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
13	Unit 10: Responding to a request for payment	Teacher explains the letters for responding to a request for payment and useful expressions in responding to a request for payment. -Students can utilize the expressions in responding to a request for payment properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
14	Unit 11: Writing a sales letter	Teacher explains what the sales letters are and useful expressions in writing a sales letter. -Students can utilize the expressions in writing a sales letter properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
15	Unit 12: Writing a goodwill letter	Teacher explains what a goodwill letter is and the useful expressions in writing a goodwill letter. -Students can utilize the expressions in writing a goodwill letter properly.	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
16		Presentation and Evaluation of the business portfolio	3 hours	Aj. Orranuch Aegpongpaow
17	Final examination	2 hours (both multiple choices and writing examination).		



## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	งานที่จะใช้ประเมินผลผู้เรียน	สัปดาห์ที่กำหนด	สัดส่วนของการประเมินผล
2.3	สอบ		
	สอบกลางภาค (บทที่ 1-6)	8	20%
	สอบปลายภาค (บทที่ 7 – 12)	17	30%
1.3	การเข้าชั้นเรียน	ตลอดเทอม	ตลอดเทอม
1.3, 3.3	การมีส่วนร่วมอภิปราย แสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดเทอม	ตลอดเทอม
1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3	วิเคราะห์การนำเสนอ	9, 16	10%
1.3, 2.3, 3.3, 4.3, 5.3	ทำงานกลุ่ม รายงานต่างๆ	ตลอดเทอม	20%

### ข้อปฏิบัติในชั้นเรียน (Requirements)

1. นักศึกษาต้องแต่งกายตรงตามระเบียบมหาวิทยาลัยฯ
2. นักศึกษาเข้าสายได้ไม่เกิน 15 นาที หากสาย 3 ครั้ง เท่ากับ ขาด 1 ครั้ง
3. นักศึกษาต้องเข้าเรียนไม่น้อยกว่า 80% ของรายวิชา หากขาดเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ถือว่า นักศึกษาสอบไม่ผ่านในรายวิชา

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

#### 1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 1551611 Business Correspondence

#### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-

#### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

<http://www.englishclub.com/business-english/correspondence-samples.htm>

[http://esl.about.com/cs/onthejobenglish/a/a\\_basbletter.htm](http://esl.about.com/cs/onthejobenglish/a/a_basbletter.htm)

<http://old.nios.ac.in/Secbuscour/cc14.pdf>

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- แบบประเมินตนเองของผู้เรียน
- ผลการสอบของนักศึกษา
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

จากผลจากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาในเทอมที่ผ่านมา มีการจัดการปรับปรุงการสอน โดยเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนมากขึ้น และให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จาก

- การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา
- พิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา
- มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้
  - การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
  - การทวนสอบเกณฑ์การวัดและประเมินผลการเรียนในรายวิชาโดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหลักสูตร

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

- เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน

