



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3572115 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้า  
(ภาษาอังกฤษ) Presentation Techniques for Customer Service

อาจารย์ผู้สอน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

## คำนำ

รายวิชา เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้า (Presentation Techniques for Customer Service) รหัสวิชา 3572115 เป็นการจัดทำรายละเอียดประกอบรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะด้าน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของการนำเสนอ การนำเสนอตามสถานการณ์ การนำเสนอแบบเผชิญหน้า การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ เทคนิคการนำเสนอด้วยบุคลิกภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

เอกสารรายละเอียดรายวิชา เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้าฉบับนี้ เพื่อให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยปรับปรุงรูปแบบการสอน รูปแบบการส่งงาน การนำเสนอผลงานของผู้เรียน ความตระหนักรู้ในเรื่องกระบวนการคิดและความรับผิดชอบของผู้เรียนให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่สามารถปรับปรุงรูปแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	14
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	15

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
คณะ    คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3572115 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้า  
(ภาษาอังกฤษ) Presentation Techniques for Customer Service

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะด้าน

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้สอน                                      ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/2561

ชั้นปีที่ 2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 23 ตุลาคม 2561

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้

1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการณ์นำเสนอเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อสอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสมและทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบัน

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย ความสำคัญของการนำเสนอ การนำเสนอตามสถานการณ์ การนำเสนอแบบเผชิญหน้า การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ เทคนิคการนำเสนอด้วยบุคลิกภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

Definitions, importance of giving presentation; situational presentation; face-to-face presentation; telephone presentation; presentation techniques regarding personality, voice projection, appropriate language use (formal and informal) for effective communication and customer impression.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	สอนเสริมตาม ความต้องการ	ไม่มี	90 ชั่วโมง

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม จำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คือ วันพุธ เวลา 09.00 - 16.00 น.

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

○ 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

○ 1.1.2 มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

● 1.1.3 มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

● 1.1.4 มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

#### 1.2 วิธีการสอน

1) สร้างวัฒนธรรมองค์กรในชั้นเรียน เพื่อปลูกจิตสำนึกขั้นพื้นฐานให้กับนักศึกษา ในการรักษาระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย ความมีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะและมหาวิทยาลัย ชุมชน การตรงต่อเวลาการแต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ ความรับผิดชอบ ในหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริต

2) สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในระหว่างเรียน มอบหมายงานเดี่ยวและกลุ่มเพื่อพิจารณาความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความตรงต่อเวลาในการส่งงานและการเข้าเรียน

3) อาจารย์ผู้สอนประพฤติตนเองเป็นแบบอย่างให้กับนักศึกษา

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย

2) ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

● 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ

○ 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

○ 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

● 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

#### 2.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหา

- 2) สอนจากงานวิจัยหรือแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาชีพได้
- 3) มีบรรยายเกี่ยวกับทฤษฎีแนวคิด เทคนิคการประเมินผลในฐานะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชน ศึกษากำหนดมาตรฐานและเกณฑ์ในการประเมินผล รูปแบบการประเมินผลต่าง ๆ

### 2.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย
- 2) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม
- 3) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา
- 4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- 5) ประเมินจากงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ เช่น แบบฝึกหัด ทบทวนเพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 3.1.1 สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 3.1.2 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้านมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

### 3.2 วิธีการสอน

- 1) อธิบาย บรรยาย โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 2) มอบหมายให้ค้นหาค้นหาบทความ งานวิจัย สถานการณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์และทำรายงาน
- 3) การทำกิจกรรมกลุ่มและนำเสนอรายงานกลุ่ม

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินผลจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- 2) ประเมินผลจากทดสอบกลางภาคและปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นวัดหลักการและทฤษฎี
- 3) รายงานการค้นคว้าบทความ วิจัย สถานการณ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

● 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

● 4.1.3 มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

#### 4.2 วิธีการสอน

1) การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ

2) มอบหมายงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/รายงาน (กลุ่ม) โดยเน้นความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน เพื่อดูความสามารถในการทำงานเป็นทีม กล้าที่จะแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน

2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่าง ๆ รายงานกลุ่มและการแสดงความเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปรายซักถาม

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○ 5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

○ 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

● 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

#### 5.2 วิธีการสอน

1) มอบหมายงานให้นักศึกษา ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจาก Website สื่อการสอน e-learning และการทำรายงาน โดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาเชื่อถือ

2) กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน/รายงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/การศึกษาดูงาน/รายงานที่ได้รับมอบหมาย

2) ประเมินจากผลการสืบค้น เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม



## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการนำเสนอ - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. แนะนำวิธีการเรียนการสอนและอธิบายเนื้อหา รายวิชา จุดประสงค์และเป้าหมายของรายวิชา เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือเรียนและ website เพิ่มเติม 2. การบรรยาย โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการ	1 . เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

			เรียนรู้			
2	- การเตรียมความพร้อมของร่างกายก่อนนำเสนองาน - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา
ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
3	- ภาษากายและการควบคุมตนเองในขณะ	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปราย	1. เอกสารประกอบการสอน	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

	<p><b>นำเสนองาน</b></p> <p>- <b>Learning Outcome</b></p> <p>สามารถวิเคราะห์วางแผนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง</p>		<p>ใน ประเด็น ที่ สำคัญที่ เกี่ยวข้อง กับ สารระ การ เรียนรู้</p> <p>2. เปิดโอกาสให้ นัก คี ก ษ า อภิปรายและ ช้ ก ถ าม ใน ประเด็นที่ สนใจ และสงสัย</p>	<p>2. สื่อการสอน Power point</p> <p>3. กรณีศึกษา/งาน ที่ มอบ หมาย / ทดสอบย่อย</p>		
4	<p>- การวางแผนการนำเสนอการลำดับเนื้อหาการนำเสนอ</p> <p>- <b>Learning Outcome</b></p> <p>สามารถวิเคราะห์วางแผนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง</p>	3	<p>1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</p> <p>2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</p>	<p>1. เอกสารประกอบการสอน</p> <p>2. สื่อการสอน Power point</p> <p>3. กรณีศึกษา/งาน ที่ มอบ หมาย / ทดสอบย่อย</p>	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

5	- องค์ประกอบสนับสนุนการนำเสนอการสรุปเรื่องที่น่าสนใจ - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์วางแผนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	6	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา
สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
6	-รูปแบบการนำเสนอตามสถานการณ์ต่างๆ - Learning Outcome	6	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้ 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

	มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม		2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย		
7 - 8	- เทคนิคการนำเสนอ - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา
9	- การใช้เครื่องมือในการนำเสนอ งาน	3	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้	1. เอกสารประกอบการสอน	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

	- Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม		นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย		
สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
10 - 11	- การนำเสนอแบบเผชิญหน้า การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ ด้วยบุคลิกภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสม - Learning Outcome การบูรณาการองค์	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่างเพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้ 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

	ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม		ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน			
12 - 14	- ฝึกปฏิบัติการนำเสนอโดยลงพื้นที่จริง เก็บรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชนแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผน	3	การเรียนรู้นอกชั้นเรียนตามหน่วยงานภายนอก	สถานประกอบการ	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา
15	- นำเสนอเพื่อรับการวิจารณ์เพื่อปรับปรุง - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการนำเสนอเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้	ผ ศ . วิภาดา มุกดา

			ค ว า ม รั้ ใ ห้ นั ก คี ก ษ า ท า ค ำ ถ า ม ท บ ท ว น ท ำ ย บ ท ร ี ย เ ย น			
สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการ เรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
16	สอบปลายภาค					



## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
1	1.1.3, 3.1.2, 4.1.1	1. ประเมินจากการเข้าชั้นเรียนตรงเวลา 2. ประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม 3. กิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม	1 - 15	20 %
2	1.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 5.1.1	1. ประเมินผลจากรายงานการศึกษาค้นคว้า/การจัดทำโครงการที่ได้รับมอบหมาย 2. ประเมินจากการส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่ได้มอบหมาย 3. ประเมินจากผลการนำเสนอผลงานกลุ่ม	2 - 15	25 %
3	1.1.1, 2.1.1, 3.1.1	- สอบปลายภาค	16	55 %

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

#### 1. เอกสารและตำราหลัก

วิภาดา มุกดา. (2561). *เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

#### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ฐิรินาถ แพทย์งกุล. (2555). *เอกสารประกอบการสอน : เทคนิคการนำเสนอผลงาน*. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

ประวีณ ณ นคร. (2551). *เทคนิคการนำเสนอเรื่องด้วยวาจา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

#### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 ประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ
- 1.2 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการสอน เพื่อกำกับดูแลการสอนให้ได้คุณภาพ
- 2.2 ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนักศึกษาและการทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

### 3. การปรับปรุงการสอน

3.1 ผู้ประสานงานรายวิชาและคณาจารย์ผู้สอนร่วมกันระดมสมองกำหนดกลยุทธ์วิธีการสอนจากผลการประเมินประสิทธิผลของรายวิชา สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคจากมคอ. 5 เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน

3.2 ปรับกลยุทธ์การสอนและการบูรณาการความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลประจำรายวิชา

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

5.2 ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ