



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2562

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

อาจารย์ผู้สอน
ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

คำนำ

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

เอกสารรายละเอียดรายวิชา เทคนิคการนำเสนอในการบริการลูกค้าฉบับนี้ เพื่อให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้โดยปรับปรุงรูปแบบการสอน รูปแบบการส่งงาน การนำเสนอผลงานของผู้เรียน ความตระหนักรู้ในเรื่องกระบวนการคิดและความรับผิดชอบของผู้เรียนให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางที่สามารถปรับปรุงรูปแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

ดร.สิรินาถ แพทย์ยังกุล

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	6
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	7
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	11
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	16
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	17

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 ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/2562

ชั้นปีที่ 2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 22 พฤศจิกายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการวางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการประเมินและติดตามผลได้

1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการนำเสนอเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อสอดแทรกการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสมและทันสมัย 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) สร้างวัฒนธรรมองค์การในชั้นเรียน 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 การจัดโครงสร้างองค์การ 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 สามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

4.2 วิธีการสอน

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

4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม 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 โดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน/รายงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

5.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/การศึกษาดูงาน/รายงานที่ได้รับมอบหมาย

2) ประเมินจากผลการสืบค้น เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญของ การนำเสนอ - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. แนะนำวิธีการเรียนการสอนและ อธิบายเนื้อหารายวิชา จุดประสงค์ และเป้าหมายของรายวิชา เกณฑ์ การวัดผลและประเมินผล แนะนำ หนังสือเรียนและwebsite เพิ่มเติม 2. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อ การสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
2	- การเตรียมความพร้อมของ ร่างกายก่อนนำเสนองาน - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปราย และซักถามในประเด็นที่สนใจและ สงสัย	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อ การสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
3	- ภาษากายและการควบคุม ตนเองในขณะนำเสนองาน - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์ วางแผนและ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	3	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วน ร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่ เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปราย และซักถามในประเด็นที่สนใจและ สงสัย	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อ การสอน Power point 3. กรณี ศึกษา/งาน ที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึง การ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
4	- การวางแผนการนำเสนอการ ลำดับเนื้อหาการนำเสนอ - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์ วางแผนและ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	3	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อ การสอน Power point 3. กรณี ศึกษา/งาน ที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึง การ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
5	- องค์ประกอบสนับสนุนการ นำเสนอการสรุปเรื่องที่น่าสนใจ การตอบคำถาม - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์ วางแผนและ	6	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อ การสอน Power point 3. กรณี ศึกษา/งาน ที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึง การ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

	หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดัง อย่างถูกต้อง		แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน			
6	-รูปแบบการนำเสนอตาม สถานการณ์ต่าง ๆ - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	6	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้ 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพ และนำไปใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
7 - 8	- เทคนิคการนำเสนอ - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพ และนำไปใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
9	- การใช้เครื่องมือในการ นำเสนองาน	3	1. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพ	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

	- Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม		ทบทวนท้ายบทเรียน 2. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดวิเคราะห์และ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	และนำไปใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันได้	
10 - 11	- การนำเสนอแบบเผชิญหน้า การนำเสนอผ่านทางโทรศัพท์ ด้วยบุคลิกภาพ การใช้น้ำเสียง การใช้ระดับของภาษาที่ เหมาะสม - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้ง คำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือ ให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อ ทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหา ความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point 3. กรณีศึกษา/งานที่ มอบหมาย/ทดสอบย่อย	1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การ วิเคราะห์สภาพแวดล้อม จนถึงการ วางกลยุทธ์ของธุรกิจ ตลอดจนการ ประเมินและติดตามผลได้ 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพ และนำไปใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
12 - 14	- ฝึกปฏิบัติการนำเสนอโดยลง พื้นที่จริง เก็บรวบรวมข้อมูล ผลิตภัณฑ์ชุมชนแล้วนำข้อมูล มาวิเคราะห์และวางแผน	3	การเรียนรู้นอกชั้นเรียนตาม หน่วยงานภายนอก	สถานประกอบการ	1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะนำไปประกอบอาชีพ และนำไปใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันได้	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
15	- นำเสนอเพื่อรับการวิจารณ์ เพื่อปรับปรุง - Learning Outcome	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้ง คำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือ ให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อ	1. เอกสารประกอบการสอน 2. สื่อการสอน Power point	1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติการนำเสนอเพื่อการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความ	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

	<p>การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม</p>		<p>ทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถาม ทบทวนท้ายบทเรียน</p>	<p>3. กรณีศึกษา/งานที่มอบหมาย/ทดสอบย่อย</p>	<p>ประทับใจให้ลูกค้า 1.3 เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการที่จะนำไปประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้</p>	
--	---	--	--	---	---	--

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
1	1.1.3, 3.1.2, 4.1.1	1. ประเมินจากการเข้าชั้นเรียน ตรงเวลา 2. ประเมินผลจากการมีส่วนร่วม ร่วมในการตอบคำถาม 3. กิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม	1 - 15	20 %
2	1.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 5.1.1	1. ประเมินผลจากรายงาน การศึกษาค้นคว้า/การจัดทำ โครงการที่ได้รับมอบหมาย 2. ประเมินจากการส่งงานตาม กำหนดระยะเวลาที่ได้ มอบหมาย 3. ประเมินจากผลการนำเสนอ ผลงานกลุ่ม	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

สุรินาถ แพทยงกุล. (2555). *เอกสารประกอบการสอน : เทคนิคการนำเสนอผลงาน*. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

ประวีณ ฦ 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 เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน

3.2 ปรับกลยุทธ์การสอนและการบูรณาการความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนแต่ละหลักสูตร

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลประจำรายวิชา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

5.1 ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

5.2 ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ