



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 1/2563

รหัสวิชา 3571119 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Personality for Customer Service

อาจารย์ผู้สอน

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3571119 บุคลิกภาพเพื่อการบริการ ตามสาระตามคำอธิบายรายวิชา ครอบคลุมในเรื่องของแนวคิด ความหมาย ความสำคัญ บุคลิกภาพภายในและภายนอก การวางตัวในสังคม มารยาท ภาษาพูด ภาษากาย และการปรับทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อตนเอง เพื่อการพัฒนาศักยภาพเป็นผู้บริการมืออาชีพ

มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีส่งผลอย่างไรกับตนเอง สังคม และการทำงานโดยเฉพาะการบริการ โดยจะพูดถึงองค์ประกอบของการมีบุคลิกภาพที่ดีและข้อพึงปฏิบัติเมื่ออยู่ในสังคม และการทำงานบริการ เพื่อให้นำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับการเป็นตัวเองที่สังคมยอมรับและนำไปใช้ในงานตามวาระโอกาสและสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการบริการลูกค้า

18 เมษายน 2563

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	5
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	6
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	7
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	8
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	12
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	19
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	20

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3571119 พัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการลูกค้า
(Personality for Customer Service)
2. จำนวนหน่วยกิต
3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้สอน ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล ตอนเรียน A1
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
18 เมษายน 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญ หลักการ รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

1.2 เพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อพัฒนาเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัย เพื่อความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ทางการจัดการในปัจจุบัน

2.2 เพื่อการพัฒนาเนื้อหา ตลอดจนประเด็นสำคัญที่ผู้สอนเห็นควรให้ปรับปรุงเพื่อความถูกต้อง

2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อรายวิชา การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา 3571119 บุคลิกภาพเพื่อการบริการลูกค้า 3(3-0-6)

Personality for Customer Service

แนวคิด ความหมาย ความสำคัญ บุคลิกภาพภายในและภายนอก การวางตัวในสังคม

มารยาท ภาษาพูด ภาษากาย และการปรับทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อตนเอง เพื่อการพัฒนาศักยภาพเป็นผู้บริการมืออาชีพ

Concepts, definitions, importance of personality. Implicit and explicit personality. Social etiquette and manners, spoken, and body language in accordance with time and place; developing positive thinking of oneself to become a professional service provider.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตาม ความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์และประกาศให้ผู้เรียนทราบ นอกจากนี้ยังอนุญาตให้นักศึกษาติดต่อผ่านโทรศัพท์ และ e-mail ด้วย โดยบอกหมายเลขโทรศัพท์ และ e-mail address ส่วนตัวให้ทราบ

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 2) มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้าง

ภูมิคุ้มกัน

3) มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

- 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

1.2 วิธีการสอน

- 1) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่ทุจริต หรือจากมิฉฉาชีพการป้องกันตนเอง
- 2) อภิปรายกลุ่ม
- 3) กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1) พฤติกรรมการเข้าชั้นเรียนและส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่ให้และตรงเวลา
- 2) มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 3) ประเมินผลการนำเสนอรายงานที่มอบหมาย

2. ด้านความรู้

- 1) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

- 3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ
- 4) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

2.2 วิธีการสอน

- 1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น
- 2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา
- 3) การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3 วิธีการประเมินผล

- 1) สอบย่อย 2 ครั้งและสอบปลายภาค 1 ครั้ง ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี
- 2) การมอบหมายให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม
- 3) นำเสนอสรุปการอ่านจากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 4) วิเคราะห์กรณีศึกษา

3. ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
- 2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม
- 3) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2 วิธีการสอน

- 1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น
- 2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา
- 3) การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์หรือเน้นการวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์
- 2) ประเมินจากชิ้นงานที่ส่ง

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร
- 2) สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม
- 3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

4.2 วิธีการสอน

- 1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น
- 2) จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา
- 3) มอบหมายงานกลุ่มและรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- 2) การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการทำกิจกรรม

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

5.2 วิธีการสอน

- 1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำ

รายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

1) การวิเคราะห์ผลการทำแบบฝึกหัด กรณีศึกษา

2) ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ

3) การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน

4) การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1	<p>ความหมาย ความสำคัญ และแนวคิดของการมีบุคลิกที่ดี และบุคลิกภาพในงานบริการ</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้เรียนเข้าใจความหมาย ตระหนักถึงความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีในงานบริการ 	3	<ul style="list-style-type: none"> ชี้ให้เห็นความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี และความสัมพันธ์ของ “บุคลิกภาพ” และ “การบริการ” นศ.แลกเปลี่ยน ความหมาย ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพและการบริการ บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นศ.สะดวก 	Power point slides/clip vdo, group discussion, feedback giving	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

2	ทักษะติดต่อตนเอง ผู้อื่น และสถานการณ์ต่างๆ Learning outcome <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความสำคัญเรื่องทัศนคติที่มีต่อตนเอง ที่ส่งผลกระทบกับการกระทำของตนเอง และต่อผู้อื่น ● เรียนรู้วิธีปรับทัศนคติในสถานการณ์ต่างๆ 	3	<ul style="list-style-type: none"> - องค์ประกอบของบุคลิกภาพ - บุคลิกภาพภายใน ที่ส่งผลต่อการแสดงออก - บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นศ.สะดวก 	Power point slides/clip vdo Q&A	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
3	บุคลิกภาพภายในและภายนอก ที่มีความสำคัญต่อตนเอง ความสัมพันธ์กับผู้อื่นและหน้าที่การทำงาน ภาษากาย ภาษาพูด Learning outcome <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญและผลของการที่มีบุคลิกภาพภายใน ภายนอก ที่ส่งผลต่อการบริการ และความสัมพันธ์กับผู้อื่น 	3	<ul style="list-style-type: none"> - ฝึกภาษากาย ภาษาพูด - ความสอดคล้องของบุคลิกภาพภายใน ภายนอก - บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นศ.สะดวก 	Power point slides/clip vdo, role playing, feedback giving	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
4	การรู้จักตนเองเพื่อการพัฒนาศักยภาพ (Enneagram)	3	ทำแบบทดสอบเพื่อวิเคราะห์ตนเอง	Power point slides/clip vdo,	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

	<p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจสาระสำคัญของการรู้จักตนเอง และผู้อื่น ● รู้จุดอ่อน และจุดแข็ง เพื่อพัฒนาตนเอง ● สามารถรู้วิธีการมีปฏิสัมพันธ์และสื่อสารกับคนลักษณะอื่นได้ 		<p>อภิปรายกลุ่ม</p> <p>บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่น ที่นศ.สะดวก</p>	<p>Q&A</p>		
5	<p>สมบัติผู้ดี ที่มาของสมบัติผู้ดี สมบัติผู้ดีกับสังคมปัจจุบัน</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สรุปสาระสำคัญ และนำเสนอการนำไปใช้ ● คู่มือการปฏิบัติที่ดีของผู้มีมารยาท ที่ผู้เรียนนำเสนอ 	3	<p>Workshop สังคมปัจจุบันกับมารยาทที่ดี</p> <p>บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่น ที่นศ.สะดวก</p>	<p>Power point slides/clip vdo, Workshop, Q&A</p>	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
6	<p>ภาษากาย สีหน้า ท่าทาง สายตา กริยาบริการ</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความสำคัญของการใช้ภาษากาย และเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม 	3	<p>การสังเกตการณ์แสดงออก และความหมาย</p> <p>บรรยาย (online) ผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่น ที่นศ.สะดวก</p>	<p>Power point slides/clip vdo, Role play, feedback giving</p>	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

7	<p>ภาษาพูด คำพูด น้ำเสียง</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ภาษาพูด การออกเสียง น้ำเสียง ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ 	3	<p>สอนแบบบรรยาย (online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นักศึกษาสะดวก/สอนแบบบรรยายในชั้นเรียน</p> <p>Workshop: role play</p> <p>Feedback</p> <p>สรุป</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
8	<p>การเข้าสังคม ฝึกภาษากาย การแสดงออกในสังคม มารยาทสังคม พื้นที่สาธารณะ และการเคารพสิทธิผู้อื่น บทสนทนา การทักทาย กาลเทศะ</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> เรียนรู้มารยาทบนโต๊ะอาหาร ภาษาที่ใช้ในการสนทนากับผู้อื่น 	3	<p>สอนแบบบรรยาย (online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นักศึกษาสะดวก/สอนแบบบรรยายในชั้นเรียน</p> <p>Work shop</p> <p>Feedback</p> <p>สรุป</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
9	<p>หลักการเลือกสรรการแต่งกาย เสื้อผ้า ผมน แต่งหน้า เครื่องประดับ ให้ส่งเสริมตัวเอง และกาลเทศะ</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> รู้จักรูปร่าง รูปหน้าตนเอง เพื่อเลือก 	3	<p>สอนแบบบรรยาย (online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับโปรแกรมอื่นที่นักศึกษาสะดวก/บรรยายสอนแบบบรรยายในชั้นเรียน กิจกรรม</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

	ทรงผม เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับตนเอง ตามกาลเทศะ		กลุ่ม หรืออภิปราย			
10	<p>การรับประทานอาหารแบบตะวันตก และการรับประทานอาหาร coffee break</p> <ul style="list-style-type: none"> เรียนรู้การใช้อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร และ coffee break 	3	<p>สอนแบบบรรยายในชั้นเรียน</p> <p>Workshop</p> <p>Feedback</p> <p>สรุป</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
11	<p>วัฒนธรรม คืออะไร วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสากล (Time and Space) ทักทาย ลำดับการแนะนำเพื่อน ผู้ใหญ่ ผู้หญิง ผู้ชาย ให้รู้จักกัน</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> อธิบายได้ถึงความสำคัญ และปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ เมื่อมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า 	3	<p>สอนแบบบรรยายในชั้นเรียน</p> <p>workshop</p> <p>feedback</p> <p>สรุป</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
12	<p>เกรงใจ น้ำใจ การปฏิเสธอย่างนุ่มนวล การตอบคำถาม การให้พุดวิจารณ์เชิงบวก</p> <p>Learning outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถประเมินสถานการณ์การ และบอกแนวโน้มสมแข่งขันได้ ว่าการ 	3	<p>สอนแบบบรรยายในชั้นเรียน</p> <p>ถาม-ตอบ</p> <p>นำเสนอ</p>	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

	บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ต้องเตรียมการอย่างไร					
13	นำเสนองานเรื่อง portfolio ส่วนตัว ในเรื่องการเลือกเสื้อผ้า ทรงผม เครื่องประดับที่เหมาะสมกับตนเอง Learning outcome <ul style="list-style-type: none"> อธิบายหลักการเลือกเสื้อผ้า ที่สอดคล้องกับรูปร่างตัวเอง ทรงผมที่เหมาะสมกับรูปหน้า รวมถึงกาลเทศะของเสื้อผ้า ทรงผม ที่เลือกในสถานการณ์ต่างๆ ได้ถูกหลักการและเหตุผล 	3	นำเสนองาน feedback	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์ยังกุล
14	นำเสนองาน “บุคลิกภาพเพื่อการบริการ” ในส่วนที่ตนเองต้องปรับปรุง จากผลการวิเคราะห์ Enneagram ตามลักษณะของตนเอง Learning outcome <ul style="list-style-type: none"> อธิบายได้ว่าการประเมินและติดตามผล นำมาปรับปรุงด้านใดของธุรกิจ 	3	นำเสนองาน feedback	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์ยังกุล
15	สรุป และเสนอแนะ วิเคราะห์เสื้อผ้า ทรงผมให้เพื่อในคลาส รวมถึงทบทวนมารยาทสังคมใน	3	discussion	Power point slides/clip vdo	1.3, 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 4.2, 4.3, 5.3	ดร.สิรินาถ แพทย์ยังกุล

	บริบทปัจจุบันที่ต่างไปจากสมบัติผู้ดีที่เขียนไว้ นานแล้ว					
--	--	--	--	--	--	--

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อ เข้าชั้นเรียนทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงเวลา สังเกตจากพฤติกรรม และการแต่งกายใน ห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการ สอบข้อเขียนกลางภาค เรียน	8	30 %
3	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา 4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 5.ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงาน รายงานกลุ่ม รายงาน เดี่ยว กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมในชั้น เรียน สังเกตจากพฤติกรรม และการแต่งกายใน ห้องเรียน	15	30 %
4	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการ สอบข้อเขียนปลายภาค เรียน	16	40 %

หมวดที่ 6 ทักษะการประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

เอกสารและข้อมูลสำคัญ

เอกสารจากวิทยากรคู่ความร่วมมือจากทรู คอร์ปอเรชั่น

2. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เอกสารและงานวิจัยค้นคว้าเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการสอบ

3. การปรับปรุงการสอน

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สอนในรายวิชาเดียวกัน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การสอบถามจากนักศึกษา
- การทวนสอบจากคะแนนสอบ
- การตรวจรายงานที่เสร็จสิ้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับ อาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และหรือผู้เชี่ยวชาญ