

สอบกลางภาค

1. ข้อสอบกลางภาค

1.1 กรณีศึกษา: คุณทำงานเป็นพนักงานต้อนรับในโรงแรมหรู และต้องเผชิญกับลูกค้าที่ไม่พอใจอย่างมาก เนื่องจากการจองห้องพักของเขาเกิดปัญหาขึ้น โปรดใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพอย่างน้อย 1 ทฤษฎี อธิบายพฤติกรรมของลูกค้า และเสนอวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (15 คะแนน)

แนวทางการทำงาน

วิเคราะห์: โดยค้นหาทฤษฎีบุคลิกภาพ (เช่น ทฤษฎีของ Freud, Maslow, หรือ Big Five Personality Traits) พยายามวิเคราะห์พฤติกรรมและความรู้สึกของลูกค้าไว้อีพิตานนี้ในสถานการณ์ดังกล่าว

แก้ปัญหา: เสนอวิธีการสื่อสารและแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์นี้ โดยค้นคว้าจากทฤษฎีการสื่อสาร (เช่น ทฤษฎีการสื่อสารแบบเชิงเส้น, ทฤษฎีการสื่อสารแบบโต้ตอบ) 1 วิธี พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่าทำไมจึงเลือกวิธีการเหล่านั้น

1.2 จงอธิบายความสำคัญของ "การรับรู้ตนเอง" (self-awareness) ในการทำงานบริการ และให้ยกตัวอย่างสถานการณ์จริงในงานบริการที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของการมีหรือไม่มี การรับรู้ตนเองต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ (10 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน:

- **ความเข้าใจในทฤษฎี:** นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- **ความสามารถในการวิเคราะห์:** นักศึกษาสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้อย่างละเอียดรอบคอบ และระบุถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อสถานการณ์นั้น
- **ความคิดสร้างสรรค์:** นักศึกษาสามารถเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาที่หลากหลายและมีความคิดสร้างสรรค์
- **การใช้ภาษา:** นักศึกษาสามารถสื่อสารความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม

เงื่อนไขการทำงาน

1. สอบกลุ่ม ๆ ละ 2 คน
2. ทำลง MsWord ด้วยอักษร TH Sarabun หรือ TH Angsana New ขนาด 16”
3. ห้ามคัดลอกงานโดยเด็ดขาด **มีฉะนั้นจะถูกปรับตกทุกกรณี**
4. ส่งงานภายในวันที่ 30 ตุลาคม 2567 ทางคลาสรูม ภายในเวลา 23.59 น. หากส่งล่าช้าจะดำเนินการเปิดคลาสรูมสำหรับคนส่งล่าช้าไว้ให้ภายในวันที่ 31 ตค 2567 **แต่จะถูกหักวันละ 3 คะแนน**