



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

ประจำภาคเรียนที่ 2/2556

รหัสวิชา 3572704

ชื่อรายวิชา ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

ตอนเรียน A1

นักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

รหัส (2 ตัวแรก) 55

อาจารย์ผู้สอน

อ.ปริศนา มั่นเภา

ผู้ประสานงานรายวิชา

อ.ปริศนา มั่นเภา

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3572704 ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรองและการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการและเทคนิคในสถานการณ์การโน้มนำ ทฤษฎี การสื่อสาร ทฤษฎีการเจรจาต่อรอง เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า ทักษะหลักจิตวิทยาในการโน้มนำ ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จริยธรรมการสื่อสาร รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็น ทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการ บริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตาม นวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถ นำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้สอน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการบริการลูกค้า
ตุลาคม 2556

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	11
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	11

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 3572704 ทักษะการโน้มนำ เจริญต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า
 (Influencing and Negotiation Skills and Customer Complaining Handling)
2. จำนวนหน่วยกิต
 3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ตอนเรียน A1
 อ.ปริศนา มั่นเภา อาจารย์ผู้สอน prisana_mun@hotmail.com
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2556 / ชั้นปีที่ 2
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 ห้องเรียน ภายในมหาวิทยาลัย
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 29 พฤษภาคม 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของการเจรจาต่อรอง, แนวคิดและทฤษฎีในการเจรจาต่อรอง, และเทคนิคต่างๆในการต่อรองให้มีประสิทธิผล รวมทั้งจริยธรรมในการสื่อสาร เพื่อการต่อรอง
- 1.2 เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 2.1 เพื่อพัฒนาเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัย เพื่อความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ทางการจัดการในปัจจุบัน
- 2.2 เพื่อการพัฒนาเนื้อหา ตลอดจนประเด็นสำคัญที่ผู้สอนเห็นควรให้ปรับปรุงเพื่อความถูกต้อง
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อรายวิชา ทักษะการโน้มนำ การเจรจาต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

เทคนิคในสถานการณ์การโน้มนำ ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการเจรจาต่อรอง เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า ทักษะหลักจิตวิทยาในการโน้มนำ ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จริยธรรมการสื่อสาร

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง e-mail ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่าง 10:00 – 12:00 น. หรือ 13:00 – 15:00 น. (ไม่เกิน 16 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ยกเว้นวันที่ผู้สอนติดภารกิจ วันสอน และวันหยุดราชการ ทั้งนี้ผู้เรียนสามารถติดต่อผ่านทาง e-mail หรือ ส่งคอมออนไลน์ (Facebook Fan Page ที่ URL: <http://www.facebook.com/sducustomerservice>) ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถติดต่อกับผู้สอนได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงระบบการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง URL: <http://elearning.dusit.ac.th/course/view.php?id=71>

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- 2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

1.2 วิธีการสอน

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

1.3 วิธีการประเมินผล

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

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 1) มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง

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. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

- 2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ ภาคนาม และการปฏิบัติงานจริง ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.2 วิธีการสอน

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

3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์หรือเน้นการวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์
- 2) ประเมินจากชิ้นงานที่ส่ง

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตน ในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม
- 2) มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้
- 3) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

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

4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำงานกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- 2) การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการทำงานกิจกรรม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 1) มีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน
- 2) สามารถในการสื่อสารลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

5.2 วิธีการสอน

- 1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- 2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- 1) การวิเคราะห์ผลการทำแบบฝึกหัด กรณีศึกษา
- 2) ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ
- 3) การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน
- 4) การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ปฐมนิเทศการเรียนการสอน แนะนำ บทเรียนและเครื่องมือเสริมการเรียนรู้	3	บรรยาย	อ.ปริศนา มั่นเภา
2	ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการ สื่อสาร การโน้มน้าวใจ และความสำคัญ ของการเจรจาต่อรอง	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
3	ทักษะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ และการเจรจาต่อรอง	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
4	เทคนิคการโน้มน้าวใจ	3	วิเคราะห์กรณีตัวอย่าง / อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
5	การสร้างมิตรภาพกับคู่เจรจา	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
6	การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
7	Workshop ฝึกปฏิบัติการโน้มน้าวใจ และการเจรจาต่อรอง	3	อภิปรายกลุ่ม / ทดสอบ	อ.ปริศนา มั่นเภา
8	สอบกลางภาค			
9	ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ ให้บริการความสำคัญของข้อร้องเรียน ของลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
10	ทักษะที่สำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
11	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ ลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
12	เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
13	เทคนิคการจัดการของลูกค้าหลายแบบ	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
14	นำเสนอโครงการ (1)	3	อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
15	นำเสนอโครงการ (2)	3	อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียนทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงเวลา สังเกตจากพฤติกรรมและ การแต่งกายในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบ ข้อเขียนกลางภาคเรียน	8	30 %
3	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา 4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 5.ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงาน รายงานกลุ่ม รายงานเดี่ยว กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สังเกตจากพฤติกรรมและ การแต่งกายในห้องเรียน	15	30 %
4	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบ ข้อเขียนปลายภาคเรียน	16	40 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

ไพโรจน์ บาลัน. การเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2550

ลลิตทิพย์ สมบูรณ์เรืองศรี. ทักษะการเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2554

วรานนท์ ตั้งจักรวรานนท์. สุดยอด..วิธีการเจรจาต่อรองที่ประสบผลสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2546.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. เรื่องการเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2554

วิบูล จารุวงศ์วัฒน์ และนิสิต มโนตั้งวรพันธ์ุ. กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

สรวิทย์ บัวศรี. Contact Center & Management. กรุงเทพมหานคร : บริษัท คอนแทคส์ มายด์ จำกัด, 2550.

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