



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 1/2562

รหัสวิชา 3622104

ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง  
(ภาษาอังกฤษ) Conflict Management and Negotiation

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ เรืองกัลปวงศ์

## คำนำ

รายวิชา 3622104 การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง (Conflict Management and Negotiation) เป็นรายวิชาที่เน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง กระบวนการจัดการความขัดแย้ง ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ในการแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเจตคติที่ดีในด้านการเจรจาต่อรอง การผ่อนปรน และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในองค์การ เพื่อเป็นนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และมีคุณภาพที่ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน มีทักษะในการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองจากวารสาร บทความวิชาการ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง

ผู้สอน

## สารบัญ

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

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ	คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

### หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
3622104 การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง  
(Conflict Management and Negotiation)
- จำนวนหน่วยกิต หรือจำนวนชั่วโมง  
3(3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทรายวิชา  
3.1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
3.2 ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ (วิชาเฉพาะด้าน)
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ เรืองกัลปวงศ์
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1 / 2562 ชั้นปีที่ 3
- รายวิชาที่เรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
วันที่ปรับปรุงรายละเอียดล่าสุด กรกฎาคม 2562

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง กระบวนการจัดการความขัดแย้ง ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 มีเจตคติที่ดีในด้านการเจรจาต่อรอง การผ่อนปรน และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในองค์การ เพื่อเป็นนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และมีคุณภาพที่ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

1.3 มีทักษะในการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองจากวารสาร บทความวิชาการ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง จากประสบการณ์งานวิจัย บทความวิชาการ หรือจากการบูรณาการกับศาสตร์อื่นๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อันนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้

2.3 เพื่อปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอและวิธีการสอนให้เนื้อหา มีความทันสมัย มีการจัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ตามผลการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับในแต่ละด้าน

2.4 เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2562

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้งในองค์การ กระบวนการจัดการความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งในองค์การ การให้ความร่วมมือ การศึกษาการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง การผ่อนปรน และการประนีประนอม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง การเจรจาต่อรองที่เกี่ยวข้องในองค์การ สหภาพแรงงาน กลยุทธ์และกระบวนการในการเจรจาต่อรอง

Concept of conflict, cause of conflict in organization, conflict management process, conflict in organization, cooperativeness, compet study, collaborating, avoiding, accommodating and compromising. The effective of conflict, Meaning and

concept of negotiation, negotiation in organization, labour Union, strategies and negotiation process.

## 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

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

## 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาให้คำปรึกษาตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มจำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ใช้วิธีการสื่อสารกับนักศึกษาโดยแจ้งในชั้นเรียนและติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ที่บอร์ดประจำหลักสูตร

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

นักศึกษาต้องมีคุณธรรม จริยธรรมเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างราบรื่น และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม อาจารย์ที่สอนในแต่ละรายวิชาต้องพยายามสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เข้าไปด้วยเสมอ

○ 1.1.1 ตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ

○ 1.1.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่องานวิชาชีพและสังคม

○ 1.1.3 มีวินัย ตรงต่อเวลา เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและสังคม

● 1.1.4 เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

#### 1.2 วิธีการสอน

1.2.1 ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียน ส่งงานให้ตรงเวลา การแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และมีความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพ และสังคม อยู่เป็นประจำ

1.2.2 ฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ ไม่คัดลอกงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง

### 1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ประเมินจากการมีวินัยต่อการเข้าชั้นเรียนที่ตรงเวลา การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย

1.3.2 ประเมินจากงาน/รายงานที่ได้มอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องพัฒนา

นักศึกษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง นอกจากมีคุณธรรม จริยธรรมเป็นพื้นฐานแล้ว ความรู้ในสาขานั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่นักศึกษาต้องรู้ เพื่อใช้ประกอบอาชีพและช่วยพัฒนาตนเอง รวมถึงสังคมด้วย ดังนั้น มาตรฐานความรู้ต้องครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้

● 2.1.1 มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

● 2.1.2 มีความรู้ และความเข้าใจในองค์ความรู้ของศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง โดยสามารถบูรณาการและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

○ 2.1.3 มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์

○ 2.1.4 สามารถติดตามความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและวิชาชีพทางด้านจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

### 2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง ตลอดจนมีองค์ความรู้ของศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถบูรณาการและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

2.2.2 บรรยาย อภิปราย การทำงานกลุ่ม การค้นคว้าบทความ โดยนำมาสรุปและนำเสนอ

2.2.2 การเรียนรู้จากสถานการณ์ความขัดแย้งปัจจุบัน จากข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อนำมาประกอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

### 2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 ประเมินผลจากรายงานที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

2.3.2 ประเมินผลจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

### 3. ทักษะทางปัญญา

#### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

นักศึกษาต้องสามารถพัฒนาตนเองและประกอบวิชาชีพได้ และสามารถพึ่งตนเองได้ เมื่อจบการศึกษา ดังนั้น นักศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะทางปัญญาไปพร้อมกับคุณธรรม จริยธรรม และความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่ศึกษา ในขณะที่สอนนักศึกษาอาจารย์ต้องเน้นให้นักศึกษาคิดหาเหตุผล เข้าใจที่มา และสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ปัญหา รวมทั้งแนวคิดด้วยตนเอง ไม่สอนในลักษณะท่องจำ ดังนั้น นักศึกษาต้องมีคุณสมบัติต่างๆ จากการสอนเพื่อให้เกิดทักษะทางปัญญา ดังนี้

○ 3.1.1 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

○ 3.1.2 สามารถสืบค้น จำแนก และประเมินข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

● 3.1.3 สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ไขปัญหาทางด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองได้อย่างเหมาะสม

#### 3.2 วิธีการสอน

3.2.1 อธิบาย บรรยาย โดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3.2.2 การสอนโดยใช้การจัดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Active Learning คือใช้ปัญหาเป็นฐาน(Problem Based Learning :PBL) โดยให้ฝึกตอบปัญหาในชั้นเรียนและแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา ระดมสมองในการแก้ไขปัญหาจากกรณีศึกษาตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้แล้วโดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ภายในกลุ่มจะต้องกำหนดแนวทางไปสู่การคิดสร้างสรรค์ เสนอแนวทางปฏิบัติที่มีความน่าเชื่อถือและมีความเป็นไปได้

3.2.3 การมอบหมายให้นักศึกษาจัดประชุมกลุ่มย่อยในชั้นเรียน ยกประเด็นเพื่อค้นหาคำตอบร่วมกัน

3.2.4 การสอนโดยการใช้กรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง เพื่อฝึกการคิดวิเคราะห์ และรู้จักแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

3.2.5 ยกตัวอย่างจากสถานการณ์ความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองจริงในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมาประกอบการบรรยาย

#### 3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินจากการสังเกตความเข้าใจและการซักถาม

3.3.2 ประเมินจากการตอบปัญหา การสนทนากลุ่มและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนทั้งรายบุคคลและกลุ่มเพื่อสังเกตความรู้ความสามารถ การคิดวิเคราะห์

3.3.3 ประเมินผลจากพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล

3.3.4 ประเมินผลจากทดสอบย่อยและปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นวัดหลักการและทฤษฎี

3.3.5 ประเมินจากผลงานการศึกษาค้นคว้ารายงาน/โครงการที่ได้รับมอบหมาย



#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

##### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาต้องออกไปประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้ง ผู้บังคับบัญชา การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนต่างๆ เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับนักศึกษาที่จะต้องศึกษาและเรียนรู้ ดังนั้น นักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ เพื่อให้เกิดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ดังนี้

○ 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถแสดงภาวะผู้นำ สมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

● 4.1.2 สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาทของผู้นำ หรือในบทบาทสมาชิกของกลุ่ม

○ 4.1.3 มีความรับผิดชอบการพัฒนาการเรียนรู้ทั้งของตนเองและทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

##### 4.2 วิธีการสอน

4.2.1 จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษาทางด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

4.2.2 มอบหมายงานให้นักศึกษาจัดทำโครงการเป็นกลุ่มเพื่อฝึกปฏิบัติ การคิดเห็น และการรับฟังความเห็นแบบสะท้อนกลับ

4.2.3 มอบหมายงานรายกลุ่ม เช่น การค้นหาบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา

##### 4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

4.3.2 ประเมินจากผลการนำเสนอผลงานกลุ่ม การเป็นผู้นำในการอภิปรายซักถาม และพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

นักศึกษาต้องมีทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ขั้นต่ำดังนี้

○ 5.1.1 มีทักษะการใช้เครื่องมือที่จำเป็นที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

○ 5.1.2 สามารถแนะนำประเด็นการแก้ไขปัญหาโดยใช้สารสนเทศทางคณิตศาสตร์ หรือการแสดงสถิติประยุกต์ต่อปัญหาที่เกี่ยวข้องอย่างสร้างสรรค์

● 5.1.3 สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งปากเปล่าและการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

○ 5.1.4 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

## 5.2 วิธีการสอน

5.2.1 มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากเว็บไซต์ สื่อการสอน e-learning และการทำรายงานที่มีแหล่งที่มาเอกสารอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการนำเสนอการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

5.2.2 กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน/รายงานที่ได้ศึกษาค้นคว้า โดยใช้รูปแบบของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการนำเสนองาน

## 5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 ประเมินจากผลงาน/รายงานจากการศึกษาค้นคว้าตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3.2 ประเมินจากความสามารถในการสืบค้นที่มีความทันสมัยและเทคนิคการนำเสนอจากการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนองานที่เหมาะสม

# หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำรายวิชา</p> <p><b>บทที่ 1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์การ บุคคลและกลุ่ม</b></p> <p>- ความหมายของพฤติกรรม</p> <p>- องค์ประกอบของพฤติกรรม</p> <p>- พฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ในองค์การ</p> <p>- การศึกษาพฤติกรรมองค์การกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก</p> <p><b>Learning</b></p>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <p>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และรายละเอียดของรายวิชา จุดประสงค์ และวัตถุประสงค์ แผนการสอน และเกณฑ์การประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน</p> <p>2. การตอบคำถามและหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน</p> <p>4. ให้นักศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม</p>	<p>1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง</p> <p>2. Power Point</p> <p>3. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต</p>	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกัลปวงศ์

ลำดับที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<b>Outcomes</b> นักศึกษา เข้าใจ และสามารถ อธิบายแนวคิดพื้นฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมของ องค์การ บุคคล และ กลุ่ม		จากห้องสมุดและ อินเทอร์เน็ต			
2	<b>บทที่ 2 กลุ่มและการ ทำงานเป็นทีม</b> - ความหมายของกลุ่ม - องค์ประกอบของ กลุ่ม - ประเภทของกลุ่ม - ทีมงานและ ความหมายของทีม - ความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มและทีม - ประเภทของทีมงาน - หลักการทำงานเป็น ทีม - ลักษณะของทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพ <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา เข้าใจ และสามารถ อธิบายความหมาย/ องค์ประกอบของกลุ่ม ได้	3	<b>กิจกรรมการเรียน การสอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถอด-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจริญต่อรอง 2. PowerPo int 3. กรณีศึกษา	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า พวงค์
3	<b>บทที่ 3 แนวคิดและ ทฤษฎีการบริหาร ความขัดแย้งใน องค์การ- ความหมาย ของความขัดแย้ง -ธรรมชาติของความ</b>	3	<b>กิจกรรมการเรียน การสอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ	ข้อ 1.1, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า พวงค์

ลำดับที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<p>ขัดแย้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง</li> <li>- ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่างๆ</li> <li>- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์</li> <li>- ระดับความขัดแย้ง</li> <li>- ประเภทของความขัดแย้ง</li> <li>- ลักษณะของความขัดแย้ง</li> <li>- ความแตกต่างระหว่างความขัดแย้งกับการแข่งขัน</li> </ul> <p>Learning Outcomes นักศึกษาเข้าใจและสามารถอธิบายเนื้อหาทฤษฎีการบริหารความขัดแย้งได้</p>		<p>ความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน</p> <p>3. ร่วมวิเคราะห์ถาม-ตอบ อภิปรายกลุ่มจากกรณีศึกษา</p> <p>4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมจากห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต</p>	<p>เจรจาต่อรอง</p> <p>2. Power Point</p>		
4	<p><b>บทที่ 4 กระบวนการของความขัดแย้ง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาการของความขัดแย้ง</li> <li>- ส่วนผสมของความขัดแย้ง</li> <li>- กระบวนการความขัดแย้ง</li> <li>- การวิเคราะห์ความขัดแย้ง</li> </ul>	3	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยาย</li> <li>2. การตอบคำถามและหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน</li> <li>3. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมจากห้องสมุดและ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา</li> <li>การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง</li> <li>2.Power Point</li> </ol>	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้าวงศ์

ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	Learning Outcomes นักศึกษาสามารถ อธิบายพัฒนาการของ ความขัดแย้งได้		อินเทอร์เน็ต			
5	<b>บทที่ 4 กระบวนการ ของความขัดแย้ง (ต่อ)</b> -พฤติกรรมของมนุษย์ เมื่อพบกับความ ขัดแย้ง -วิธีการจัดการกับความ ขัดแย้ง -แบบพฤติกรรมที่ เหมาะสมใน สถานการณ์ขัดแย้ง -การแก้ปัญหาหรือ ระงับความขัดแย้ง -พฤติกรรมที่มีผลต่อ การปฏิบัติงาน -ผลของความขัดแย้งใน การปฏิบัติงาน <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา สามารถคิดวิเคราะห์ จุดเด่น-จุดอ่อนด้าน ต่าง ๆ ของตนเองได้	3	<b>กิจกรรมการเรียนการ สอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจรจาต่อรอง 2. Power Point 3. กรณีศึกษา	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์
6	<b>บทที่ 5 สาเหตุของ ความขัดแย้งใน องค์กร</b> -สาเหตุของความ ขัดแย้ง -ระดับของความ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการ สอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ	ข้อ 1.1, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์

ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	ขัดแย้ง -ความขัดแย้งในองค์กร และประเภทของความ ขัดแย้งในองค์กร -สาเหตุของการเกิด ความขัดแย้งใน องค์กร <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา สามารถประยุกต์ใช้ ความรู้ด้านความ ขัดแย้ง		ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	เจาะต่อตรง 2. Power Point 3. กรณีศึกษา		
7	<b>บทที่ 5 สาเหตุของ ความขัดแย้งใน องค์กร (ต่อ)</b> - อำนาจภายใน องค์กร -การจัดการความ ขัดแย้งในองค์กร -การจัดการความ ขัดแย้งโดยสันติวิธี -เครื่องมือในการ จัดการความขัดแย้ง <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา สามารถบอกถึงสาเหตุ ของความขัดแย้ง	3	<b>กิจกรรมการเรียนการ สอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต <b>สื่อที่ใช้</b>	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจาะต่อตรง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์
8	<b>บทที่ 6 การจัดการ ความขัดแย้งใน องค์กร</b> -เหตุผล และ ความ	3	<b>กิจกรรมการเรียนการ สอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์

ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	จำเป็นในการบริหาร ความขัดแย้ง -หลักการสำคัญ เกี่ยวกับการบริหาร ความขัดแย้ง -หลักของการสื่อสาร กับการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา สามารถอธิบายถึง เหตุผลและความ จำเป็นในการบริหาร ความขัดแย้ง		2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	ความขัดแย้ง และ การ เจรจาต่อรอง 2. Power Point		
9	<b>บทที่ 7 กระบวนการ จัดการความขัดแย้ง ในองค์กร (ต่อ)</b> -กระบวนการของการ จัดการความขัดแย้ง ด้วยการให้ความร่วมมือ การศึกษาการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง การผ่อน ปรน และ การ ประนีประนอม -ขั้นตอนการจัดการ ความขัดแย้ง -เทคนิคการจัดการ ความขัดแย้ง -วิธีการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษา สามารถบอกเทคนิค	3	<b>กิจกรรมการเรียนการ สอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม- ตอบ อภิปรายกลุ่ม จากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจรจาต่อรอง 2. Power Point 3. กรณีศึกษา	ข้อ 1.1, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล ปางค์

ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	การจัดการความ ขัดแย้งได้					
10	บทที่ 8 ผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากความ ขัดแย้ง - ความหมายของ การเจรจาต่อรอง - ประเภทของการ เจรจาต่อรอง - รูปแบบของการ เจรจาต่อรอง Learning Outcomes นักศึกษาสามารถ อธิบายผลที่เกิดขึ้นจาก ความขัดแย้งได้	3	กิจกรรมการเรียนการ สอน 1. การบรรยาย 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจรจาต่อรอง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรรณพ เรืองกัล ปวงค์
11	บทที่ 9 การเจรจา ต่อรอง สำหรับ แก้ปัญหาความ ขัดแย้ง (ต่อ) - แนวคิด ทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับการเจรจา ต่อรอง - ลักษณะของการ เจรจาต่อรอง - การวางแผนและ เตรียมการสำหรับการ เจรจาต่อรอง - กระบวนการ ขั้นตอนในการเจรจา ต่อรอง - กลยุทธ์ในการ เจรจาต่อรอง Learning	3	กิจกรรมการเรียนการ สอน 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ ถาม-ตอบ อภิปราย กลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสาร ประกอบการ สอนรายวิชา การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจรจาต่อรอง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อรรรณพ เรืองกัล ปวงค์



ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<b>Outcomes</b> นักศึกษาสามารถอธิบายการวางแผนและเตรียมการสำหรับการเจรจาต่อรอง					
12	<b>บทที่ 10 หลักการและกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองในองค์กร</b> - การวิเคราะห์โครงสร้างของการเจรจาต่อรอง - หลักการสำคัญของการเจรจาต่อรอง - การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง - หนทางสู่การเจรจาต่อรองที่เป็นเลิศ Learning Outcomes นักศึกษาสามารถวิเคราะห์โครงสร้างของการเจรจาต่อรองได้	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยาย 2. การตอบคำถามและหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน 3. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมจาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์
13	<b>บทที่ 11 การป้องกันและจัดการความขัดแย้ง</b> -องค์ประกอบของความขัดแย้ง -การป้องกันความขัดแย้ง -เทคนิคการบริหารแบบป้องกันความขัดแย้ง -วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถามและหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์คำถาม-ตอบ อภิปรายกลุ่มจากกรณีศึกษา	1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า ปวงค์

ลำดับ ที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<b>Learning Outcomes</b> นักศึกษาสามารถอธิบายวิธีการป้องกันความขัดแย้งได้		4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมจากห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต			
14	<b>บทที่ 11 การป้องกันและจัดการความขัดแย้ง (ต่อ)</b> - การเจรจาต่อรองเพื่อคลายปมขัดแย้ง - การเจรจาเพื่อสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ - การจัดการและการจัดการความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงสร้าง - แนวทางการลดข้อขัดแย้งในองค์กร - แนวคิดและหลักการเบื้องต้นของสุนทรียสนทนา - ธรรมาภิบาล <b>Learning Outcomes</b> นักศึกษาสามารถบอกวิธีการเจรจาเพื่อสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยาย ยกตัวอย่างประกอบ 2. การตอบคำถามและหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียนร่วมกับผู้สอน 3. ร่วมวิเคราะห์ถาม-ตอบ อภิปรายกลุ่มจากกรณีศึกษา 4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติมจากห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต	1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง 2. Power Point	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า พวงค์
15	<b>บทที่ 12 การจัดการความขัดแย้ง</b> -สภาพแรงงาน	3	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยาย	1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา	ข้อ 1.1, 1.2, 1.3	ผศ.ดร. อรรณพ เรืองกล้า

ลำดับที่	หัวข้อ / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	-ฐานรากแนวคิดระบบ สหภาพแรงงาน - วัตถุประสงค์หลัก ของการจัดตั้งสหภาพ แรงงาน - ลักษณะสำคัญของ สหภาพแรงงาน - หน้าที่ของสหภาพ แรงงาน - ประเภทขององค์กร ฝายลูกจ้าง ได้แก่ สหภาพแรงงาน สหพันธ์แรงงาน และ สภาองค์กรลูกจ้าง - Learning Outcomes นักศึกษา สามารถอธิบาย ลักษณะสำคัญของ สหภาพแรงงาน		2. การตอบคำถาม และหรือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในชั้น เรียนร่วมกับผู้สอน 3. การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองเพิ่มเติม จาก ห้องสมุด และ อินเทอร์เน็ต	การจัดการ ความขัดแย้ง และ การ เจริญต่อรอง 2. Power Point		ปวงค์
16	สอบปลายภาค			สอบปลาย ภาค		

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum mapping) ของหมวด วิชาเลือก

● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม				ความรู้				ทักษะ ทางปัญญา			ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และ ความรับผิดชอบ			ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4			
(1) วิชาเฉพาะด้าน																		
3622104 การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง	○	○	○	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	○	○	○	○	○

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม	1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 4.1.2, 5.1.3	1. ประเมินจากการตรง เวลาของนักศึกษาในการ เข้าชั้นเรียนและเข้าร่วม กิจกรรม การส่งงานตาม กำหนดระยะเวลาที่ มอบหมาย 2. ประเมินจากความ รับผิดชอบในหน้าที่เป็น รายบุคคลและกลุ่ม	ทุกสัปดาห์	10%
2. งานที่ได้รับ มอบหมาย	1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 5.1.3	1. ประเมินจากการเข้าร่วม กิจกรรม การส่งงานตาม กำหนดระยะเวลาที่ มอบหมาย 2. ประเมินจากผลงาน/ รายงานจากการศึกษา ค้นคว้า 3. ประเมินจากการ นำเสนอรายงานในชั้น เรียน/ผลงานกลุ่ม 4. ประเมินจากงานที่ได้ ค้นคว้าเพิ่มเติม 5. ประเมินจากพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น/การอภิปราย ในชั้นเรียน 6. ประเมินจาก ความสามารถในการสืบค้น จากการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ	1-15	30%

3.รายงาน และการ นำเสนองาน	1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 5.1.3	ประเมินจากการตอบ ปัญหา การสนทนากลุ่ม และการแสดงความคิดเห็น ในชั้นเรียนทั้งรายบุคคล และกลุ่มเพื่อสังเกตความรู้ ความสามารถ การคิด วิเคราะห์	2, 5, 6, 9	10 %
4. วิเคราะห์ / สังเคราะห์บทความ งานวิจัย	1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 3.1.3, 4.1.2	การประสานงาน การใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการ นำเสนอผลงาน	4- 5, 7, 8, 13	10 %
5. สอบปลายภาค	1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 5.1.3	ประเมินจากการสอบ	16	40%
			รวมทั้งสิ้น	100 %

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารตำราหลัก

1.1 อรรถนพ เรื่องกัลปวงค์ และสรวรรณ เรื่องกัลปวงค์. (2562). *การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 จิรัฐ ชวนชม. (2558). *การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง (Conflict Management and Negotiation)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2.2 วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). *ความขัดแย้งหลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

2.3 เอกชัย บุญยาธิฐาน. (2555). *การบริหารความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

2.4 ปิยรัฐ ธรรมพิทักษ์. (2554). บทวิจารณ์หนังสือ "พลวัตการจัดการความขัดแย้ง. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 17(02), 120-128.

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

3.1 นรินทร์ องค์กรินทร์. (2549). *การจัดการความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.

3.2 ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). *การจัดการความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.

3.3 Mayer, B. (2010). *The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสื่อสารระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน เช่น ผ่านไลน์กลุ่มนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา (ใช้แบบประเมินผลของคณะในการอ้างอิง)

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การประเมินการสอนโดยการสังเกตขณะสอนและการสัมภาษณ์ตัวแทนนักศึกษา
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 3. การปรับปรุงการสอน

- อาจารย์ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการสอนจากการประเมินประสิทธิผลของรายวิชาแล้วจัดทำรายงานรายวิชาตามรูปแบบมคอ.5

- การประชุมอาจารย์ทั้งสาขาวิชาเพื่อหารือปัญหาการเรียนรู้ของนักศึกษาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้รายวิชา โดยการสอบถามจากนักศึกษา การอภิปรายกลุ่ม ในระหว่างกระบวนการเรียนการสอนรายวิชา การตรวจผลงาน การทวนสอบจากคะแนนสอบ

- อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรร่วมกัน ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

สาขาวิชา มีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ผลการประเมินโดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน และกลยุทธ์การสอนที่ใช้ และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา เสนอต่อประธานหลักสูตรฯ เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตรพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปวางแผนพัฒนาปรับปรุงสำหรับใช้ในปีการศึกษาถัดไป