



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 2/2562

รหัสวิชา 3663306 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง
(ภาษาอังกฤษ) Conflict Management and Negotiation

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

คำนำ

มคอ.3 นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับอาจารย์ผู้สอนที่ดำเนินการสอน ในรายวิชาการจัดการ ความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง รหัสวิชา 3663306 โดย มคอ.3 ได้แบ่งหมวดที่เกี่ยวข้องกับการสอนไว้ 7 หมวด ดังต่อไปนี้ หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ หมวด 3 ลักษณะและการ ดำเนินการ หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน และหมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา โดยในการจัดทำ มคอ.3 นี้คำนึงถึงหัวข้อการสอนและ Learning Outcome ที่มีความสอดคล้องกับ คำอธิบายรายวิชา รวมทั้งกิจกรรมการเรียนการสอนแบบ Active Learning ที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการ เรียนรู้ด้วย

ผู้จัดทำหวังว่า มคอ.3 ที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน และยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงให้ มคอ.3 ฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
15 พฤศจิกายน 2562

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	17
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	18

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3663306 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การจัดการความขัดแย้งและเจรจาต่อรอง
(ภาษาอังกฤษ) Conflict Management and Negotiation
2. จำนวนหน่วยกิต
3(2-2-5) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรการจัดการบัณฑิต วิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร ตอนเรียน A1
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/ ชั้นปีที่ 3

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

ห้อง 253 อาคาร 2 ชั้น 5 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

15 พฤศจิกายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การและสังคม ตลอดจนมีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

1.2 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

1.3 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน รวมถึงประสบการณ์มาใช้ในการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

1.4 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหาในกลุ่มที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้

1.5 เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและสังคมพหุวัฒนธรรมที่ตนเองเป็นสมาชิกได้อย่างเหมาะสม

1.6 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวันได้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ การบริหารจัดการธุรกิจ รวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันของตนเองได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความหมาย แนวคิดของความขัดแย้ง รูปแบบและระดับของความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง วิธีการจัดการความขัดแย้ง ความหมายและรูปแบบการเจรจาต่อรอง การวางแผนและกระบวนการเจรจาต่อรอง ผลของการเจรจาต่อรอง การบรรเทาผลของการเจรจาต่อรอง รวมถึงการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันต่างๆ พร้อมทั้งฝึกปฏิบัติการเจรจาต่อรองโดยใช้สถานการณ์จำลอง

Meanings, concepts of conflict, forms and levels of conflict, causes of conflict, way of conflict management, meanings and forms of negotiation, planning and process of negotiation, negotiation result, mitigation of negotiation result, including the practices in imitating situation regarding the conflict management and negotiation in current circumstance

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	ตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ปฏิบัติ 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวัน เวลาในการให้คำปรึกษา (Office Hour) สัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง ณ ห้อง 343 อาคาร 3 ชั้น 4 พร้อมแจ้งเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ Line Facebook และ e-mail address ให้ผู้เรียนทราบในสัปดาห์แรกของการเรียนการสอน

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เข้าใจโลก และเคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของสถาบันและสังคม รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีได้
- 1.1.2 มีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 1.1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ

1.1.4 มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 สร้างจิตสำนึกของการเป็นนักศึกษาที่ดี เข้าใจบทบาทของการเป็นนักศึกษาและมีการปฏิบัติตนในการเรียนที่เหมาะสม

1.2.2 กำหนดให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เช่น การแต่งกายให้ถูกระเบียบ การเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลา ยกตัวอย่างเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น การไม่ทุจริตในการสอบ ตลอดจนการรักษาวินัยและกติกาสอนของการเรียนการสอนของรายวิชา

1.2.3 กำหนดให้มีการจัดทำกิจกรรมกลุ่มที่ต้องอาศัยความร่วมมือ ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นความสำคัญของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และการบริหารเวลาในการทำกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 สังเกตพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น การแต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ การเข้าเรียนตรงเวลา และการมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน

1.3.2 ความพร้อมเพรียงในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ความรับผิดชอบในหน้าที่ การส่งงานตรงตามกำหนด การนำเสนองานในชั้นเรียน

1.3.3 ประเมินผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาที่แสดงถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อการมีจริยธรรม

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

○ 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านการจัดการ

● 2.1.2 มีความรู้กว้างและเป็นระบบเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการจัดการ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

○ 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียน มีความรู้ และความเข้าใจในแนวคิดด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เรียนและผู้สอนได้

2.2.3 การสอนโดยใช้การวิเคราะห์กรณีศึกษา ให้ผู้เรียนนำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาสถานการณ์สมมติได้

2.2.4 มอบหมายให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ต โดยนำมาสรุปและนำเสนอ

2.3 วิธีการประเมินผล

- 2.3.1 การวิเคราะห์กรณีศึกษา คลิปวิดีโอ และ การแสดงบทบาทสมมติ
- 2.3.2 การรายงานผลการศึกษาค้นคว้า โดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียน และเอกสารรายงาน
- 2.3.3 การสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นหลักการ ทฤษฎี และการประยุกต์ ใช้หลักทฤษฎี

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1 สามารถสืบค้น ประมวลและประเมินข้อมูลจากหลายแหล่งได้ด้วยตนเอง มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับศตวรรษที่ 21

● 3.1.2 สามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษา และประสบการณ์มาใช้งานตามสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

○ 3.1.4 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การสอนแบบการบรรยาย อภิปรายกลุ่มโดยเน้นให้อธิบายหลักการเหตุผลในการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

3.2.2 การสอนโดยใช้เกม การกำหนดสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษาด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองในบริบทที่หลากหลาย เพื่อฝึกวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และการนำเสนอผลงาน

3.2.3 ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าประเด็นที่ผู้สอนกำหนด ร่วมกันอภิปรายและสรุปแนวคิด และการจัดทำบทความวิชาการ

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการเล่นเกมน อภิปราย วิเคราะห์และแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา และสถานการณ์จำลอง

3.3.2 การสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวิเคราะห์สถานการณ์หรือแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

3.3.3 ประเมินจากข้อมูลที่ค้นคว้า การวิเคราะห์ การนำเสนอผลงาน และการจัดทำบทความวิชาการ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

○ 4.1.1 สามารถแสดงความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น และแสดงความรับผิดชอบในการตัดสินใจในการกระทำของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

○ 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาความรู้ และความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 4.1.3 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหากลุ่ม

● 4.1.4 มีความเข้าใจในสังคมพหุวัฒนธรรม มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักและเข้าใจในวัฒนธรรมของสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่รวมทั้งเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถปรับตัวในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 มอบหมายงานกลุ่มให้ปฏิบัติ เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การเจรจาต่อรองหน่วยงานภายนอก การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และการนำเสนอผลงาน

4.2.2 ให้ผู้เรียนร่วมเล่นเกมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง

4.2.3 ให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรตามประเด็นที่กำหนด และนำเสนอผลงาน

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ความถูกต้องของงานกลุ่มที่ปฏิบัติ เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา และผลของการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก การจัดทำบทความวิชาการ

4.3.2 การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมติ การเล่นเกม การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และการนำเสนองาน

4.3.3 สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของผู้เรียนในระหว่างที่ทำงานร่วมกัน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการดำเนินชีวิต

● 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ 5.1.3 สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

○ 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลความหมาย และการสื่อข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อพัฒนาความสามารถการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองจากเว็บไซต์และฐานข้อมูลออนไลน์

5.2.2 ฝึกการนำเสนอผลงานจากการค้นคว้า การวิเคราะห์กรณีศึกษา การจัดทำบทความวิชาการ ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการพูดในชั้นเรียน

5.2.3 กำหนดให้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่กำหนดโดยเน้นการสื่อสารด้วยการพูดและการแสดงท่าทาง

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 สังเกตพฤติกรรมในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง และการเขียน

5.3.2 ตรวจสอบความเหมาะสมการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีในการค้นคว้าข้อมูลและการนำเสนองาน

5.3.3 ความถูกต้องเหมาะสมของการนำเสนอผลงานให้ผู้อื่นเข้าใจได้ตรงกัน

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
1	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>แนะนำรายละเอียดของรายวิชา</p> <p>แนวคิดและทฤษฎีการบริหารความขัดแย้ง</p> <p>- ความหมายและธรรมชาติของความขัดแย้ง</p> <p>- ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่างๆ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>1. ผู้เรียนเข้าใจภาพรวมของรายวิชา</p> <p>2. จัดกลุ่มของทักษะความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่างๆ ได้</p>	4	<p>1. แนะนำรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) วัตถุประสงค์ วิธีสอน และวิธีประเมินผล</p> <p>2. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>3. ผู้เรียนเปรียบเทียบทักษะความขัดแย้งตามแนวคิดของศาสตร์สาขาต่างๆ แล้วจัดกลุ่มทักษะที่คล้ายคลึงกัน พร้อมวิเคราะห์ว่าทักษะใดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <p>4. ผู้เรียนศึกษาเหตุการณ์ความขัดแย้งที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์ แล้วอภิปรายร่วมกัน</p>	<p>1. รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)</p> <p>2. ตำรา</p> <p>3. PowerPoint</p> <p>4. สื่อสังคมออนไลน์</p>	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
2	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>แนวคิดและทฤษฎีการบริหารความขัดแย้ง (ต่อ)</p>	4	<p>1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p>	<p>1. ตำรา</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. คลิปวิดีโอทัศน์</p>	ข้อ 1.1, 1.2	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับ ประเภท และลักษณะของความขัดแย้ง - ความแตกต่างระหว่างความขัดแย้งและการแข่งขัน - Learning Outcome ผู้เรียนจัดระดับ ประเภท และลักษณะของความขัดแย้งในแต่ละสถานการณ์ได้		2. ผู้เรียนศึกษาคลิปวิดีโอเกี่ยวกับเหตุการณ์ความขัดแย้งแล้วระบุถึงระดับ ประเภท และลักษณะของความขัดแย้ง 3. ผู้เรียนศึกษาสถานการณ์ความขัดแย้งที่พบเห็นหรือเกิดขึ้นชีวิตประจำวัน พร้อมระบุสาเหตุของความขัดแย้งและเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น โดยนำเสนอในชั้นเรียน	4. ใบงาน		
3	<ul style="list-style-type: none"> - หัวข้อการสอน - กระบวนการของความขัดแย้ง - พัฒนาการของความขัดแย้ง - กระบวนการความขัดแย้ง - Learning Outcome ผู้เรียนอธิบายพัฒนาการและกระบวนการความขัดแย้งได้	4	1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาแล้วนำเสนอ 3. ผู้เรียนศึกษาข้อมูลของบุคคล 2 กลุ่มแล้ววิเคราะห์พัฒนาการและกระบวนการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอ	1. ตำรา 2. PowerPoint 3. กรณีศึกษา	ข้อ 1.2, 1.3, 1.4	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
4	<ul style="list-style-type: none"> - หัวข้อการสอน - กระบวนการของความขัดแย้ง (ต่อ) 	4	1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้	1. ตำรา 2. PowerPoint	ข้อ 1.1, 1.4, 1.5	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมของมนุษย์เมื่อพบกับความขัดแย้ง - สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน - ผลของความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน <p>- Learning Outcome ผู้เรียนวิเคราะห์สภาพแวดล้อม พฤติกรรม และผลของความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้</p>		<p>2. ผู้เรียนศึกษาค้นคว้างานวิจัย/บทความวิจัย แล้ววิเคราะห์สภาพแวดล้อม พฤติกรรม และผลของความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน</p> <p>3. ให้ผู้เรียนศึกษาประเด็นความขัดแย้งในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจผลิตสินค้า ธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก และหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงวิธีจัดการกับความขัดแย้งนั้น โดยการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกต แล้วนำเสนอในสัปดาห์ถัดไป</p>	<p>3. งานวิจัย/บทความวิจัย</p> <p>4. ใบงาน</p>		
5	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาเหตุและระดับของความขัดแย้ง - ประเภทของความขัดแย้งในองค์กร - สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร <p>- Learning Outcome ผู้เรียนบอกประเภทและสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในในองค์กรได้</p>	4	<p>1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาพร้อมนำเสนอ</p> <p>3. ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กรประเภทต่างๆ</p>	<p>1. ตำรา</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. กรณีศึกษา</p>	ข้อ 1.2, 1.4, 1.5	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
6	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>การจัดการความขัดแย้งในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - อำนาจภายในองค์กร - การจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี - เครื่องมือการจัดการความขัดแย้ง <p>- Learning Outcome</p> <p>ผู้เรียนสามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงได้</p>	4	<p>1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. ผู้เรียนร่วมเล่นเกมที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง</p> <p>3. ผู้เรียนนำผลการวิเคราะห์พัฒนาการและกระบวนการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของบุคคล 2 กลุ่ม (ต่อจากสัปดาห์ที่ 3) มาหาวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นแล้วนำไปทดลองใช้จริงในระหว่างสัปดาห์ที่ 8-13</p>	<p>1. ตำรา</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. ใบงาน</p> <p>4. เกม</p>	ข้อ 1.3, 1.4, 1.6	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
7	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>กระบวนการบริหารความขัดแย้งในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความจำเป็นในการบริหารความขัดแย้ง - ระดับของความขัดแย้งกับผลงาน - การสื่อสารกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง <p>- Learning Outcome</p>	4	<p>1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>2. ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ เช่น หัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน พนักงานงานบริการกับลูกค้า เป็นต้น โดยนำความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา</p>	<p>1. ตำรา</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. ใบงาน</p>	ข้อ 1.3, 1.5, 1.6	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	ผู้เรียนสามารถแสดงบทบาทสมมติได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ และเลือกใช้ วิธีการจัดการความขัดแย้งได้เหมาะสม					
8	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>กระบวนการบริหารความขัดแย้งใน องค์กร (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้ง - เทคนิคและจิตวิทยาในการจัดการ ความขัดแย้ง - วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง <p>- Learning Outcome</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนอธิบายขั้นตอนการจัดการความ ขัดแย้งและนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาความ ขัดแย้งได้ 2. จัดทำบทความวิชาการเกี่ยวกับการจัด การความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองได้ 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. เชิญวิทยากรมาแลกเปลี่ยนความรู้เรื่อง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร 3. ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่ง ต่างๆ แล้วนำมาจัดทำเป็นบทความวิชาการ ในประเด็นการจัดการความขัดแย้งและการ เจรจาต่อรอง แล้วนำเสนอในสัปดาห์ที่ 15 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 3. สื่อบุคคล/วิทยากร 4. แบบฟอร์มและตัวอย่าง บทความวิชาการ 	ข้อ 1.2, 1.3, 1.5	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
9	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>การเจรจาต่อรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายและประเภทของการเจรจาต่อรอง - แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง - รูปแบบและลักษณะของการเจรจาต่อรอง <p>- Learning Outcome</p> <p>ผู้เรียนสามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการเจรจาต่อรองในสถานการณ์จริงได้</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาพร้อมนำเสนอ 3. ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ทั่วไปในชีวิตประจำวัน 4. มอบหมายงานการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก นำเสนอความก้าวหน้าในสัปดาห์ที่ 12 และผลการดำเนินงานในสัปดาห์ที่ 15 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 3. กรณีศึกษา 4. ใบงาน 	ข้อ 1.2, 1.3, 1.6	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
10	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>การเจรจาต่อรองสำหรับแก้ปัญหาความขัดแย้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนและเตรียมการสำหรับการเจรจาต่อรอง 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนเขียนแผนและเตรียมการสำหรับการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก (จากงานสัปดาห์ที่ 9) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 3. ใบงาน 	ข้อ 1.2, 1.3	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	- ขั้นตอนการเจรจาต่อรอง - Learning Outcome ผู้เรียนอธิบายขั้นตอนการเจรจาต่อรอง และเขียนแผนในการเจรจาต่อรองได้		3. ผู้สอนติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำ บทความวิชาการ ครั้งที่ 1 (จากงานสัปดาห์ ที่ 8)			
11	- หัวข้อการสอน ลักษณะของนักเจรจาต่อรองเพื่อจัดการ ความขัดแย้ง - หน้าที่และบทบาทของนักเจรจาต่อรอง - ทักษะที่จำเป็นของนักเจรจาต่อรอง - การเป็นนักเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ - Learning Outcome ผู้เรียนบอกแนวทางการเป็นนักเจรจา ต่อรองที่ดีได้	4	1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนค้นคว้าตัวอย่างบุคคลที่มีลักษณะ ของนักเจรจาต่อรองที่ดีในการจัดการความ ขัดแย้ง พร้อมอธิบายเหตุผล 3. ผู้สอนติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำ บทความวิชาการ ครั้งที่ 2 (จากงานสัปดาห์ ที่ 8)	1. ตำรา 2. PowerPoint 3. ใบงาน	ข้อ 1.2, 1.3, 1.4	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
12	- หัวข้อการสอน หลักการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง - การวิเคราะห์โครงสร้างของการเจรจา ต่อรอง	4	1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติการเจรจา ต่อรองในสถานการณ์ที่กำหนด	1. ตำรา 2. PowerPoint 3. คลิปวิดีโอทัศน์	ข้อ 1.2, 1.4, 1.5, 1.6	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - หลักการสำคัญของการเจรจาต่อรอง - การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง <p>- Learning Outcome</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนอธิบายหลักการสำคัญของการเจรจาต่อรองได้ 2. แสดงพฤติกรรมกรรมการเจรจาต่อรองได้เหมาะสมกับสถานการณ์ 		3. ผู้สอนติดตามผลการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก ที่ได้รับมอบหมายในสัปดาห์ที่ 9 โดยให้ผู้เรียนนำเสนอความก้าวหน้า			
13	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง - ข้อผิดพลาดในการเจรจาต่อรอง - สิ่งที่ต้องทำระหว่างการเจรจาต่อรอง <p>- Learning Outcome</p> <p>ผู้เรียนสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองได้เหมาะสมกับสถานการณ์</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนศึกษากลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองที่ผู้บริหารองค์กรใช้ โดยการสัมภาษณ์และนำเสนอในรูปแบบของคลิปวิดีโอทัศน์ 3. ผู้สอนติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำบทความวิชาการ ครั้งที่ 3 (จากงานสัปดาห์ที่ 8) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 3. งานวิจัย/บทความวิจัย 3. ใบงาน 	ข้อ 1.1, 1.2, 1.4, 1.5	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร
14	<p>- หัวข้อการสอน</p> <p>การป้องกันและขจัดความขัดแย้ง</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 	ข้อ 1.3, 1.4	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการบริหารแบบป้องกันความขัดแย้ง - วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ - การเจรจาเพื่อสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ - แนวทางการลดข้อขัดแย้งในองค์กร <p>- Learning Outcome ผู้เรียนเสนอแนะแนวทางการป้องกันและลดข้อขัดแย้งในองค์กรได้</p>		<ol style="list-style-type: none"> 2. ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาพร้อมนำเสนอ 3. ผู้สอนติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำบทความวิชาการ ครั้งที่ 4 (จากงานสัปดาห์ที่ 8) 4. ผู้เรียนนำผลการวิเคราะห์พัฒนาการและกระบวนการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของบุคคล 2 กลุ่ม (จากงานสัปดาห์ที่ 3) มาหาวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นแล้วนำไปทดลองใช้จริงกับบุคคล 2 กลุ่มนั้น 	3. กรณีศึกษา		
15	<p>- หัวข้อการสอน สรุปบททวนเนื้อหา การนำเสนองาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลการจัดการความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล 2 กลุ่ม - ผลการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. บรรยายและอภิปรายในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ผู้เรียนนำเสนองานการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก และบทความวิชาการที่จัดทำ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำรา 2. PowerPoint 3. แบบประเมิน 	ข้อ 1.3, 1.4, 1.5, 1.6	ผศ.นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับจุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
	- บทความวิชาการ - Learning Outcome ผู้เรียนมีทักษะในการนำเสนองาน และ ผลงานผ่านเกณฑ์ที่กำหนด					
16	สอบปลายภาค					

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
การเข้าเรียน และการมีส่วนร่วมอภิปราย	1.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 4.1.2	1. ความตรงเวลาในการเข้าเรียน 2. การมีส่วนร่วมในการอภิปราย	1-15	5%
กิจกรรมในชั้นเรียน 1. การวิเคราะห์กรณีศึกษา 2. การแสดงบทบาทสมมติ	1.1.2, 2.1.1, 2.1.2, 3,1.2, 3.1.4, 4.1.1, 4.1.3, 4.1.4, 5.1.2, 5.1.4	1. ความถูกต้องของการวิเคราะห์กรณีศึกษา และการนำเสนองาน 2. ความเหมาะสมในการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์	3, 5, 9, 14 5, 7, 12	15% 10%
กิจกรรมนอกชั้นเรียน 1. การศึกษาค้นคว้าในประเด็นที่มอบหมาย 2. การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม 3. การเจรจาต่อรองกับหน่วยงานภายนอก	1.1.2, 2.1.2, 2.1.3, 3,1.2, 3.1.4, 4.1.3, 4.1.4, 5.1.2, 5.1.3	1. ความถูกต้องของข้อมูล และการนำเสนองาน 2. ผลสำเร็จของการแก้ปัญหา ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม 3. ผลสำเร็จของการเจรจากับหน่วยงานภายนอก	2, 4, 13 3, 6, 15 9, 10, 12, 15	10% 10% 10%
การจัดทำบทความวิชาการ	2.1.2, 3.1.2, 4.1.2, 4.1.4, 5.1.3, 5.1.4	1. ความถูกต้องของเนื้อหาและรูปแบบของบทความวิชาการ 2. การนำเสนอผลงาน	8, 10, 11, 14, 15	10%
การทดสอบปลายภาค	1.1.1, 2.1.1, 2.1.2	ความถูกต้องของการตอบข้อสอบ	16	30%
รวมทั้งสิ้น				100%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

อรธนพ เรื่องกัลป์ปวงศ์ และสรวารรณ์ เรื่องกัลป์ปวงศ์. (2562). *การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิเคอไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

บทความวิชาการและบทความวิจัยด้านการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองในวารสารวิชาการ

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

จิรัฐ ขวนชม. (2561). *การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. (2561). *เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาจิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2557). *การเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้ธุรกิจและพิชิตความสำเร็จสูงสุด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ไวส์ เจฟ. (2562). *คัมภีร์การเจรจาต่อรอง จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอ็กซ์เปอร์เน็ท: กรุงเทพฯ. คมกฤษ จงบุญวัฒนา (ผู้แปล).

อัจฉรา ลีม่วงษ์ทอง. (2557). *การบริหารความขัดแย้งในองค์กร*. กรุงเทพฯ: บุ๊คส์ ทู ยู.

Konopaske, R., Ivanvich, J. M., & Matteson, M. T. (2018). *Organizational behavior and management* (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 จากคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากหลักสูตร
- 2.2 การสังเกตผู้สอน ความคิดหรือข้อเสนอแนะของผู้สอน จากการประชุมผู้รับผิดชอบหลักสูตรและผลการดำเนินงานของรายวิชา (มคอ.5)
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้เรียน จากแบบสอบถาม การสังเกตในขณะการจัดการเรียนการสอน
- 2.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการรับรู้ของนักศึกษาจากแบบสอบถาม
- 2.5 ผลงานของนักศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

3. การปรับปรุงการสอน

นำผลการประเมินของภาคเรียนปัจจุบันไปปรับปรุง มคอ.3 ของปีการศึกษาถัดไปให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้สอนกำหนดวิธีการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริง มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์และอภิปรายมากขึ้น ลดการบรรยายเนื้อหา และเพิ่มกิจกรรมในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- 4.1 การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชาเมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา
- 4.2 รายงานผลการดำเนินงานรายวิชา (มคอ.5) และรายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร (มคอ.7)
- 4.3 จากผลการเรียนรู้ที่กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

4.4 ประเมินข้อสอบว่าครอบคลุมผลการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในคำอธิบายรายวิชาและการให้คะแนนในแต่ละรายวิชา (มคอ.3) โดยคณะกรรมการของหลักสูตร

4.5 ประเมินผลการเรียนรู้จากผลการประเมินของผู้เรียนโดยใช้แบบประเมินผลการเรียนรู้ด้านต่างๆ

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา ที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอนหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และคณะกรรมการภายนอกหลักสูตร โดยนำผลการประเมินมานำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป