



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2560

รหัสวิชา 3572704 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรอง และการจัดการคำ
ร้องเรียนของลูกค้า

(ภาษาอังกฤษ) Influencing and negotiation skills and customer
complaint handling

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีศนา มั่นภา

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3572704 ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรองและการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการเจรจา เทคนิคในสถานการณ์การโน้มนำ เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ เทคนิคการจัดการการร้องเรียนของลูกค้าตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลาย หลักจิตวิทยาในการโน้มนำทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จริยธรรมการสื่อสาร การเจรจาข้ามวัฒนธรรม รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนต้องขอภัยมา ณ โอกาสนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การจัดทำตำราในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้เขียนหวังว่า ตำราเล่มนี้คงจะอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนตามสมควร หากท่านที่นำไปใช้มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีรับฟังความคิดเห็น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	8
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	19
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	19

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3527204 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรอง และการจัดการคำ
ร้องเรียนของลูกค้า
(ภาษาอังกฤษ) Influencing and Negotiation Skills and
Customer Complaining Handling

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

อาจารย์ผู้สอน (1)อาจารย์ปริศนา มั่นเภา..... ตอนเรียน ..A1.....

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

28 กุมภาพันธ์ 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของการเจรจาต่อรอง, แนวคิดและทฤษฎีในการเจรจาต่อรอง, และเทคนิคต่างๆในการต่อรองให้มีประสิทธิผล รวมทั้งจริยธรรมในการสื่อสาร เพื่อการต่อรอง
- 1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ 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 (ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

ทฤษฎีการสื่อสาร ทฤษฎีการเจรจาต่อรอง เทคนิคในสถานการณ์การโน้มนำ เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ เทคนิคการจัดการการร้องเรียนของลูกค้าตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลาย หลักจิตวิทยาในการโน้มนำทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จริยธรรมการสื่อสาร การเจรจาข้ามวัฒนธรรม

Communication theories, negotiation theories; techniques used for influencing situation; techniques for building proactive and effective customer relations; techniques for handling customer complaints regarding various customer needs and expectations; psychological principles in influencing skills, communication and interpersonal skills; ethics in communication; cross cultural negotiation.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

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

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง line ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่าง 10:00 – 12:00 น. หรือ 13:00 – 15:00 น. (ไม่เกิน 16 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ยกเว้นวันที่ผู้สอนติดภารกิจ วันสอน และวันหยุดราชการ ทั้งนี้ผู้เรียนสามารถติดต่อผ่านทาง e-mail และ Chat

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1.1.1 มีความรู้ความเข้าใจหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่ทุจริต หรือจากมิฉฉาชีพการป้องกันตนเอง

1.2.2 อภิปรายกลุ่ม

1.2.3 กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่ให้และตรงเวลา

1.3.2 มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.3.3 ประเมินผลการนำเสนอรายงานที่มอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

2.1.1 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

2.2.2 การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา

2.2.3 การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 สอบกลางภาคและสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี

2.3.2 การมอบหมายให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม

2.3.3 นำเสนอสรุปการอ่านจากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 วิเคราะห์กรณีศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน รวมทั้งเชิญวิทยากร มาบรรยายในห้องให้นักศึกษารับฟัง เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

3.2.2 การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา

3.2.3 การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์หรือเน้นการวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์

3.3.2 ประเมินจากชิ้นงานที่ส่งให้ถูกต้องตามทฤษฎี

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของที่มีรับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

4.2.2 จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

4.2.3 มอบหมายงานกลุ่มและรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย

4.3.2 การวิเคราะห์กรณีศึกษาและการทำกิจกรรม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

5.2.2 นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 การวิเคราะห์ผลการทำแบบฝึกหัด กรณีศึกษา

5.3.2 สอบกลางภาค สอบปลายภาค

5.3.3 การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน

5.3.4 การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1.	<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำ รายวิชา ● ชี้แจงแนวการเรียนการสอน และเกณฑ์ การให้คะแนน <p>เรื่อง “ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการเจรจา ต่อรอง”</p> <p>1.วัตถุประสงค์และความหมาย</p> <p>2.แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการโน้มน้าวใจ</p> <p>3.ความสำคัญของการศึกษาทักษะการโน้มนำ เจริญต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า</p> <p>3.ประโยชน์ของการศึกษา</p> <p>4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจวิชาทักษะการโน้มนำ เจริญต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจก เอกสาร แผนการสอน 2. ทดสอบ ก่อนเรียน 3. บรรยาย ประกอบ 4. ค้นคว้า เพิ่มเติมโดยการสืบค้น บทความ วิชาการ บทความวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารงาน ขายเพื่อการ บริการ 5. ทดสอบหลัง เรียน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.PowerPoint 2.เอกสาร บทความ วิชาการหรือ บทความวิจัย 		1.อาจารย์ ปริศนา มั่นเภา

	ภาพรวมก่อนเข้าศึกษา รายละเอียดต่อไป					
2.	<p>ทบทวนความรู้จาก สัปดาห์ที่ 1 เรื่อง “การสื่อสาร”</p> <p>1.ความสำคัญของ ทฤษฎีการสื่อสาร 2.ทักษะการสื่อสาร เพื่อการโน้มน้าวใจ 3.ทฤษฎีการเจรจา ต่อรอง หลักการ เจรจาต่อรอง 4.รูปแบบการเจรจา ต่อรอง 5.การประยุกต์ใช้การ เจรจาต่อรอง 6.สรุป</p> <p>- Learning Outcome พัฒนาการสื่อสารให้ดี ขึ้น</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อน เรียน 2.นำบทความ วิชาการ บทความวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับ การวิจัยการ สื่อสาร มาเข้า กระบวนการ กลุ่มอภิปราย 3.แบ่งกลุ่ม 3- 4 คน ทำการ วิเคราะห์ ข้อมูลและ สถิติในการ ประมวลการ แปล ความหมาย 4.ทดสอบหลัง เรียน</p>	<p>1.PowerPoint 2.เอกสาร บทความ วิชาการหรือ บทความวิจัย</p>		<p>1.อาจารย์ ปริศนา มันเภา</p>
3.	<p>ทบทวนความรู้จาก สัปดาห์ที่ 2 เรื่อง “ทักษะการโน้มน้าว และการจูงใจ”</p> <p>1.ความหมาย 2.ทักษะการโน้มน้าว และการจูงใจ 3.เทคนิคใน สถานการณ์การโน้มน้าว 4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome เรียนรู้ทักษะการโน้มน้าว</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย ประกอบ 3.เรียนรู้ผ่าน การดูวีดิทัศน์ เกี่ยวข้องและ อภิปราย ภายใน ห้องเรียน 4.เอกสาร เพิ่มเติม 5.ทดสอบหลัง</p>	<p>1.PowerPoint 2.คลิป</p>		<p>1.อาจารย์ ปริศนา มันเภา</p>

	นำและการจูงใจ		เรียน			
4.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 3 เรื่อง “การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง</p> <p>3.หลักการเจรจาต่อรอง</p> <p>4.สรุป</p> <p>-Learning Outcome เรียนรู้การเตรียมตัวเพื่อการเจรจาต่อรอง</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เอกสารเพิ่มเติม</p> <p>4.เขียนแผนผังความคิด</p> <p>5.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.PowerPoint		1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา
5.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 4 เรื่อง “การสร้างมิตรภาพกับคู่เจรจา”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.การสร้างมิตรภาพกับคู่เจรจา</p> <p>3.เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ</p> <p>4.สรุป</p> <p>-Learning Outcome การสร้างมิตรภาพกับคู่เจรจา</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3. แบ่งกลุ่ม 3- 4 คน วิเคราะห์และแก้ปัญหาจากกรณีศึกษาที่แจกให้หน้าห้องเรียน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.PowerPoint		1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา
6.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 5 เรื่อง “การเจรจาต่อรองอย่างมี</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p>	1.PowerPoint		1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา

	<p>ประสิทธิภาพ”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ 3.ตัวอย่างกรณีศึกษา 4.สรุป <p>-Learning Outcome การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ</p>		<ol style="list-style-type: none"> 3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน 4.ทดสอบหลังเรียน 			
7.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 6 เรื่อง “การโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.องค์ประกอบ 3.ฝึกปฏิบัติการโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง 4.ประโยชน์ของการปฏิบัติการโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง 5.สรุป <p>-Learning Outcome การโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แบ่งกลุ่ม 3 – 4 คนเตรียมทำรายงาน เพื่อนำเสนอหน้าห้องเรียนในสัปดาห์ที่ 15 4.ทดสอบหลังเรียน 	1.PowerPoint		1.อาจารย์ ปริศนา มันเภา
8.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 7 เรื่อง “การเจรจาข้ามวัฒนธรรม”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.องค์ประกอบ 3.การเจรจาข้ามวัฒนธรรม 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เขียนแผนผังความคิด 4.ทดสอบหลังเรียน 	1.PowerPoint		1.อาจารย์ ปริศนา มันเภา

	4.การวิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ 5.สรุป -Learning Outcome การเจรจาข้ามวัฒนธรรม		เรียน			
9.	ทบทวนความรู้เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 8 เรื่อง “ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ให้บริการความสำคัญของข้อร้องเรียนของลูกค้า” 1.ความหมาย 2.ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ให้บริการความสำคัญของข้อร้องเรียนของลูกค้า 3.การวิเคราะห์หน้าไปประยุกต์ใช้ 4.สรุป -Learning Outcome ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ให้บริการความสำคัญของข้อร้องเรียนของลูกค้า	3	1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แบ่งกลุ่ม 3-4 คน ทำการวิเคราะห์และแก้ปัญหาจากกรณีศึกษาที่แจกให้แล้ว นำเสนอหน้าห้องเรียน 4.ทดสอบหลังเรียน			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา
10.	ทบทวนความรู้เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 9 เรื่อง “ทักษะที่สำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า” 1.ความหมาย 2.ลักษณะของทักษะ 3.การจัดการข้อ	3	1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เรียนรู้ผ่านการดูวีดิทัศน์ที่เกี่ยวข้องและอภิปราย			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา

	<p>ร้องเรียนของลูกค้า</p> <p>4.ประโยชน์</p> <p>5.การวิเคราะห์นำไปประยุกต์ใช้</p> <p>6.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>ทักษะที่สำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า</p>		<p>ภายในห้องเรียน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>			
11	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 10 เรื่อง “กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า</p> <p>3.ทักษะหลักจิตวิทยาในการโน้มนำทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์</p> <p>4.การรับรู้ การนึกคิดและอารมณ์</p> <p>5.การวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้</p> <p>6.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา
12	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 11 เรื่อง “เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าตามความ</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.แบ่งกลุ่ม 3</p>			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา

	<p>ต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าตามความต้องการ 3.ความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลาย 4.การวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ 5.สรุป <p>-Learning Outcome เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าตามความต้องการรูปแบบต่าง ๆ</p>		<p>- 4 คน นำกรณีศึกษามาวิเคราะห์และเตรียมการนำเสนองานหน้าห้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.ทดสอบหลังเรียน 		
13	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 12 เรื่อง “เทคนิคการจัดการของลูกค้าหลายแบบ”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.เทคนิคการจัดการของลูกค้าหลายแบบ 3.ผลกระทบทางอารมณ์ที่มีต่อการเจรจาต่อรอง 4.ปัจจัยเรื่องเวลาต่อการตัดสินใจ 5.ประโยชน์ 6.สรุป <p>-Learning Outcome เทคนิคการจัดการของลูกค้าหลายแบบ</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เรียนรู้ผ่านการดูวิดีโอที่ค้นคว้าและอภิปรายภายในห้องเรียน 4.ทดสอบหลังเรียน 		<ol style="list-style-type: none"> 1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา

14	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 13 เรื่อง “กลยุทธ์และการวางแผน”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.กลยุทธ์ 3.การวางแผน 4.อุปสรรคในการทำข้อตกลง 5.ประโยชน์ 6.สรุป <p>-Learning Outcome กลยุทธ์และการวางแผน</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน 4.ทดสอบหลังเรียน 			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา
15	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหาในสัปดาห์ที่ 14 “จริยธรรมการสื่อสารและจรรยาบรรณในการเจรจา”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.จริยธรรมการสื่อสาร 2.จรรยาบรรณในการเจรจา 3.สรุป <p>-Learning Outcome จริยธรรมการสื่อสารและจรรยาบรรณในการเจรจาของผู้เจรจา</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เขียนแผนผังความคิด 4.กลุ่ม 3 – 4 คน ทำการนำเสนอรายงานหน้าห้องเรียนในวันสุดท้ายของการเรียน 5.เชิญวิทยากรมาบรรยาย 6.ทดสอบหลังเรียน 			1.อาจารย์ ปรีศนา มันเภา

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1 กิจกรรม นำเสนอ รายงาน ประจำภาค การศึกษา	คุณธรรม จริยธรรม (1) มีความยึดมั่นใน คุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อการศึกษา รายงานและ การประเมินรายงาน	1.พฤติกรรมการทำงาน การส่งรายงานตรงตาม กำหนดเวลา	2-13	20%
	(3) มีความรับผิดชอบใน หน้าที่ จรรยาบรรณทาง วิชาการและวิชาชีพด้าน การเขียนอ้างอิงในรายงาน	2.เนื้อหารายงานใน ลักษณะจรรยาบรรณ ทางวิชาการ การอ้างอิง เนื้อหาวิชาการ ความ รับผิดชอบต่อสังคม	13-15	
	(4) มีวินัย รับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคมใน กระบวนการดำเนิน รายงานนำเสนอหน้า ห้องเรียน	3.เนื้อหารายงาน	14-15	
	ความรู้ (2) สามารถบูรณาการ ความรู้จากศาสตร์ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด บริการ จิตวิทยาบริการ เป็นต้น	4.การนำเสนอรายงาน	14-15	
	ทักษะทางปัญญา (1) สามารถประมวลและ ศึกษาข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาและแนว ทางแก้ไขปัญหาได้อย่าง เหมาะสม	5. เนื้อหารายงาน	14-15	
	ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบต่อ	6. เนื้อหารายงานใน การแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบ	14-15	

	(1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นในการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ			
2 กิจกรรมในชั้นเรียน (การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สะท้อนความคิดเห็นของแต่ละบุคคล สรุปความคิดรวบยอด)	คุณธรรม จริยธรรม (4) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ความรู้ (1) มีความรู้ในรายวิชา “ทักษะการโน้มนำ เจรจา ต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า” ที่เป็นระบบและทันสมัยในปัจจุบัน ทักษะทางปัญญา (2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (2) สามารถในการปรับตัวร่วมกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.การมีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น การอภิปราย การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น 2.พฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรม 3.สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของนักศึกษา สามารถสะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนในเชิงสร้างสรรค์ (4) สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของนักศึกษาที่สะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ว่าบางครั้งไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนเอง	1-15 1-15 1-15 1-15	10 %

<p>3</p> <p>กิจกรรม การทดสอบ ทบทวน ความรู้</p>	<p>คุณธรรม จริยธรรม (1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการสอบ</p> <p>ความรู้ (1) มีความรู้ในรายวิชา “ทักษะการโน้มนำ เจรจา ต่อรองและการจัดการคำ ร้องเรียนของลูกค้า” ที่ เป็นระบบและทันสมัยใน ปัจจุบัน ในแต่ละสัปดาห์</p> <p>(2) สามารถบูรณาการ ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องได้ เช่น การตลาดบริการ จิตบริการ ศิลปะการ บริการ เป็นต้น</p> <p>ทักษะทางปัญญา (1) มีความสามารถ วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไข ปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน เพื่อวิเคราะห์ผู้เรียน</p> <p>2.ทดสอบก่อนเรียนและ หลังเรียนประจำหน่วย การเรียนรู้</p> <p>3.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนเมื่อ กิจกรรมสิ้นสุด</p> <p>4.แบบสอบถามความ คิดเห็นการจัดการเรียน การสอนจากแบบ ประเมิน</p> <p>5.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนเมื่อ กิจกรรมสิ้นสุด</p>	<p>1</p> <p>1-15</p> <p>16</p> <p>14-15</p> <p>16</p>	<p>30 %</p>
<p>4</p> <p>กิจกรรม แบ่งกลุ่ม 3-4 คน</p> <p>(อภิปราย สะท้อน ความ คิดเห็นของ กลุ่ม สรุป ความคิด รวบยอด)</p>	<p>คุณธรรม จริยธรรม (3) มีความรับผิดชอบใน หน้าที่และมีส่วนร่วมใน กิจกรรม</p> <p>ความรู้ (3) ความรู้ในกระบวนการ คิดเป็นขั้นตอนและเทคนิค การวิจัย เพื่อแก้ไขปัญหา</p> <p>ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (1) สามารถใช้ภาษาไทย</p>	<p>1.การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมแบ่งกลุ่ม เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การวิเคราะห์ขั้นตอน การทำวิจัย เป็นต้น</p> <p>2.พฤติกรรมมีส่วนร่วม ร่วมในกิจกรรมและการ นำเสนอผลงานหน้า ห้องเรียน</p> <p>3.พฤติกรรมการ นำเสนอรายงานหน้า</p>	<p>1-15</p> <p>1-15</p> <p>1-15</p>	<p>20 %</p>

	และภาษาต่างประเทศใน การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน สรุประเด็นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ห้องเรียนของนักศึกษา แต่ละกลุ่ม		
--	--	------------------------------------	--	--

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

- ไพโรจน์ บาลัน. (2550). *การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ลลิตทิพย์ สมบูรณ์เรืองศรี. (2554). *ทักษะการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- วรานนท์ ตั้งจักรวรานนท์. (2546). *สุดยอด..วิธีการเจรจาต่อรองที่ประสบผลสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2554). *เรื่องการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วิบูล จารุวงศ์วิชย์ และนิสิต มโนตั้งวรพันธุ์. (2555). *กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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 เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และหรือผู้เชี่ยวชาญ