



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2559

รหัสวิชา 3572704

ชื่อรายวิชา ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า  
ตอนเรียน A1 และ B1  
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

อาจารย์ผู้สอน  
อ.ปริศนา มั่นเภา

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
2559

## คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3572704 ทักษะการโน้มนำ เจริญต่อรองและการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการและเทคนิคในสถานการณ์การโน้มนำ ทฤษฎี การสื่อสาร ทฤษฎีการเจริญต่อรอง เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเชิงรุกและมีประสิทธิภาพ เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า ทักษะหลักจิตวิทยาในการโน้มนำ ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จริยธรรมการสื่อสาร รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็น ทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการ บริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตาม นวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถ นำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้สอน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
ธันวาคม 2560

## 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                      มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 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 และ B1  
 อ.ปริศนา    มั่นเภา                    อาจารย์ผู้สอน
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 / ชั้นปีที่ 2
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน  
 ห้องเรียน ภายในมหาวิทยาลัย
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
 4 มกราคม 2560

## 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 สังคมออนไลน์ (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 หรือจากมิถุนาชีพการป้องกันตนเอง
- 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 ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม 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) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม 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	ปฐมนิเทศการเรียนรู้การสอน 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 และสอบบ่อย I	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 และWorkshop (ต่อ)	3	ทดสอบ/ อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
9	ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ ให้บริการความสำคัญของข้อร้องเรียน ของลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
10	ทักษะที่สำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
11	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ ลูกค้า และสอบบ่อย II	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/ฟังบรรยาย	อ.ปริศนา มั่นเภา
15	นำเสนอโครงการ (2)	3	อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
16	สอบปลายภาค (นอกตาราง)	3		อ.ปริศนา มั่นเภา

## 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

สลินทิพย์ 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 จารุงวงศ์วิชย์ และนิสิต มโนตั้งวรพันธ์ุ. กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิต บริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

## 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