

หลักสูตร สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปริญญาดุษฎี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและรายชื่่ววิชา

3572704 ทักษะการโน้มนำ เจรจาต่อรอง และการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

Influencing and Negotiation Skills and Customer Complaint Handling

(ตอนเรียน B1)

2. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อนวิชานี้ (ถ้ามี)

3. อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา น.ส.สิรินาถ แพทย์งกุล

อาจารย์ผู้สอน น.ส.สิรินาถ แพทย์งกุล

4. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2558

5. สถานที่เรียน

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อรายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	จำนวน ชั่วโมง ที่ได้ สอนจริง	ระบุสาเหตุที่ การสอนจริง ต่างจาก แผนการสอน หากมีความ แตกต่างกัน 25%
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร การโน้มน้าวใจ และ ความสำคัญของการเจรจาต่อรอง	3	3	
ทักษะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง	3	3	
ทักษะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง	3	3	
เทคนิคการโน้มน้าวใจ	3	3	
การสร้างมิตรภาพกับคู่เจรจา	3	3	
การเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ	3	3	
Workshop ฝึกปฏิบัติการโน้มน้าวใจและการเจรจาต่อรอง	3	3	
สอบกลางภาค	3	3	
ความสำคัญของลูกค้าต่อบทบาทของผู้ให้บริการความสำคัญของ ข้อร้องเรียนของลูกค้า	3	3	
ทักษะที่สำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	3	3	
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	3	3	
เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า	3	3	
เทคนิคการจัดการของลูกค้าหลายแบบ	3	3	
เทคนิคการเจรจาต่อรองแบบรู้เขา รู้เรา	3	3	
นำเสนองานกลุ่มและทบทวนบทเรียน	3	3	
สอบปลายภาค	3	3	
รวม	48	48	

2. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตาม แผน(ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่ สอนไม่ครอบคลุมตาม แผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการ เรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดประสิทธิภาพ รายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของ การใช้วิธี สอน (ถ้ามี) พร้อม ข้อเสนอแนะ ในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	หาหรือเรื่องกตিকা และวินัย ของมหาวิทยาลัย และการ เข้าเรียน	/		
ความรู้	สาระความรู้ในรายวิชา และตัวอย่างกรณีศึกษา	/		
ทักษะทางปัญญา	ถามตอบ ทำแบบทดสอบ แบบอภิปราย	/		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	ทำงานกลุ่ม	/		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	ทำงานกลุ่มและนำเสนอ บทบาทสมมติ	/		

4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

-

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	43
รวม	43

2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เพื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา (จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านในรายวิชานี้)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	0
รวม	0

3. จำนวนนักศึกษาที่ยกเลิกรายวิชา (W)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	2
รวม	2

4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน		
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
A	1	2.33
B+	4	9.3
B	11	25.58
C+	5	11.63
C	13	30.23
D+	3	6.98
D	4	9.3
F	0	0
PD	0	0
P	0	0
NP	0	0
W	2	4.65
รวม	43	100.00

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ

-

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	

6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

-

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
--	

2. ประเด็นด้านการบริหารองค์กร

อุปสรรคด้านการบริหารองค์กร	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
-	

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา(แบบเอกสาร)

1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 1.1

2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 2.1

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงของภาพเรียน/ปีการศึกษา	ผลการดำเนินการ
สอนเทอมแรก	-

2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

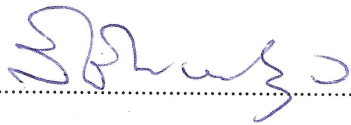
-

3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแผนการปรับปรุง	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ปูพื้นฐานความรู้เรื่องการตลาดใหม่ให้ทบทวน และเชื่อมโยงกับสาระวิชานี้		ผู้สอนประจำรายวิชา

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้สอน ต่ออาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล และ นางสาวปริศนา มั่นภา

ลงชื่อ..........วันที่รายงาน 15 พฤษภาคม 2559.....

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร นายราเชนทร์ บุญลอยสง

ลงชื่อ..... วันที่รายงาน.....