

	แผนการสอน	หน่วยที่ 6
	ชื่อวิชา พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ในงานโลจิสติกส์	สอนครั้งที่ 7
	ชื่อหน่วย การจัดการกระบวนการคืนสินค้า	ชม.รวม 4 ชม.
ชื่อเรื่อง การจัดการกระบวนการคืนสินค้า		จำนวน 4 ชม.
สาระสำคัญ กระบวนการคืนสินค้า (Reverse Logistics) ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในระบบโลจิสติกส์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากการจัดการกับสินค้าที่ลูกค้าไม่ต้องการ เปลี่ยนใจ หรือได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ การบริหารจัดการกระบวนการคืนสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดต้นทุน ป้องกันการสูญเสีย และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของแบรนด์และความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว สาระการเรียนรู้ 1. ความหมายและความสำคัญของกระบวนการคืนสินค้าใน E-Commerce 2. สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าคืนสินค้า และแนวโน้มที่พบมากในธุรกิจออนไลน์ 3. ขั้นตอนของการจัดการคืนสินค้า: การแจ้งคืน ตรวจสอบสินค้า คัดแยก และตัดสินใจว่าจะซ่อม แปรรูป หรือตัดจำหน่าย 4. การบันทึกข้อมูลและติดตามสถานะการคืนสินค้า 5. การใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น ระบบคืนสินค้าอัตโนมัติ (RMA) หรือระบบจัดการคลังสินค้า (WMS) 6. การประสานงานกับฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายบัญชี 7. ผลกระทบของกระบวนการคืนสินค้าต่อต้นทุนและคุณภาพบริการ จุดประสงค์การเรียนรู้ 1. อธิบายความสำคัญและความหมายของกระบวนการคืนสินค้าในโลจิสติกส์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ 2. ระบุขั้นตอนการจัดการคืนสินค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ 3. วิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบจากการคืนสินค้าในธุรกิจออนไลน์ได้ 4. ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนในการติดตามและจัดการสินค้าที่คืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. ออกแบบกระบวนการคืนสินค้าที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรหรือร้านค้าออนไลน์จำลอง		

กิจกรรมการเรียนการสอน	
กิจกรรมครู	กิจกรรมนักศึกษา
ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (60 นาที) 1. ปฐมนิเทศ 2. ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่เข้าเรียน 3. ทำความรู้จักพูดคุยบอกเกณฑ์การให้คะแนน 4. แทรกคุณธรรม จริยธรรม 5. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน 6. ร่วมสนทนาเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานของธุรกิจดิจิทัล	1. รับการตรวจเช็ครายชื่อเข้าเรียน 2. ทำความรู้จักพูดคุยกับครูและซักถาม 3. ให้ความร่วมมือกับครูในการตรวจสอบ 4. รับฟังคุณธรรม จริยธรรม แสดงความคิดเห็น 5. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน 6. เสนอแนะและสอบถามเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานของธุรกิจดิจิทัล
ขั้นสอน (150 นาที) 1. บอกจุดประสงค์การเรียนรู้ 2. แบ่งนักศึกษา 1 คน ต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง อธิบายความรู้พื้นฐานพร้อมยกตัวอย่างให้นักศึกษาได้เข้าใจ จากนั้นให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและสรุปลงในสมุด	1. ฟัง ทำความเข้าใจและซักถาม 2. นั่งประจำเครื่องคอมพิวเตอร์และปฏิบัติตามคำแนะนำของครูและสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและสรุปลงในสมุด
ขั้นสรุป (30 นาที) 1. ครูและนักศึกษาร่วมกันสรุปสาระสำคัญ 2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามข้อสงสัย 3. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบระหว่างเรียนครูตรวจสอบและบันทึกคะแนน	1. ครูและนักศึกษาร่วมกันสรุปสาระสำคัญ 2. นักศึกษาสอบถามข้อสงสัย 3. ทำแบบทดสอบระหว่างเรียนและรับทราบคะแนนที่ได้

งานที่มอบหมายหรือกิจกรรม
ก่อนเรียน ทำแบบทดสอบก่อนเรียน ขณะเรียน 1. ทำความเข้าใจในเนื้อหาและศึกษาค้นคว้าหัวข้อเรื่องที่ได้รับมอบหมายทางอินเทอร์เน็ตหรือครูผู้สอน 2. ทบทวนสิ่งที่ไม่เข้าใจ หลังเรียน ทำแบบทดสอบระหว่างเรียน

สื่อการเรียนการสอน
สื่อโสตทัศน 1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 2. ซีดีสื่อการสอนวิชาการสร้างแบรนด์ธุรกิจดิจิทัล

การประเมินผล
วิธีการวัดผล 1. สังเกตพฤติกรรมนักศึกษาในชั้นเรียน 2. ตรวจแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบระหว่างเรียน เครื่องมือวัดผล 1. แบบทดสอบก่อนเรียน (ภาคผนวก ก.) 2. แบบทดสอบระหว่างเรียน (ภาคผนวก ข.) 3. แบบประเมินพฤติกรรมนักศึกษา (ภาคผนวก ค.)

บันทึกหลังสอน
ผลการใช้แผนการสอน
ผลการเรียนของนักศึกษา
ผลการสอนของครู

ลงชื่อ.....

()

ผู้สอน