



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

ประจำภาคเรียนที่ 1/2557

รหัสวิชา 3622401 ชื่อรายวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Management)

ตอนเรียน A1

นักศึกษาหลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริการลูกค้าคณะวิทยาการจัดการ
รหัส (2 ตัวแรก) 55

อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์วันเพ็ญ วรรณสมาน

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

อาจารย์ปวีณา สปีลเลอร์

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

มคอ.3 รายวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ของหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จัดทำขึ้นเพื่อรับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการตรวจสอบและการ ประเมินผลระบบประกันคุณภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา

การจัดทำ มคอ.3 ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ ได้รวบรวมข้อมูลการ ดำเนินงาน ตามกรอบเวลาในระหว่างภาคเรียนการศึกษา 1/2557 โดยใช้เกณฑ์ หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของ นักศึกษา หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล และหมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน เพื่อสะท้อนถึงอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย

อาจารย์ผู้จัดทำ มคอ.3 รายวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะ วิทยาการจัดการ ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ซึ่งผล การจัดทำ มคอ.3 เป็นการทบทวนการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้สอน ของสาขาวิชาการบริการลูกค้า ช่วยให้คณะได้รับทราบข้อที่ควร ปรับปรุงตามตัวบ่งชี้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการ ลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

วันเพ็ญ ควรสมาน
อาจารย์ผู้สอน

สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3	ลักษณะและการดำเนินการ	6
หมวด 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	7
หมวด 5	แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	18
หมวด 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	21

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	หลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะ วิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

3622401 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

2. จำนวนหน่วยกิต

3(3-0-6) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะ
วิทยาการจัดการ

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ปวีณา สปีลเลอร์ ผู้ประสานงานรายวิชา

ดร.วันเพ็ญ ควรสมาน (ตอนเรียน A1 มสศ.อังคาร 9.00-12.00 นศ.
43 คน) อาจารย์ผู้สอน

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / 57 ชั้นปีที่ 3

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

-

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

-

8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

11 มิถุนายน 2555

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จริยธรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานธุรกิจต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีเหตุมีผล

1.2 มีทักษะในการอธิบาย แนวคิด ทฤษฎีในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสารตำราบทความทางวิชาการ งานวิจัยต่างๆ รวมถึงแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

1.3 มีความตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีกระบวนการและนำไปใช้

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแนวคิดใหม่ๆ การพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จากประสบการณ์งานวิจัยหรือจากการบูรณาการกับศาสตร์อื่นๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และเข้าใจสถานการณ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน

2.3. เพื่อใช้ในการจัดการเรียนสอน ประจำภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2557

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

แนวคิด ทฤษฎี ความหมาย แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นโยบายและการวางแผน การวิเคราะห์งาน การวิเคราะห์สมรรถนะ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การอ้าง รักษาทรัพยากรมนุษย์ แรงงานสัมพันธ์ การจัดการการเปลี่ยนแปลง การจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาสมรรถนะ การพัฒนา วัฒนธรรม ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จริยธรรม ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษาด้วย ตนเอง
45 ชั่วโมง	สอนเสริมตาม ความต้องการ ของนักศึกษา เฉพาะราย	การฝึกปฏิบัติ ลายพฤติกรรม นักศึกษา	ตามความ ต้องการของ นักศึกษาเฉพาะ ราย

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทาง วิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนกำหนดวัน เวลา ในการให้คำปรึกษา (Office Hour) สัปดาห์ละ 6 ชั่วโมง (2) ชั่วโมง และประกาศให้ผู้เรียนทราบ นอกจากนั้นยังอนุญาตให้นักศึกษาติดต่อผ่านโทรศัพท์ และ e-mail ด้วย โดยบอกหมายเลขโทรศัพท์ และ e-mail address ส่วนตัวให้ทราบ

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

นักศึกษามีความรับผิดชอบ มีวินัย มีความซื่อสัตย์ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีคุณธรรมจริยธรรมตามคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เข้าใจโลก และเคารพกฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของสถาบันและสังคม รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดี ได้

2) มีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

3) มีความรู้ ความเข้าใจ ในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ

4) มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

2. ความรู้

นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นโยบายและการวางแผน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ แรงงานสัมพันธ์ การจัดการการเปลี่ยนแปลง การจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาสมรรถนะ การพัฒนาวัฒนธรรม ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และจริยธรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1) นักศึกษาต้องมีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ

2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

3) มีความรู้กว้างและเป็นระบบเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการจัดการ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

4) มีความรู้และความเข้าใจในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

3. ทักษะทางปัญญา

นักศึกษาสามารถพัฒนาสติปัญญาของตนเอง โดยผู้สอนมุ่งเน้นให้นักศึกษาใช้ความเข้าใจมากกว่าการจำ มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและมีหลักการ มีวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง และสามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ เพื่อให้บรรลุผลการเรียนรู้ต่อไปนี้

1) สามารถสืบค้น ประมวลและประเมินข้อมูลจากหลายแหล่งได้ด้วยตนเอง มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ

2) สามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์มาใช้งานตามสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

3) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

4) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบให้กับนักศึกษา โดยสอดแทรกเข้าไปในการสอนรายวิชา รวมถึงการจัดโครงการ/ การสัมมนา กิจกรรมละลายพฤติกรรม การทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกัน

1) สามารถแสดงความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น และแสดงความรับผิดชอบในการตัดสินใจในการกระทำของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

2) สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาความรู้และความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหากลุ่ม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่นๆ

4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการแปลความหมาย และการสื่อข้อมูล

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/ รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำรายวิชา</p> <ul style="list-style-type: none"> -แนวคิด ทฤษฎี ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -ความหมายและความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -ภารกิจและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -บทบาทงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.แนะนำวิธีการเรียนการสอน 2.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 3.บรรยายความรู้พื้นฐาน 4.ผู้เรียนผู้สอนสรุปและอภิปรายร่วมกัน 5.คำถามท้ายบท 	อ า จ า ร ย ์ ป ร ะ จ า ห ลั ก ส ู ต ร ก า ร บ ริ ก า ร ลู ก ค ำ
2	<p>นโยบายและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์</p> <ul style="list-style-type: none"> -การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ -หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 2.บรรยายเนื้อหา 3.นักศึกษา ร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 4.คำถามท้ายบท 	อ า จ า ร ย ์ ป ร ะ จ า ห ลั ก ส ู ต ร ก า ร บ ริ ก า ร ลู ก ค ำ

	<ul style="list-style-type: none"> -การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ -ความสำคัญของ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ -ประโยชน์ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ -กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ -การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ 			
3	<p>การวิเคราะห์งาน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ความหมายวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์งาน -ประโยชน์ของการวิเคราะห์งาน -กระบวนการวิเคราะห์งาน -เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์งาน -ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์งาน -การเขียนคำบรรยายลักษณะงาน -การเขียนคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน -เทคนิคการ 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 2.บรรยายเนื้อหา 3.นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 4.คำถามท้ายบท 	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า

	วิเคราะห์งานอย่างมีประสิทธิภาพ			
4	ก า ร จั ด ก า ร ส ม ร ร ณะ ท ร ั พ ย า ก ร ม น ุ ช ย์ -ความเป็นมาของสมรณะ -ความหมายของสมรณะ -ลั ก ษ ณะ แ ล ะ ค ว า ม ส ำ ค ัญ ข อ ง ส ม ร ร ณะ -ป ร ะ เภ ท ข อ ง ส ม ร ร ณะ -ก า ร วิ เ คร า ะ ห์ ส ม ร ร ณะ -ค ว า ม ส ัม พ ัน ธ์ ข อ ง ส ม ร ร ณะ -ก า ร ป ร ะ ยุ ก ต์ ไ ช้ ส ม ร ร ณะ -ก า ร พ ั ฒ น า ส ม ร ร ณะ -ป ร ะ โย ช ณ์ ข อ ง ส ม ร ร ณะ	3	1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 2.บรรยายเนื้อหา 3 . คี ก ษ า ก ร ณี ตั ว อ ย ่าง โ ค ร ง ก า ร ส ั ม ม น า เ ช ิง ป ฏิ บั ติ ก า ร แ ล ะ ต อ บ ค ำ ถ า ม 4.คำถามท้ายบท	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า
5	ก า ร ส ร ร ห า แ ล ะ ค ัด เลื อ ก ท ร ั พ ย า ก ร ม น ุ ช ย์ -ความหมายของการสรรหา -น โ ย บ า ย ก า ร ส ร ร ห า -แ น ว คิ ต ท ก ษ ฎ ี กั บ ก า ร จ ู ง จิ ใน ก า ร	3	1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 2.บรรยายเนื้อหา 3.คิ ก ษ า ก ร ณี ตั ว อ ย ่าง ก า ร ส ร ร ห า แ ล ะ ค ัด เลื อ ก ท ร ั พ ย า ก ร ม น ุ ช ย์ ข อ ง ห น ั ว ย ง า น ต ำ ง ๆ	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า

	<p>สมัครงาน</p> <p>-ข้อกำหนดที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา</p> <p>-ระบบการสรรหา</p> <p>-กระบวนการในการสรรหา</p> <p>-การนำสมรรถนะมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือก</p> <p>-วิธีการสรรหา</p>		4.คำถามท้ายบท	
6	<p>การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-ความหมายของการพัฒนาและฝึกอบรม</p> <p>-วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคคล</p> <p>-วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม</p> <p>-ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม</p> <p>-กระบวนการฝึกอบรม</p> <p>-เทคนิควิธีการฝึกอบรม</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ใช้กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ วิทยาการจากหน่วยงานภายนอก</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>
7	<p>การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ</p> <p>-ความหมายและความสำคัญของการ</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ศึกษากรณี</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>

	<p>บริหารค่าตอบแทน</p> <p>-วัตถุประสงค์ของ การบริหาร ค่าตอบแทน</p> <p>-เป้าหมายและ นโยบายของการ บริหารค่าตอบแทน</p> <p>-ประเภทของ ค่าตอบแทน</p> <p>-ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการกำหนด ค่าตอบแทน</p> <p>-กระบวนการบริหาร ค่าตอบแทน</p> <p>-การนำสมรรถนะมา ใช้ในการบริหาร ค่าตอบแทน</p> <p>-ประเภทของ สวัสดิการ</p> <p>-หลักการจัด สวัสดิการ</p> <p>-การบริหาร สวัสดิการใน องค์การ</p>		<p>ตัวอย่างการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการของ หน่วยงานต่างๆ</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	
8	สอบกลางภาค			ข้อสอบอัตนัย
9	<p>การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน</p> <p>-ความหมายละ วัตถุประสงค์ของ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน</p> <p>-ประเภทของการ ประเมินผลการ</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอบเขตของ เนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ศึกษากรณี ตัวอย่างการ ประเมินผลของ หน่วยงานต่างๆ</p>	<p>อาจารย์ ประจำ หลักสูตรการ บริการลูกค้า</p>

	<p>ปฏิบัติงาน</p> <p>-หลักการและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงาน</p> <p>-ขั้นตอนการประเมินผลการทำงาน</p> <p>-การจัดการผลการปฏิบัติงาน</p>		<p>4.ค้นคว้าระบบการประเมินผลงานเป็นงานรายบุคคล</p> <p>5.คำถามท้ายบท</p>	
10	<p>การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-ความหมายของการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-หลักการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์ขอขอบเขตเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ใช้กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างความผูกมัดระหว่างองค์การกับพนักงานเพื่อธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>
11	<p>แรงงานสัมพันธ์</p> <p>-แนวคิด ทฤษฎีของหลักการคุ้มครองแรงงาน</p> <p>-ความสำคัญและประโยชน์ของการคุ้มครองแรงงาน</p> <p>- ความหมายและหลักการแรงงานสัมพันธ์</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ศึกษากรณีตัวอย่างแรงงานสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>

	<p>-องค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์</p> <p>-สิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆ ของลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน</p>			
12	<p>การบริหารวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>-นวัตกรรมกับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>-การจัดกาารทรัพยากรมนุษย์กับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>-ทัศนคติของบุคคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3. นักศึกษาร่วมกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์อภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>
13	<p>ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-ความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-วิวัฒนาการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์</p> <p>-ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ</p>	3	<p>1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา</p> <p>2.บรรยายเนื้อหา</p> <p>3.ศึกษากรณีตัวอย่างการพัฒนาสมรรถนะของหน่วยงานต่างๆ</p> <p>4.คำถามท้ายบท</p>	<p>อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า</p>

	ทรัพยากรมนุษย์			
14	จรรยาบรรณในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -แนวคิด ทฤษฎี ความหมาย และความสำคัญของจรรยาบรรณต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -ผลกระทบและแนวโน้มด้านจรรยาบรรณในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ -กรณีศึกษาด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ -แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3	1.ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหา 2.บรรยายเนื้อหา 3.กรณีศึกษาจรรยาบรรณในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่างๆ 4.คำถามท้ายบท	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า
15	นำเสนอรายงานกลุ่ม	3	1.อภิปราย / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกลุ่มย่อย 2.นำเสนอ/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน	อาจารย์ประจำหลักสูตรการบริการลูกค้า
16	สอบปลายภาค			ข้อสอบอัตนัย

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการ ประเมินผล
1	1.2,3, 2.1,2, 3. 3, 4. 1, 2,3, 5.2,3	การเข้าร่วมกิจกรรม รายงานและการ นำเสนอหน้าชั้นเรียน	15	10 %
2	1.3,2.1,2.2, 3.3	กลางภาค	8	20%
3	1.2,3, 2.1,2, 3. 3, 4. 1, 2,3, 5.2,3	วิเคราะห์การเข้าร่วม กิจกรรม รายงานและ นำเสนอหน้าชั้นเรียน	4,6,10,12	15%
4	1.2,3, 2.1,2, 3.3, 4.1,2,3, 5.2, 5.3	การสังเกตพฤติกรรม การระหว่างเรียนและ ผลการทำแบบฝึก ปฏิบัติระหว่างเรียน	ทุกสัปดาห์	15 %
5	1.2,3, 2.1,2, 3. 3, 4. 1, 2,3, 5.2,3	สอบปลายภาค		40%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

คณะวิทยาการจัดการ. (2555). การจัดการทรัพยากรมนุษย์.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- พยอม วงศ์สารศรี. (2553). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์: Human Resource Management.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2549). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- (2555).**การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HUMANRESOURCE MANAGEMENT).**กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิเชียร วิทยอดม. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- พิชิต เทพวรรณ.(2554). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน.**กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2549). **Human resource management and development case study.** กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซนเตอร์.
- (2552). **Competency Development Roadmap.** กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์,
- Dessler, G. (2003). **Human resource management.** New jersey : Pearson Education
- Nelson, D. L. & Quick, J. C. (2003). **Organizational behavior.** Ohio : Thomson Learning.
- Noe, R. A. (2002). **Employee training & development.** Boston : Mc Graw-Hill.

- พระราชบัญญัติกฎหมายแรงงาน
- พระราชบัญญัติการจ่ายค่าตอบแทนขั้นต่ำฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

อำนาจ วัดจินดา. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจ. [On-line]. Available : [http://www.hrcenter.co.th/hrknowview.](http://www.hrcenter.co.th/hrknowview.asp?id=441&mode=disp)

asp?id=441&mode= disp [2550, กรกฎาคม 5]

----- (2550). กลยุทธ์การฝึกอบรมสมัยใหม่. [On-line]. Available : <http://www.hrcenter.co.th/hrknowview.aspid=436&mode=disp> [2550, กรกฎาคม 5]

Dubin, A. J. (1981). **Personnel and human resource management.** Cincinnati : Litton Educational.

Flippo, B. E. (1971). **Principles of Personnel Management.** New York : Mc Graw-Hill.

- www.hrcenter.co.th
- www.tma.or.th
- www.manager.com
- http://teacher.aru.ac.th/jittima/

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

1.1 การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

1.3 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

2.1 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา สอบกลางภาค และการสอบปลายภาค

2.2 แบบฝึกปฏิบัติ รายงานการค้นคว้าต่าง ๆ ที่มอบหมาย

2.3 การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการตอบคำถามของนักศึกษา

2.4 การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ

2.4 ผลการประเมินอาจารย์ผู้สอน

3. การปรับปรุงการสอน

3.1 จัดกิจกรรม ละลายพฤติกรรมนักศึกษา ในสถานการณ์จริงเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

3.2 การวิจัยใน และนอกชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

4.1 การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ

4.2 มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้อันของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบรายงาน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนพฤติกรรม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของ รายวิชา

ปรับปรุงรายวิชาทุกปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบ
มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4