



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

ประจำภาคเรียนที่ 1/2557

รหัสวิชา 3663211 ชื่อรายวิชา การจัดการผลการปฏิบัติงาน  
ตอนเรียน A1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
รหัส (2 ตัวแรก) 55

อาจารย์ผู้สอน

ดร. เฟื่องฟ้า เป็นศิริ

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

.....

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

## คำนำ

รายวิชาการจัดการผลการปฏิบัติงาน เป็นรายวิชาที่กล่าวถึงทฤษฎีการประเมิน และพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งภายในเนื้อหาหลักนี้มีกระบวนการย่อยมีมากที่เป็น ประโยชน์ สามารถนำไปใช้สนับสนุนการทำงานขององค์การได้หลายด้าน เช่นการให้รางวัล กระบวนการ จัดการผลการปฏิบัติงาน การวางแผนกลยุทธ์ การเลือกวิธีการวัดและการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่ง นักศึกษาจะได้เรียนรู้ภาคทฤษฎี กรณีศึกษาทั้งในและต่างประเทศและทำเวิร์คช็อป ทำให้เป็นผู้ที่สามารถ เข้าใจ บูรณาการเนื้อหาวิชาอื่นกับรายวิชาอื่นๆ ของหลักสูตรได้ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานใน ชีวิตประจำวัน และศึกษาในศาสตร์ขั้นสูงที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	7
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	12
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	12

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา                    คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
3663211 การจัดการผลการปฏิบัติงาน
2. จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
การบริการลูกค้า หมวดวิชาศึกษาทั่วไป
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
นางสาวเฟื่องฟ้า เป็นศิริ
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
-
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
-
8. สถานที่เรียน  
อาคาร 2 ห้อง 242
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
-

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
  - 1.1 เพื่อให้เข้าใจ แนวคิดและประโยชน์ของการจัดการผลการปฏิบัติงาน
  - 1.2 เพื่อให้ตระหนักถึงผลเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากนำระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐานไปใช้
  - 1.3 เพื่อให้เชื่อมโยงการทำงานจากระบบปฏิบัติงานและประยุกต์ใช้งานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่นการบริหารงานบุคคลได้

## 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

-

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

กลยุทธ์การประเมินและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาการปฏิบัติงาน การนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ในองค์กร

Strategies to evaluate and improve performance, establishing performance standards, evaluation of performance, the process of evaluating their performance, communication performance, development work, the performance to the organization.

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
20 ชั่วโมง	ในกรณีที่ติดวันหยุด นักชัตฤกษ์	22 ชั่วโมง	50 ชั่วโมง

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

1 ชั่วโมง

### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- ตระหนักในคุณค่าและคุณธรรม จริยธรรม เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต (1.1)
- มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเอง วิชาชีพและสังคม (1.2)

##### 1.2 วิธีการสอน

- อาจารย์กำกับดูแลอย่างจริงจังจนเกิดเป็นนิสัย

- มอบหมายให้ค้นคว้าและเขียนรายงาน 1.3 วิธีการประเมินผล

### 1.3 วิธีการประเมินการสอน

- สังเกตพฤติกรรม
- ตรวจสอบเนื้อหาของรายงานการค้นคว้าและการอ้างอิงเอกสารในรายงานการค้นคว้า

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหา (2.1)
- สามารถวิเคราะห์ปัญหา เข้าใจและอธิบายแนวคิดของการจัดการผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งประยุกต์ความรู้ ทักษะและการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหา (2.2)
- มีความรู้ในแนวกว้างเพื่อให้สังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลง (2.6)

### 2.2 วิธีการสอน

- สอนแบบบรรยาย
- มอบหมายให้ค้นคว้าและเขียนรายงาน
- จัดกิจกรรม อภิปราย แสดงความคิดเห็น

### 2.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม
- ตรวจสอบเนื้อหาของรายงานการค้นคว้า และการอ้างอิงเอกสารในรายงานการค้นคว้า
- สังเกตพฤติกรรม
- การสอบข้อเขียน

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- คิดอย่างมีวิจารณญาณและอย่างเป็นระบบ (3.1)
- สามารถสืบค้น ตีความ และประเมินสารสนเทศ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (3.2)

### 3.2 วิธีการสอน

- การมอบหมายงานให้คิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา
- มอบหมายให้ค้นคว้าและเขียนรายงาน
- จัดกิจกรรมอภิปราย แสดงความคิดเห็น

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม
- ตรวจสอบเนื้อหาของรายงานการค้นคว้า และการอ้างอิงเอกสารในรายงานการค้นคว้า
- สังเกตพฤติกรรม

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- สามารถสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศกับกลุ่มคนหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## (4.1)

## 4.2 วิธีการสอน

- มอบหมายให้ค้นคว้าและเขียนรายงาน
- จัดกิจกรรมอภิปราย แสดงความคิดเห็น

## 4.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม
- ตรวจสอบเนื้อหาของรายงานการค้นคว้า และการอ้างอิงเอกสารในรายงานการค้นคว้า
- สังเกตพฤติกรรม

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม (5.4)

## 5.2 วิธีการสอน

- สอนแบบบรรยาย
- มอบหมายให้ค้นคว้าและเขียนรายงาน
- จัดกิจกรรมอภิปราย แสดงความคิดเห็น

## 5.3 วิธีการประเมินผล

- สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม
- ตรวจสอบเนื้อหาของรายงานการค้นคว้า และการอ้างอิงเอกสารในรายงานการค้นคว้า
- สังเกตพฤติกรรม

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	การจัดการผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล	3	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - สื่อการสอน : Power Point Slide - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	-อาจารย์จาก บริษัททรู คอ ปอเรชั่น จำกัด มหาชน -เฟื่องฟ้า เป็นศิริ

2-3	กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง</li> </ul>	
4-5	การจัดการผลการปฏิบัติงานและการวางแผนกลยุทธ์	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง</li> </ul>	
6	การเลือกวิธีการวัดและการสร้างมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง</li> </ul>	



7	ผลของการวัดและ พฤติกรรม	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมงPoint ประกอบ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง</li> </ul>	
8	สอบกลางภาค			
9	การระดมสารสนเทศ สำหรับใช้ในการจัดการผล การปฏิบัติงาน	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ</li> <li>- ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมงPoint ประกอบแล้ว</li> <li>- นักศึกษาทดลองใช้โปรแกรมประยุกต์ด้านต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-อาจารย์จาก บริษัททรู คอพอเรชั่น จำกัด มหาชน</li> <li>-เฟื่องฟ้า เป็นศิริ</li> </ul>
10-11	การใช้งานระบบการจัดการ ผลการปฏิบัติงาน	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ</li> <li>- ระหว่างการบรรยาย มีการ</li> </ul>	

			ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	
12-13	การจัดการผลการ ปฏิบัติงานและการพัฒนา บุคคลากร	6	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมงPoint ประกอบ แล้ว - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	
14	ทักษะของการจัดการผล การปฏิบัติงาน	3	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	

15	การจัดการผลการปฏิบัติงานของทีม	3	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง	
16	สอบปลายภาค			

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 3.2, 4.1, 5.4	ทำงานตามแบบฝึกหัด	2-7 และ 8-15	30%
2	1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 3.1, 4.1, 5.4	- การเข้าชั้นเรียน - การมีส่วนร่วมในการถามตอบและอภิปราย	1-15	15%
3	2.1, 2.2, 2.3, 5.4	การสอบกลางภาคและสอบปลายภาค	8 และ 16	55%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

เอกสารและสิ่งพิมพ์จากบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Aguinis Herman, 2009. Performance Management. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินการสอนของอาจารย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- แบบสังเกตและแบบสอบถาม
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 3. การปรับปรุงการสอน

- หลังจากกิจกรรมข้อที่ 2 ได้ผลของการประเมิน หาข้อสรุป และวิธีการแก้ไข
- จัดทำวิจัยในชั้นเรียน

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเสร็จสิ้นการเรียนการสอนในรายวิชาโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตรวจสอบแบบทดสอบ รายงานกิจกรรมต่างๆ วิธีการให้คะแนน และการสังเกตพฤติกรรมผู้เรียน

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยจัดทำคลังข้อสอบมาตรฐานที่มีค่าความยากง่ายค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
- ปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้เรียนในแต่ละปี และกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และการทำงานในปัจจุบัน
- ปรับปรุงเครื่องมือวัดและประเมินผลกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับความแตกต่างของผู้เรียน