



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 1/2561

รหัสวิชา 3573702 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) สุนทรียสนทนา  
(ภาษาอังกฤษ) Dialogue

อาจารย์ผู้สอน  
ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

## คำนำ

สุนทรียสนทนา เป็นรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนากับผู้รับบริการซึ่งมีความสำคัญต่อวิชาชีพที่นักศึกษาได้เล่าเรียน โดยอาศัยศิลปะแห่งการฟัง เรียนรู้ที่จะสื่อสารกับผู้อื่นด้วยใจที่เปิดกว้าง คือการทำ Dialogue

ดังนั้น การเรียนการสอนจะมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับการปฏิบัติในชั้นเรียน นักศึกษาจะได้ฝึกการฟังและการพูด อันเป็นหัวใจของการสื่อสารที่ดี

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล  
ผู้สอน

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป .....	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์.....	5
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา.....	7
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล .....	11
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน.....	19
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา .....	20

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
 คณะ    คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3573702 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) สุนทรียสนทนา  
 (ภาษาอังกฤษ) Dialogue

3 หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

วิชาเฉพาะด้าน

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา      ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล  
 อาจารย์ผู้สอน                              ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล ตอนเรียน

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

-

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites)

-

#### 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต หรือสถานที่อื่น ตามที่ผู้สอนกำหนดเป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสมของกิจกรรม

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

2 กรกฎาคม 2561

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม กิจกรรมในรายวิชานี้เน้นฝึกให้นักศึกษาปฏิบัติจากการตั้งวงสนทนาเพื่อรับฟังให้มาก

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหาสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความรู้ใหม่ที่นำมาใช้ในงานบริการ

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

สุนทรียสนทนา

การนำเสนอความคิด การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจ ความรู้สึกร่วมกัน โดยอาศัยศิลปะแห่งการฟัง เรียนรู้ที่จะสื่อสารกับผู้อื่นด้วยความเมตตา ความเข้าใจ ด้วยใจที่เปิดกว้าง ลดโอกาสของความขัดแย้ง การไตร่ตรองอย่างลึกซึ้ง การสร้างพื้นที่ทางสังคมใหม่ที่เอื้อต่อการคิดร่วมกันอย่างเสมอภาค โดยเน้นการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์

### Dialogue

Thinking expression, sharing the knowledge, experience, understanding, and feeling by the key factor “the art of listening”. The participant will learn to communicate with mercy, understanding and openness. It will reduce the confrontation. In depth considering, creating the social space to equally support the team thinking. The development of team thinking is emphasized on the analytical thinking.

## 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย และฝึก 16 สัปดาห์			6 ชั่วโมง/สัปดาห์

## 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

3 ชั่วโมง/สัปดาห์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบ เข้าใจผู้อื่น เข้าใจโลก และเคารพกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของสถาบันและสังคม รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีได้
- 1.1.2 มีจิตสำนึกที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 1.1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ
- 1.1.4 มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

#### 1.1 วิธีการสอน

- ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น วงสนทนาแบบ Dialogue มีกติกากำหนดที่ทุกคนเท่านั้น ที่เหลือต้องรอฟังให้จบ และเมื่อถึงตาตัวเองถึงพูด เพื่อให้เกียรติเพื่อนในวง วงสนทนาจะหล่อหลอมให้แต่ละคน “ฟัง” เพื่อรับรู้ เข้าใจ ไตร่ตรองก่อนพูด
- ให้งานที่นักศึกษาจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และพัฒนาด้านภาวะผู้นำ ในแต่ละช่วงของการสอน นักศึกษาจะทำงานเป็นคู่ หรือเป็นกลุ่มตามลักษณะกิจกรรมและเนื้อหาที่กำหนด
- ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ครั้งแรกของการสอนมีการตกลงกติกาก่อนเข้าเรียน ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและกติกานี้ในชั้น

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลการเข้าเรียน ความตรงต่อเวลา ฯลฯ ที่ได้ตกลงร่วมกัน
- ประเมินผลจากการสังเกต และงานที่ส่งในเวลาที่กำหนด

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 2.1.3 มีความรู้กว้างและเป็นระบบเกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ

- ด้านการจัดการ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบใน  
สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก
- 2.1.4 มีความรู้และความเข้าใจในการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การ  
ปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการ  
ปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ

## 2.2 วิธีการสอน

- บทบาทผู้สอนให้ความรู้ในบางส่วนเท่านั้น บรรยายเท่าที่จำเป็น บทบาทหลักคือเป็นผู้  
อำนวยความสะดวก (facilitator) และให้ร่วมกิจกรรม ลงมือคิด/ทำ เพื่อดูว่านักศึกษา  
เข้าใจเนื้อหาที่สอนหรือไม่
- กิจกรรมให้แลกเปลี่ยนระหว่างเพื่อนและเสนองานหรือความคิดเห็นหน้าห้อง เป็นการ  
ช่วยกันเรียน และฝึกให้กล้าออกมาพูดในสิ่งที่ตัวเองคิดและประสบการณ์ตนเอง
- ใช้วงสนทนา (dialogue) ให้เกิดการรับฟัง สังเกต เรียนรู้จากเพื่อน ส่งเสริมให้เกิด  
ความรู้ชุดใหม่จากการตกตะกอนความคิดของผู้เรียนเอง
- มอบหมายงานให้สืบค้น หรือศึกษาด้วยตนเอง และนำประเด็นมาหารือในวงสนทนา  
ให้ช่วยกันฟัง

## 2.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า เข้าใจ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” และอธิบายได้ว่าจะนำไปใช้ใน  
ชีวิตประจำวัน และงานได้อย่างไร
- การเขียน reflective paper ทำให้ผู้สอนติดตามได้ว่า เข้าใจ และเรียนรู้อะไร

## 3. ทักษะทางปัญญา

- ตระหนักรู้ในความสำคัญของ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” ในการดำเนินชีวิต และในงาน
- ผู้เรียนระลึกเหตุการณ์จากประสบการณ์ส่วนตัวได้ว่า “สุนทรียสนทนา” จะทำให้  
เหตุการณ์นั้นเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างไร

## 3.2 วิธีการสอน

- 3.1.1 สามารถสืบค้น ประมวลและประเมินข้อมูลจากหลายแหล่งได้ด้วยตนเอง  
ความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีเหตุผล และคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ได้  
สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ
- 3.1.2 สามารถประยุกต์ความรู้ทางการจัดการและด้านอื่นที่สัมพันธ์กัน จากสาขา  
วิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์มาใช้งานตามสถานการณ์ทั่วไปได้อย่าง



เหมาะสม

- 3.1.3 มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 3.1.4 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือก อย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับ สถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการทำงานที่มอบหมายที่แสดงถึงความรู้ ความเข้าใจ
- ประเมินผลจากการเข้าร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 4.1.1 สามารถแสดงความเป็นกัลยาณมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น และแสดงความ รับผิดชอบในการตัดสินใจในการกระทำของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
- 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนา ความรู้ และความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.1.3 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตาม สถานการณ์ และมีทักษะการแก้ปัญหาในกลุ่ม

### 4.2 วิธีการสอน

- วง dialogue มีกติกาว่า ให้ฟังคนอื่น ในขณะที่มีคนอื่นพูด และต้องร่วมกันฟังในประเด็น ที่วงสนทนาเริ่มเปิดประเด็น ดังนั้นทุกคนต้องฟัง รอเป็น และให้เกียรติเพื่อนในวง สนทนา
- กติกาการเข้าเรียน ต้องเข้าให้พร้อมเพรียงเพื่อให้ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเริ่มเรียน และทำกิจกรรมกัน เมื่อมาถึงให้อยู่ในสภาพพร้อมเรียนไม่นั่งเล่นกันเอง

### 4.3 วิธีการประเมินผล

- การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างพร้อมเพรียงกัน และเมื่อเข้าวงสนทนานักศึกษาเคารพกติกา ในการสนทนา

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน
- 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลความหมาย และการสื่อข้อมูล

## 5.2 วิธีการสอน

- แนะนำหนังสือ และแหล่งสืบค้นข้อมูล
- มอบหมายงานให้สืบค้นและนำข้อมูลมาเสนอให้ชั้นเรียน

## 5.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษานำเสนอสิ่งที่ค้นมาเสนอด้วยความเข้าใจ และเนื้อหาถูกต้อง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน *	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน (ระบุ ลำดับ)
1.	<p>- ที่มาและความสำคัญของ “สุนทรียสนทนา” รูปแบบของการจัดวงสนทนา และเงื่อนไขในวงสนทนา สุนทรียสนทนา กับ “งาน” สุนทรียสนทนา กับ “ชีวิต”</p> <p>- Learning Outcome เข้าวัตถุประสงค์และเห็นประโยชน์ของการพูดคุย รับฟัง วงสุนทรียสนทนา</p> <p>รู้จักกติกา มารยาทของ “การ ฟัง” และบอกได้ว่า ได้เรียนรู้ อะไรจากการฟัง</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำ class เพื่อเข้าสู่การเรียนรู้</li> <li>- อธิบายข้อตกลงในการเรียน และ ลักษณะกิจกรรมและการเก็บ คะแนนสอบ</li> <li>- กติกาในวงสนทนาคือ ฟังเท่านั้น พูดเมื่อถึงตาตัวเองจึงได้พูด</li> <li>- กิจกรรม Journey line เพื่อแนะนำ ตัวเองให้คลาสรู้จัก</li> <li>- เข้าวงสนทนา ในประเด็นที่ให้ทำ กิจกรรม</li> <li>- นักศึกษาแต่ละคนบอกว่าได้เรียนรู้ อะไรกับกิจกรรม</li> <li>- สรุปการเรียนรู้และให้เขียน reflective paper</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p> <p>discussion</p>	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาด
2.	<p>- Theory U หลักการฟัง โดย Otto Scharmer</p> <p>Deep listening ในวงสนทนา การฟัง 4 ระดับ</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย Theory U และ Deep Listening รวมถึงการเชื่อมโยง ระหว่างสองสิ่งในสุนทรียสนทนา</li> <li>- เข้าวงสนทนา ประสบการณ์ของแต่ละคน</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p>	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3	ดร.สิรินาด

	- Learning Outcome สังเกตวิธีคิดตัวเองเพื่อเรียนรู้ “สติ” ในการฟัง ได้ฝึกทักษะการจัด “การเป็น คนชอบตัดสินใจ คิดล่วงหน้า”		ละคนในการ “ฟังเชิงลึก” - สรุปบทเรียนจากกิจกรรม การฟัง เชิงลึก	discussion	5.1.1, 5.1.2	
3.	- สมองกับความคิด คิดบวก - Learning Outcome เรียนรู้และเข้าใจการทำงานของ สมอง เพื่อไม่ติดกับความคิด ข้อดีของการคิดบวกในการ ดำเนินชีวิต	3	- บรรยายคิดบวกมีผลอย่างไรกับการ ดำเนินชีวิต - นักศึกษาดูคลิป “สมองเงินล้าน” - นักศึกษาจับกลุ่มย่อยสนทนาสิ่งที่ได้ เรียนรู้จากคลิปที่ดู - สรุปสาระของบทเรียน	บรรยายโดยผู้สอน คลิปวิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม discussion	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
4.	- รูปแบบการคิด - วัฒนธรรม กับ การคิด - Learning Outcome - เรียนรู้รูปแบบการคิดที่ หลากหลาย - เข้าใจความแตกต่างในด้าน ความคิดของคนต่างวัฒนธรรม		- เรียนรู้การคิดสร้างสรรค์ การคิด วิเคราะห์ การคิดเชิงวิพากษ์ ความคิดที่เป็นรูปธรรม รูปแบบการ คิดในต่างวัฒนธรรม ระหว่าง วัฒนธรรมตะวันตก และวัฒนธรรม ตะวันออก - สืบค้น และให้นำเสนอ “คิดต่าง จากต่างถิ่น”	บรรยายโดยผู้สอน คลิปวิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม discussion	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
5.	- Goal Setting - Learning Outcome - เข้าใจหลักการ ตั้งเป้าหมายที่ดี	3	- บรรยายความสำคัญของ ตั้งเป้าหมาย หลักการตั้งเป้าหมาย - นศ. เขียนเป้าหมายตามหลักการที่ ให้	บรรยายโดยผู้สอน คลิปวิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3	ดร.สิรินาถ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งเป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงกับ reward circuit</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จับคู่แชร์กับเพื่อนเพื่อให้ดูว่าตรงกับหลัก SMART หรือไม่</li> <li>- ให้ประกาศเป้าหมายที่คาดว่าจะทำสำเร็จใน 3 เดือน</li> </ul>	discussion	5.1.1, 5.1.2	
6.	<p>สัตว์ 4 ทิศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้จักตนเอง</li> <li>- รู้จักเพื่อน</li> <li>- การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น</li> <li>- พุทธิจริต</li> </ul> <p>- Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถบอกแนวทางการพัฒนาตนเองได้</li> </ul> <p>รู้วิธีการปรับตัวเข้ากับคนต่างประเภทได้</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายลักษณะนิสัยของสัตว์ 4 ทิศ</li> <li>- นักศึกษาเข้ากลุ่มตามชนิดสัตว์ที่คิดว่ามีลักษณะตรงกับนิสัยของตนเอง</li> <li>- แต่ละกลุ่มอภิปรายข้อดี ข้อเสียของสัตว์ประจำกลุ่มของตน</li> <li>- นำเสนอการปรับนิสัยที่จะเข้าหาเพื่อนต่างลักษณะนิสัย</li> <li>- อภิปรายในสิ่งที่เรียนรู้</li> <li>- อาจารย์สรุปความรู้จากกิจกรรม</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p> <p>discussion</p>	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
7.	<p>สติกับการฟังเชิงลึก</p> <p>ปัญหา 3 ฐาน</p> <p>ฟังด้วยใจ</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจและมองเห็นว่า สติเกี่ยวข้องกับฟังอย่างไร</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสัมพันธ์ของสติ และการฟังเชิงลึก เพื่อผลลัพธ์</li> <li>- นั่งสมาธิปรับคลื่นสมองให้อยู่ในระดับคลื่นอัลฟา</li> <li>- ท่องบทสวดพร้อมกัน จนเกิดความนิ่งเสมอกัน ให้ฝึกสังเกต</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p> <p>discussion</p>	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
8.	<p>สติกับการฟังเชิงลึก</p> <p>ปัญหา 3 ฐาน</p> <p>ฟังด้วยใจ (ต่อ)</p> <p>- Learning Outcome</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อธิบายขั้นตอนทำกิจกรรม ปิดตาพาเดิน</li> <li>- กิจกรรมเรียนรู้ อายตนะของตนเอง</li> <li>- สรุปบทเรียนจากกิจกรรมในวง</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p>	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3	ดร.สิรินาถ

	เข้าใจและมองเห็นว่า สติ เกี่ยวข้องกับภารกิจอย่างไร		สนทนา	discussion	5.1.1, 5.1.2	
9.	Smart Model Presentation	3	นำเสนอผลลัพธ์ของเป้าหมายที่ตั้งโดย smart model		4.1.1, 4.1.3	ดร.สิรินาถ
10.	สุนทรียสนทนากับการบริการ - Learning Outcome - ผู้เรียนวิเคราะห์/ผู้อื่นได้ - รู้วิธีการสื่อสารและ ให้บริการกับผู้คน ประเภทต่างๆ	3	- ทำความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละ ประเภท - สนทนาลักษณะลูกค้าและการ บริการที่จะถูกใจลูกค้าแต่ละ ประเภท	บรรยายโดยผู้สอน คลิป์วิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม discussion	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
11.	Dialogue กับ วงจรการเรียนรู้ การตั้งคำถาม และความคิด สร้างสรรค์ - Learning Outcome ตั้งคำถามเพื่อให้ตนเองก้าว ข้ามอุปสรรค หรือไปต่อได้ (สร้างทางเลือกให้ตนเอง)	3	- บรรยายเรื่องของวงจรการเรียนรู้ - การตั้งคำถามให้อะไรกับเราบ้าง - เมื่อไหร่ควรตั้งคำถามปลายเปิด หรือปลายปิด - ตั้งประเด็น “คำถามสร้างสรรค์”	บรรยายโดยผู้สอน คลิป์วิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม discussion	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ
12.	Dialogue การส่งต่อถ้อยคำ คำถาม..ชวนคิด (AI- Appreciative Inquiry) - Learning Outcome - เรียนรู้และตระหนักถึง ผลกระทบของคำพูดที่มี	3	- คำพูด logos การส่งต่อความคิด ความรู้สึก กับศาสตร์ NLP - กิจกรรม wheel of life - การตั้งคำถามให้อะไรกับเราบ้าง - เมื่อไหร่ควรตั้งคำถามปลายเปิด หรือปลายปิด	บรรยายโดยผู้สอน คลิป์วิดีโอ เกมส์ กิจกรรมกลุ่ม discussion	1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 2.1.1, 2.1.2 3.1.1, 3.1.2 4.1.1, 4.1.3 5.1.1, 5.1.2	ดร.สิรินาถ

	<p>ต่อตนเองและผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถคำถามเพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงสร้างสรรค์</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตั้งประเด็น “คำถามสร้างสรรค์”</li> </ul>			
13.	<p>Coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Learning Outcome</li> <li>- การยอมรับ “ความจริง”</li> <li>- การมองปัญหาเป็นเรื่องปกติ</li> <li>- ปัญหาคือโอกาส</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching คืออะไร และเราจะช่วยให้ตนเองเราหลุดออกจากความคิดหรืออารมณ์ที่เราติดกับอยู่ได้อย่างไร</li> <li>- กิจกรรม “ค้นหาเหตุแห่งปัญหา”</li> <li>- Self-Talk</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p> <p>discussion</p>	<p>1.1.1, 1.1.2, 1.1.3</p> <p>2.1.1, 2.1.2</p> <p>3.1.1, 3.1.2</p> <p>4.1.1, 4.1.3</p> <p>5.1.1, 5.1.2</p>	ดร.สิรินาถ
14.	<p>Reflective I รับฟังด้วยใจ</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดวงสนทนาให้ร่วมกันประมวลความรู้</li> <li>- นักศึกษานำเสนอความรู้และสิ่งที่นำไปใช้มาแลกเปลี่ยนในชั้นเรียน</li> <li>- นักศึกษาแลกเปลี่ยนความสำเร็จ/ความก้าวหน้าตามเป้าหมายที่ประกาศไว้</li> </ul>	<p>บรรยายโดยผู้สอน</p> <p>คลิปวิดีโอ</p> <p>เกมส์</p> <p>กิจกรรมกลุ่ม</p> <p>discussion</p>	<p>1.1.1, 1.1.2, 1.1.3</p> <p>2.1.1, 2.1.2</p> <p>3.1.1, 3.1.2</p> <p>4.1.1, 4.1.3</p> <p>5.1.1, 5.1.2</p>	ดร.สิรินาถ
15.	<p>Reflective II ก้าวไปข้างหน้า</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำไปใช้</li> </ul>	<p>Dialogue and discussion</p>	<p>1.1.1, 1.1.2, 1.1.3</p> <p>2.1.1, 2.1.2</p> <p>3.1.1, 3.1.2</p> <p>4.1.1, 4.1.3</p> <p>5.1.1, 5.1.2</p>	ดร.สิรินาถ

หมายเหตุ : \*กิจกรรมการเรียนการสอน อาจพานักศึกษาไปทำกิจกรรมนอกสถานที่  
\*กิจกรรมการเรียนการสอน อาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้เรียน โดยการพิจารณาของผู้สอน



## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	คุณธรรม จริยธรรม 3) มีวินัย เคารพ และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหา	1) ผู้เรียนทำตามกติกาของวงสนทนาได้ 2) ผู้เรียนสะท้อนความคิดตัวเองจากเรื่องที่ได้ฟัง ผู้เรียนสังเกตเห็นความคิดตัวเองขณะฟังเรื่องราวผู้อื่น 3) ผู้เรียนบอกสิ่งที่เรียนรู้จากการรับฟัง และบอกความได้ว่าขณะที่ฟัง มีผลลคิดอะไรไปบ้าง	1-15	10%
2	ความรู้ 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ	1) ผู้เรียนแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้จากการฟัง และประเมินว่าการฟังของตัวเองอยู่ในระดับใด 2) สามารถบอกได้ว่า การฝึกฟังได้ประโยชน์อะไร และเมื่อสมาธิหลุดไปจากสิ่งที่คู่สนทนากำลังพูด จะเกิดข้อเสียอะไรบ้าง	1-15	30%
3	ทักษะทางปัญญา 2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์	1) สามารถอธิบาย ความเชื่อมโยงของการคิดเชิงบวกและการฟังเชิงลึกได้	1-15	30%

	สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม	2) ออกแบบกิจกรรมที่จะสร้าง reward circuit ของตนเองได้		
4	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 2) สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม 3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหา	1) มองเห็นข้อดีของคนต่างประเภทได้ 2) สามารถวางแนวทางพัฒนาตนเอง เพื่อเข้ากับผู้อื่นได้ 3) อธิบายได้ว่าคนต่างประเภท จะสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันได้อย่างไร		20%
5	ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น	1) นำเสนอ และสรุปสาระสำคัญจากสิ่งที่มอบหมายให้ศึกษาค้นคว้าได้		10%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

วรภัทร์ ภูเจริญ. (2553) *Dialogue คิดลงสู่ใจ...ไหลเป็นปัญญา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด.

วรภัทร์ ภูเจริญ. (2553) *Learn How to Learn*. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด.

วรภัทร์ ภูเจริญ. (2557) *ศิษย์สี่ทัศน์*. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด.

วรภัทร์ ภูเจริญ. (2555) *บริการ คือ งานที่ใจรัก Quality in Service*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด.

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ ชมวิดีโอทัศน์ออนไลน์ “สุนทรียสนทนา” โดย ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ

#### Part I

<http://youtu.be/lw4h7NWXQI?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4>

#### Part II

<http://youtu.be/Mue1Pzt8W2g?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4>

#### Part III

[http://youtu.be/eQ\\_1V3bR7c?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4](http://youtu.be/eQ_1V3bR7c?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4)

Summary /Overview of David Bohm's book "On Dialogue"

<http://youtu.be/dTs3bCizOn8>

“On Dialogue” David Bohm

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา  
นักศึกษานำเสนอแนวคิด ตลอดจนมีความแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความรู้สึกร่วมกัน  
ด้วยใจที่เปิดกว้าง สามารถปรับและใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม
2. กลยุทธ์การประเมินการสอน  
สังเกต สอบถามจากผู้เรียนระหว่างสอน และผลการประเมินจากทางมหาวิทยาลัย
3. การปรับปรุงการสอน  
นำข้อสรุปของนักศึกษาที่มีต่อผู้สอนมาปรับปรุงการสอนต่อไป
4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา  
ประเมินจากการแบบประเมิน ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา เทียบกับเกณฑ์การทวนสอบ
5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา  
นำผลจากข้อ 2 และข้อ 4 มาปรับปรุงในการเตรียมสอนครั้งต่อไป