



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3573705 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) กลุ่มสัมพันธ์  
(ภาษาอังกฤษ) Group Relations

อาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์ดร. ศีลสุภา วรรณสุทธิ

## คำนำ

รายวิชากลุ่มสัมพันธ์ รหัสวิชา 3573705 มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม บรรทัดฐานของกลุ่ม ความกลมเกลียวและความสมานฉันท์ของกลุ่ม บทบาทและพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม การเป็นผู้นำกลุ่ม เทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม การใช้กลุ่มเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางาน ประสิทธิภาพของกลุ่ม รายละเอียดรายวิชานี้จึงเป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นการปฏิบัติควบคู่ไปกับทฤษฎี และการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ดังนั้น นอกจากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีการระดมความคิดและการออกไปทำกิจกรรมนอกห้องเรียนด้วย โดยผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้กับกิจกรรมขององค์กรเมื่อนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาจารย์ผู้สอนวิชา กลุ่มสัมพันธ์  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
ตุลาคม 2561

## สารบัญ

| หมวด   | หน้า |
|--|------|
| หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป                                | 4    |
| หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์                  | 4    |
| หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ                       | 5    |
| หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา            | 6    |
| หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล                    | 9    |
| หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน                | 19   |
| หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา | 21   |



## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 มีความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติกิจกรรมละลายพฤติกรรม และกิจกรรมสั้นทางการได้

1.2 เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และทักษะการทำงานร่วมกัน โดยเน้นที่บรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นมิตร และสนุกสนาน

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

2.2 เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกัน

2.3 เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหามีความทันสมัยและเหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

โครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม บรรทัดฐานของกลุ่ม ความกลมเกลียวและความสมานฉันท์ของกลุ่ม บทบาทและพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม การเป็นผู้นำกลุ่ม เทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม การใช้กลุ่มเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางาน ประสิทธิภาพของกลุ่ม

Group psychology, group norms, The reconciliation in group, The role and behavior of the members, group leadership, team working, The role of group in problem solving and the work development, group efficiency.

| 2. จำนวนชั่วโมงต่อภาคการศึกษา |                                      |                                    |                   |
|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| บรรยาย                        | สอนเสริม                             | การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน | การศึกษาด้วยตนเอง |
| 45 ชั่วโมง                    | การสอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา | ไม่มีการฝึกปฏิบัติ                 | 90 ชั่วโมง        |

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ใช้วิธีการสื่อสารกับนักศึกษาโดยแจ้งในชั้นเรียน กำหนด Office hour ล่วงหน้า สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง อนุญาตให้นักศึกษาติดต่อทางโทรศัพท์ e-mail , line และติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ที่บอร์ดประจำหลักสูตร

#### หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง ซึ่งต้องสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในรายละเอียดของหลักสูตร โดยมาตรฐานการเรียนรู้แต่ละด้านให้แสดงข้อมูลต่อไปนี้

1. สรุปสั้น ๆ เกี่ยวกับความรู้หรือทักษะที่รายวิชามุ่งหวังที่จะพัฒนานักศึกษา
2. คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการสอนที่จะใช้ในรายวิชาเพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะในข้อ 1
3. วิธีการที่จะใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในรายวิชานี้เพื่อประเมินผลการเรียนรู้

ในมาตรฐานการเรียนรู้แต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง

##### 1. คุณธรรม จริยธรรม

###### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1.1.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.1.2 ทักษะที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

● 1.1.3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนามิภาวະผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

● 1.1.4 วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

###### 1.2 วิธีการสอน

1) เน้นการเข้าชั้นเรียนและสถานที่ทำงานให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตรและสถานประกอบการที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

###### 1.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากคะแนนการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตรงเวลาและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและสถานที่ทำงาน

##### 2. ความรู้

###### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ มคอ. 3

● 2.1.1 ความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง

เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- 2.1.2 ความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้

ในงานอาชีพ

## 2.2 วิธีการสอน

1) ประยุกต์ใช้กลยุทธ์หรือวิธีในการสอนที่มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายวิชา และลักษณะของรายวิชานั้น ๆ

## 2.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากแบบสอบถามก่อนและหลังการฟังบรรยาย รวมถึงการวัดผลในการทดสอบ ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 3.1.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

3.1.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึก ประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.1.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

### 3.2 วิธีการสอน

1) ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจด้านการบริการ และการวิจัย

### 3.3 วิธีการประเมินผล

ผลการเรียนรู้ที่ได้จากการประเมินนักศึกษาจาก การนำเสนอหน้าชั้นเรียน

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 4.1.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

- 4.1.2 มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

- 4.1.3 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

### 4.2 วิธีการสอน

1) โครงการพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

### 4.2 วิธีการประเมินผล

1) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 5.1.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

- 5.1.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 5.1.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.2 วิธีการสอน

- 1) จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม

### 5.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินผลงานจากรายงาน การนำเสนอผลงาน



## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

| ลำดับที่ | หัวข้อการสอน / Learning Outcome  | จำนวน ชั่วโมง | กิจกรรมการเรียนการสอน  | สื่อการสอน  | สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา   | ผู้สอน (ระบุลำดับ)                |
|----------|--|---------------|--|---|--|-----------------------------------|
| 1        | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p><u>บทที่ 1</u> การสร้างกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาองค์กรและชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายและความสำคัญของกลุ่มสัมพันธ์</li> <li>- ความหมายและความสำคัญของการทำงานเป็นทีม</li> <li>- โครงการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ในชุมชน</li> </ul> <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีทักษะการสร้างมนุษย์สัมพันธ์</li> <li>- ทักษะการติดต่อเพื่อนในชั้นเรียน</li> <li>- ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญของกลุ่มสัมพันธ์</li> </ul> | 3             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การเรียนการสอน กิจกรรมในชั้นเรียน โครงการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ในชุมชน การประเมินผล และ Facebook ประจำรายวิชา</li> <li>2. ฝึกการคิดและการแสดงความคิดเห็น โดยจัดกิจกรรมอภิปรายกลุ่มย่อย เรื่องกลุ่มสัมพันธ์ ในมุมมองของนักศึกษา</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมละลายพฤติกรรม</li> <li>- power point และ VDO</li> </ul> | 1.1: (1.1.3)<br>2.1: (2.2.4)<br>3.1: (3.1.1)<br>4.1: (4.1.3)<br>5.1: (5.1.3) | อาจารย์ดร.<br>ศीलสุภา<br>วรณสุทธิ |

|   |   |   |   |  |   |                                    |
|---|---|---|---|--|---|------------------------------------|
|   | ในองค์กรและชุมชน  |   |   |  |   |                                    |
| 2 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p><u>บทที่ 1</u> การสร้างกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาองค์กรและชุมชน</p> <p>- Learning Outcome<br/>ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และอภิปรายความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาชุมชน</p> | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝึกการคิดและการแสดงความคิดเห็น โดยจัดกิจกรรมอภิปรายกลุ่มย่อย เรื่องกลุ่มสัมพันธ์ ในมุมมองของนักศึกษา</li> <li>อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน โครงการประจำสัปดาห์ใน Facebook ประจำรายวิชา</li> </ol>                | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศีลสุภาวรรณสุทธิ</p> |
| 3 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p>โครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม</p> <p>-การรับสัมผัส<br/>-ความรู้สึก<br/>-จินตนาการหรือมโนภาพ<br/>-ความคิด</p>   | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</li> </ol> | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศีลสุภาวรรณสุทธิ</p> |

|   |  |   |   |   |   |                                    |
|---|--|---|---|---|---|------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-อารมณ์</li> <li>-ความจำ</li> <li>-การหาเหตุผลหรือสาเหตุ</li> <li>- Learning Outcome</li> </ul> <p>มีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างทางจิตวิทยา</p>  |   |   |   |   |                                    |
| 4 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p>ความฉลาดทางอารมณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความสัมพันธ์ระหว่าง (IQ) และ (EQ)</li> <li>-ความแตกต่างระหว่าง (IQ) และ (EQ)</li> <li>-ประโยชน์ของ EQ</li> </ul> <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าใจความแตกต่างระหว่าง IQ และ EQ</li> <li>- ความสำคัญของการมี EQ ที่นำไปใช้ในการทำงาน</li> </ul> | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</li> </ol> | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)</p> <p>2.1: (2.2.4)</p> <p>3.1: (3.1.1)</p> <p>4.1: (4.1.3)</p> <p>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศीलสุภาวรรณสุทธิ</p> |

|   |   |   |   |   |   |                                    |
|---|---|---|---|---|---|------------------------------------|
| 5 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p>ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์</p> <p>- ความสามารถในการควบคุมอารมณ์</p> <p>Learning Outcome</p> <p>1. รับรู้และปรับทัศนคติและพฤติกรรมกรรับรู้ / เข้าใจ สามารถคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา</p> | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</li> <li>เก็บคะแนนรายกลุ่มและรายบุคคล</li> </ol> | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p>             | <p>1.1: (1.1.3)</p> <p>2.1: (2.2.4)</p> <p>3.1: (3.1.1)</p> <p>4.1: (4.1.3)</p> <p>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศीलสุภาวรรณสุทธิ</p> |
| 6 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล (ต่อ)</p> <p>- ความสามารถในการควบคุมความต้องการของตนเอง</p> <p>- ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น</p>  | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</li> <li>เก็บคะแนนรายกลุ่มและรายบุคคล</li> </ol> | <p>- กิจกรรมละลายพฤติกรรม</p> <p>- power point และ VDO นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)</p> <p>2.1: (2.2.4)</p> <p>3.1: (3.1.1)</p> <p>4.1: (4.1.3)</p> <p>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศीलสุภาวรรณสุทธิ</p> |

|   |   |   |   |  |  |                                     |
|---|---|---|---|--|--|-------------------------------------|
|   | Learning Outcome<br>- รับรู้และปรับทัศนคติและ<br>พฤติกรรมกรรับรู้ / เข้าใจ<br>สามารถคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา   |   |   |  |  |                                     |
| 7 | แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์<br>ของวิชา การจัดการเรียนการ<br>สอน และการประเมินผล<br>-ความสามารถในการรู้จักและ<br>สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง<br>-ความสามารถในการตัดสินใจ<br>และแก้ปัญหา<br><br>Learning Outcome<br>1. มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น<br>2. สามารถควบคุมอารมณ์ของ<br>ตนเอง | 3 | 1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และอภิปราย<br>ร่วมกัน<br>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการ<br>ส่งงาน โครงการประจำสัปดาห์ใน<br>Facebook ประจำรายวิชา  | ใช้สื่อ Multimedia<br>ประกอบการ<br>บรรยายโดยให้<br>นักศึกษาร่วม<br>อภิปรายประเด็น<br>สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ<br>สาระการเรียนรู้<br>คลิปวิดีโอเรื่อง 2<br>เรื่อง ใ้เตี้ยและเรื่อง<br>การลองคิดลองทำ<br>การปลูกถั่วงอก 2<br>แม่ลูก | 1.1: (1.1.3)<br>2.1: (2.2.4)<br>3.1: (3.1.1)<br>4.1: (4.1.3)<br>5.1: (5.1.3) | อาจารย์ดร.<br>ศีลสุภา<br>วรรณสุทธิ์ |
| 8 | แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์<br>ของวิชา การจัดการเรียนการ<br>สอน และการประเมินผล<br><br>การพัฒนาความฉลาดทาง<br>อารมณ์<br>-การเสริมสร้าง EQ<br>- การฝึกจัดการอารมณ์   | 3 | 1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และ<br>อภิปรายร่วมกัน<br>2. แสดงบทบาทสมมติ (Role play)<br>3. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผล<br>การติดตามความก้าวหน้าโครงการส่งงาน<br>โครงการประจำสัปดาห์ใน Facebook<br>ประจำรายวิชา | ใช้สื่อ Multimedia<br>ประกอบการ<br>บรรยายโดยให้<br>นักศึกษาร่วม<br>อภิปรายประเด็น<br>สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ<br>สาระการเรียนรู้  | 1.1: (1.1.3)<br>2.1: (2.2.4)<br>3.1: (3.1.1)<br>4.1: (4.1.3)<br>5.1: (5.1.3) | อาจารย์ดร.<br>ศีลสุภา<br>วรรณสุทธิ์ |

|   |  |   |   |   |  |                                    |
|---|--|---|---|---|--|------------------------------------|
|   | Learning Outcome<br>สังเกตพฤติกรรม<br>การรับรู้ / เข้าใจผู้เรียนสามารถ<br>วิเคราะห์และอธิบายแนวทาง<br>และวิธีการพัฒนาความลาดทาง<br>อารมณ์อย่างถูกต้องรู้ว่าควร<br>ปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติอะไรบ้าง  |   |   | จากคลิปวิดีโอเรื่อง 2<br>เรื่อง   |  |                                    |
| 9 | แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์<br>ของวิชา การจัดการเรียนการ<br>สอน และการประเมินผล<br>บรรทัดฐานของกลุ่ม<br>-บทบาทและพฤติกรรมของ<br>บุคคลในกลุ่ม<br>- การเป็นผู้นำกลุ่ม<br>-หลักของกระบวนการทำงาน<br>กลุ่ม<br><br>Learning Outcome<br>ผู้เรียนสามารถใช้กระบวนการ<br>ผู้นำสร้างกลุ่ม มอบหมายงานให้<br>สมาชิกกลุ่มและทราบบทบาท<br>หน้าที่ของแต่ละคนได้ | 3 | 1. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการ<br>ส่งงาน โครงการประจำสัปดาห์ใน<br>Facebook ประจำรายวิชา<br>2. บรรยายและฝึกปฏิบัติ<br>3. แสดงบทบาทสมมติ (Role play)<br>4. เก็บคะแนนรายกลุ่มโดยการ Vote<br>ของสมาชิกกลุ่มอื่นเป็นผู้ให้คะแนน | ใช้สื่อ Multimedia<br>ประกอบการ<br>บรรยายโดยให้<br>นักศึกษาช่วย<br>อภิปรายประเด็น<br>สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ<br>สาระการเรียนรู้ | 1.1: (1.1.3)<br>2.1: (2.2.4)<br>3.1: (3.1.1)<br>4.1: (4.1.3)<br>5.1: (5.1.3) | อาจารย์ดร.<br>ศีลสุภา<br>วรรณสุทธิ |

|    |   |   |   |  |   |                                    |
|----|---|---|---|--|---|------------------------------------|
| 10 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p>(ต่อ) - กระบวนการเสริมสร้างและพัฒนากลุ่ม ความกลมเกลียวและความสมานฉันท์ของกลุ่ม เทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้กลุ่มเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางานประสิทธิภาพ</li> <li>-</li> </ul> <p>Learning Outcome<br/>ผู้เรียนรู้และเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ และองค์ประกอบการสื่อสาร สามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างถูกต้อง</p> |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</li> <li>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการทำงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</li> <li>3. เก็บคะแนนรายกลุ่มและรายบุคคล</li> </ol> | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศีลสุภาวรรณสุทธิ</p> |
| 11 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคนิคการคิดเกม</li> </ul> <p>Learning Outcome<br/>1.สร้างการยอมรับความคิดเห็น</p>  | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. สอบปฏิบัติ: การสร้างเกมเพื่อการพัฒนาบุคคลในด้านต่างๆ</li> <li>3. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการทำงาน โครงการประจำสัปดาห์ใน Facebook ประจำรายวิชา</li> </ol>   | <p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปราย</p>  | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศีลสุภาวรรณสุทธิ</p> |

|    |  |   |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|---|--|
|    | ของผู้อื่น<br>2. มีทักษะการเป็นผู้นำกลุ่ม<br>สัมพันธ์  |   |  |  |   |  |
| 12 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์<br/>ของวิชา การจัดการเรียนการ<br/>สอน และการประเมินผล</p> <p>- เทคนิคและวิธีการจัดกิจกรรม<br/>กลุ่มสัมพันธ์</p> <p>-กิจกรรมในห้อง (In door)</p> <p>Learning Outcome<br/>ผู้เรียนวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ<br/>เพื่อจัดการอารมณ์ของตนเองได้<br/>อย่างเหมาะสม</p> | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้นักศึกษาฝึกการคิดและการแสดง/<br/>ยอมรับความคิดเห็นโดยจัดกิจกรรม<br/>อภิปรายกลุ่มย่อย</li> <li>2. ฝึกปฏิบัติ: การจัดการอารมณ์</li> <li>3. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการ<br/>ส่งงาน โครงการประจำสัปดาห์ใน<br/>Facebook ประจำรายวิชา</li> </ol> | <p>ใช้สื่อ Multimedia<br/>ประกอบการ<br/>บรรยายโดยให้<br/>นักศึกษาร่วม<br/>อภิปรายประเด็น<br/>สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ<br/>สาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร.<br/>ศีลสุภา<br/>วรรณสุทธิ์</p> |
| 13 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์<br/>ของวิชา การจัดการเรียนการ<br/>สอน และการประเมินผล</p> <p>เทคนิคและวิธีการจัดกิจกรรม<br/>กลุ่มสัมพันธ์</p>   | 3 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้นักศึกษาฝึกการคิดและการแสดง/<br/>ยอมรับความคิดเห็นโดยจัดกิจกรรม<br/>อภิปรายกลุ่มย่อย</li> <li>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการ<br/>ส่งงาน โครงการที่ดำเนินการใน<br/>Facebook ประจำรายวิชา และยูทูปเพื่อ<br/>เผยแพร่</li> </ol>               | <p>ใช้สื่อ Multimedia<br/>ประกอบการ<br/>บรรยายโดยให้<br/>นักศึกษาร่วม<br/>อภิปรายประเด็น<br/>สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ<br/>สาระการเรียนรู้</p> | <p>1.1: (1.1.3)<br/>2.1: (2.2.4)<br/>3.1: (3.1.1)<br/>4.1: (4.1.3)<br/>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร.<br/>ศีลสุภา<br/>วรรณสุทธิ์</p> |



|    |   |   |   |  |   |                                    |
|----|---|---|---|--|---|------------------------------------|
|    | <p>- กิจกรรมนอกสถานที่ (Out door)</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>ผู้เรียนสามารถแสดงออกถึงการโครงการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานการณ์ต่างๆ ด้วยการเรียนรู้ และฝึกจากสถานการณ์จริงมาแลกเปลี่ยนมุมมองกับเพื่อนในชั้นเรียน</p>   |   |   |  |   |                                    |
| 14 | <p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล</p> <p>- <u>นำเสนอโครงการ:</u> การจัดการโครงการกลุ่มสัมพันธ์พัฒนาศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชาบริการลูกค้า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างกลุ่ม</p> <p>Learning Outcome</p> <p>ผู้เรียนสามารถเขียนและจัดโครงการเชิงปฏิบัติการ และที่เกี่ยวข้องกับ</p> | 3 | <p><u>นำเสนอโครงการ:</u> โครงการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ในชุมชนเพื่อสร้างความรักและความสามัคคี และให้เพื่อนต่างกลุ่ม ให้ข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น</p> | <p>ใช้การอภิปรายและนำตัวอย่างรูปแบบและประเภทโครงการต่างๆ มาวิเคราะห์ร่วมกันในชั้นเรียน</p> | <p>1.1: (1.1.3)</p> <p>2.1: (2.2.4)</p> <p>3.1: (3.1.1)</p> <p>4.1: (4.1.3)</p> <p>5.1: (5.1.3)</p> | <p>อาจารย์ดร. ศीलสุภาวรรณสุทธิ</p> |

|    |   |   |                                     |   |  |                                    |
|----|---|---|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|
| 15 | <u>สรุปสาระการเรียนรู้ที่ได้จากรายวิชา</u><br><br>- Learning Outcome<br>ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเกี่ยวกับกลุ่มสัมพันธ์ และสามารถจัดโครงการสร้างกลุ่มสัมพันธ์ให้ชุมชน องค์กรต่างๆ ได้จากการตอบคำถามของผู้สอนได้ในเรื่องต่างๆ | 3 | สรุปสาระการเรียนรู้ที่ได้จากรายวิชา | ใช้วิธีการวิเคราะห์จากใบงานที่มอบหมายและอภิปรายเป็นรายกลุ่มในประเด็นเนื้อหาแต่ละบทและนำเสนอในชั้นเรียนเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนกลุ่มอื่น | 1.1: (1.1.3)<br>2.1: (2.2.4)<br>3.1: (3.1.1)<br>4.1: (4.1.3)<br>5.1: (5.1.3) | อาจารย์ดร.<br>ศीलสุภา<br>วรรณสุทธิ |
|----|---|---|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|

หมายเหตุ : ผู้สอนสามารถปรับรูปแบบกิจกรรม ให้เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละชั้นเรียนได้ ทั้งนี้ต้องครอบคลุมเนื้อหาตามที่ระบุไว้ให้ครบถ้วน

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

| 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้                                       |  |                         |                      |
|---|--|-------------------------|----------------------|
| ผลการเรียนรู้   | วิธีการประเมิน   | สัปดาห์ที่ประเมิน       | สัดส่วนของการประเมิน |
| 1. คุณธรรมจริยธรรม  | เช็คชื่อจากการเข้าชั้นเรียน ระเบียบการแต่งกาย  | ทุกสัปดาห์              | 10                   |
| 2. ความรู้  | ผลการปฏิบัติรายบุคคล   | สัปดาห์ที่ 9 และ 10     | 10                   |
|   | ผลการปฏิบัติรายกลุ่ม   | สัปดาห์ที่ 7, 11 และ 13 | 10                   |
|   | ทดสอบข้อเขียนและสอบปากเปล่า  | สัปดาห์ที่ 15           | 15                   |
| 3. ทักษะทางปัญญา  | ผลจากกิจกรรมกลุ่ม การนำเสนอองานกลุ่ม ทดสอบโดยการซักถาม   | สัปดาห์ที่ 9 และ 10     | 10                   |
|   |  | สัปดาห์ที่ 7, 11 และ 13 | 15                   |
|   |  | สัปดาห์ที่ 15           |                      |
| 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ                    | การมีส่วนร่วมโครงการในการบริการวิชาการต่อสังคม โครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชาบริการลูกค้า “โครงการกลุ่มสัมพันธ์ เสริมสร้างความรักสามัคคีและความเข้มแข็งชุมชน” | ทุกสัปดาห์              | 5                    |
|   |  | สัปดาห์ที่ 14           | 5                    |
| 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | การบริหารงบประมาณโครงการ การประสานงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการนำเสนอผลงาน  | สัปดาห์ที่ 13           | 5                    |
|   |  | สัปดาห์ที่ 14           | 5                    |
|   |  | สัปดาห์ที่ 14           | 10                   |
| รวมทั้งสิ้น   |  |                         | 100                  |

## 3. การประเมิน

|              |  |          |
|--------------|--|----------|
| กิจกรรมที่ 1 | ทัศนคติ คุณธรรมจริยธรรม ความรับผิดชอบ และวินัยในการเรียน           | 10 คะแนน |
| กิจกรรมที่ 2 | งานที่มอบหมายในชั้นเรียน   | 50 คะแนน |
| กิจกรรมที่ 3 | “โครงการกลุ่มสัมพันธ์เสริมสร้างความรักสามัคคีและความเข้มแข็งชุมชน” | 20 คะแนน |
| กิจกรรมที่ 4 | การสอบปลายภาค  | 20 คะแนน |

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/HR%20Pro/HR101/HR101\\_3.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/HR%20Pro/HR101/HR101_3.pdf) [On-Line].  
 Availble : (1 สิงหาคม 2558)
- <http://www.med.nu.ac.th/>[On-Line]. Availble : (1 สิงหาคม 2558)
- [www.stech.ac.th/blogs/0216/wp.../2011/.../Case\\_Study\\_Chapter-4.docx](http://www.stech.ac.th/blogs/0216/wp.../2011/.../Case_Study_Chapter-4.docx) กรณีศึกษา CP  
 All or 7 – Eleven การสรรหาการรักษาบุคลากร [On-Line]. Availble : (1 สิงหาคม 2558)
- [www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=180](http://www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=180) [On-Line]. Availble :  
 (1 สิงหาคม 2558)

### 2. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- Dubin, A.j. (1981). *Principles and human resource management*. Cincinnati : Litton Educational.
- Flippo,B.E. (1971). *Principles of Personnel Management*. New York : Mc Graw-Hill.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา  
แบบประเมินประสิทธิผลของรายวิชาที่จัดทำขึ้นโดยมหาวิทยาลัย
2. กลยุทธ์การประเมินการสอน
  - 2.1 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา สอบกลางภาค และการสอบปลายภาค
  - 2.2 แบบฝึกปฏิบัติ รายงานการค้นคว้าต่างๆ ที่มอบหมาย
  - 2.3 การเสนอผลงาน และการตอบคำถามของนักศึกษา
  - 2.4 ผลการประเมินอาจารย์ผู้สอน
3. การปรับปรุงการสอน
  - 3.1 การประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มที่ผู้สอนมอบหมายโดยอาจารย์ท่านอื่นในสาขาฯ
  - 3.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างกลุ่มผู้สอน
4. การทบทวนมาตรฐานผลสัมฤทธิ์รายวิชาของนักศึกษา
  - 4.1 การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
  - 4.2 มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบรายงาน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนพฤติกรรม
5. การดำเนินการทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา  
ปรับปรุงรายวิชาทุกปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4