



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 2/2562

รหัสวิชา 3573705 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) กลุ่มสัมพันธ์

(ภาษาอังกฤษ) Group Relations

อาจารย์ผู้สอน

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

คำนำ

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

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการบริการลูกค้า

19 พฤศจิกายน 2562

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	17
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	18

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะ	คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3573705 ชื่อรายวิชา กลุ่มสัมพันธ์
(Group Relations)
- จำนวนหน่วยกิต
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเลือกเสรี
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้สอน ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล ตอนเรียน A1
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2 ชั้นปีที่ 3
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
19 พฤศจิกายน 2562

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. เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกัน
- 2.3. เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ระยะเวลาเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา 3573705 กลุ่มสัมพันธ์ 3(3-0-6) (Group Relations)

โครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม บรรทัดฐานของกลุ่ม ความกลมเกลียวและความสมานฉันท์ของกลุ่ม บทบาทและพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม การเป็นผู้นำกลุ่ม เทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม การใช้กลุ่มเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางาน ประสิทธิภาพของกลุ่ม

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

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตาม ความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

อาจารย์ผู้สอนจัดเวลาการให้คำปรึกษากับนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์และประกาศให้ผู้เรียนทราบ นอกจากนั้นยังอนุญาตให้นักศึกษาติดต่อผ่านโทรศัพท์ และ e-mail ด้วย โดยบอกหมายเลขโทรศัพท์ และ e-mail address ส่วนตัวให้ทราบ

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 ความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.1.2 ทศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

- 1.1.3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

- 1.1.4 วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

- 1) บรรยายและให้ทำกิจกรรม
- 2) สาธิต
- 3) มอบหมายงานและให้นำเสนอ หรือนำกลุ่มทำกิจกรรม

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากคะแนนการเข้าชั้นเรียน การมีวินัยในการมาเรียน และระเบียบการแต่งกายของมหาวิทยาลัย
- 2) การส่งงานตรงเวลาและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

2. ด้านความรู้

- 2.1.1 ความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- 2.1.2 ความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 ความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ ในงานอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และให้ออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการ

2.3 วิธีการประเมินผล

- 1) การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- 2) การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม
- 3) ประเมินทำขั้นตอนหรือกระบวนการได้ถูกต้อง
- 4) ประเมินจากผลลัพธ์ของการทำงานกลุ่ม

3. ด้านทักษะทางปัญญา

● 3.1.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

3.1.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.1.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีการสอน

- 1) บรรยาย และให้ทำกิจกรรม
- 2) สรุปสาระสำคัญและเป้าหมายของการให้ทำกิจกรรม

3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ผู้เรียนสามารถสรุปสาระสำคัญ และสามารถนำไปใช้ได้

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

● 4.1.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

● 4.1.2 มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

- 4.1.3 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและ ตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

- 2) ผู้เรียนปฏิบัติตามโจทย์ที่ได้รับ
- 3) มอบหมายงานกลุ่มและรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- 2) ประเมินผลจากงานที่มอบหมาย

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การ อ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.1.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- 5.1.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

5.2 วิธีการสอน

- 1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากสื่อการเรียนต่างๆ
- 2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- 1) การเลือกเนื้อหามาตอบโจทย์ที่มอบหมายได้ถูกต้อง สอดคล้องกับงานที่มอบหมาย
- 2) สื่อสารให้เข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 3) การนำเสนองานอย่างมีขั้นตอน เข้าใจง่าย ได้ผลลัพธ์

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1	<p>แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ ของวิชา การจัดการเรียนการสอน และการ ประเมินผล</p> <p>บทที่ 1 การสร้างกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนา องค์กรและชุมชน</p> <p>- ความหมายและ ความสำคัญของกลุ่ม สัมพันธ์</p> <p>- ความหมายและ ความสำคัญของการ ทำงาน เป็นทีม</p> <p>- โครงการพัฒนากลุ่ม สัมพันธ์ในชุมชน</p> <p>Learning Outcome - มีทักษะการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ - ทักษะการติดต่อเพื่อนในชั้น เรียน – ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจ ถึง ความสำคัญของกลุ่มสัมพันธ์</p>	3	<p>1. แนะนำเนื้อหาวิชา วัตถุประสงค์ ของ วิชา การเรียนการสอน กิจกรรมในชั้น เรียน โครงการ พัฒนากลุ่มสัมพันธ์ใน ชุมชน การ ประเมินผล และ Facebook ประจำรายวิชา</p> <p>2. ฝึกการคิดและการแสดงความคิดเห็น โดยจัดกิจกรรมอภิปราย กลุ่มย่อย เรื่องกลุ่มสัมพันธ์ ใน มุมมองของ นักศึกษา</p>	<p>- กิจกรรมละลาย</p> <p>พฤติกรรม -power point และ VDO</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>ดร.สิรินาถ</p> <p>แพทยังกุล</p>
2	<p>โครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม</p>	3	<p>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการ</p>	<p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย</p>	<p>1.1: (1.1.3)</p>	<p>ดร.สิรินาถ</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - การรับสัมผัส -ความรู้สึก -จินตนาการหรือมโนภาพ -ความคิด -อารมณ์ ความจำ การหาเหตุผลหรือสาเหตุ - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจ โครงสร้าง ทางจิตวิทยา 		<p>อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</p>	<p>โดยให้ นักศึกษาร่วม</p> <p>อภิปรายประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สารการการเรียนรู้</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>	แพทยังกุล
3	<p>โครงสร้างทางจิตวิทยาของกลุ่ม -การรับสัมผัส -ความรู้สึก -จินตนาการหรือมโนภาพ</p> <p>-ความคิด</p>	3	<p>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำ สัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา</p>	<p>ใช้สื่อ Multimedia</p> <p>ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วม</p> <p>อภิปรายประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สารการเรียนรู้</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>ดร.สิรินาถ</p> <p>แพทยังกุล</p>
4	<p>ความฉลาดทางอารมณ์ -ความสัมพันธ์ระหว่าง (IQ) และ (EQ) -ความแตกต่างระหว่าง (IQ) และ (EQ) -ประโยชน์ของ EQ</p> <p>Learning Outcome - เข้าใจความแตกต่างระหว่าง IQ และ EQ - ความสำคัญของการมี</p>	3	<p>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการส่งงาน ติดตามโครงการประจำสัปดาห์ การลงข้อคิด</p>	<p>ใช้สื่อ Multimedia</p> <p>ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วม</p> <p>อภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สารการเรียนรู้</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>ดร.สิรินาถ</p> <p>แพทยังกุล</p>

	EQที่ นำไปใช้ในการทำงาน		บทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา			
5	<p>ความสำคัญของความฉลาดทาง อารมณ์ - ความสามารถในการควบคุม อารมณ์</p> <p>Learning Outcome</p> <p>1.รับรู้และปรับทัศนคติและ พฤติกรรมการรับรู้ / เข้าใจ สามารถคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา</p>	3	<p>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>2. อาจารย์ให้ค าปรึกษาและแจ้งผล การส่งงาน ติดตามโครงการประจำ สัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา 3. เก็บคะแนนรายกลุ่มและรายบุคคล</p>	<p>ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้</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>ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล</p>
6	<p>(ต่อ) ความสามารถในการควบคุม ความต้องการของตนเอง - ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น</p> <p>Learning Outcome - รับรู้และปรับทัศนคติ และ พฤติกรรมการรับรู้/เข้าใจ สามารถคิดวิเคราะห์กรณีศึกษา</p>	3	<p>1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการ อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 2. อาจารย์ให้ค าปรึกษาและแจ้งผล การส่งงาน ติดตามโครงการประจำ สัปดาห์ การลงข้อคิดบทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาใน Facebook ประจำรายวิชา 3. เก็บคะแนนรายกลุ่ม</p>	<p>- กิจกรรมละลายพฤติกรรม - power point และ VDO นักศึกษาร่วม อภิปราย ประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้</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>ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล</p>

			และรายบุคคล			
7	-ความสามารถในการรู้จักและ สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง -ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา Learning Outcome 1. มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น 2. สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง	3	1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และอภิปราย ร่วมกัน 2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผลการ ส่งงานโครงการประจำสัปดาห์ใน Facebook ประจำรายวิชา	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับ สารการเรียนรู้ คลิปวิดีโอเรื่อง 2 เรื่อง ใ้เตี้ยและเรื่อง การลองคิดลองท ำ การปลูกถั่วงอก 2 แม่ลูก	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
8	การพัฒนาความฉลาดทาง อารมณ์ -การเสริมสร้าง EQ - การฝึกจัดการอารมณ์ Learning Outcome สังเกตพฤติกรรม การรับรู้ / เข้าใจผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และอธิบายแนวทาง และวิธีการพัฒนาความฉลาดทาง อารมณ์อย่างถูกต้องรู้ว่า ควร ปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติอะไรบ้าง	3	1. ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน 2. แสดงบทบาทสมมติ (Role play) 3. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผล การติดตามความก้าวหน้าโครงการส่งงานโครงการประจำสัปดาห์ใน Facebook ประจำรายวิชา	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับ สารการเรียนรู้จากคลิปวิดีโอ	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
9	บรรทัดฐานของกลุ่ม -บทบาทและพฤติกรรมของ บุคคลในกลุ่ม - การเป็นผู้นำ กลุ่ม -หลักของกระบวนการท างาน กลุ่ม Learning Outcome ผู้เรียนสามารถใช้กระบวนการ	3	1. อาจารย์ให้คำ ปรึกษาและแจ้ง ผลการ ส่งงาน โครงการประจำ สัปดาห์ใน Facebook ประจำ รายวิชา 2. บรรยายและฝึกปฏิบัติ	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

	ผู้นำสร้างกลุ่ม มอบหมายงานให้ สมาชิกกลุ่ม และทราบบทบาท หน้าที่ของแต่ละคนได้		3. แสดงบทบาทสมมติ (Role play) 4. เก็บคะแนนรายกลุ่มโดยการ Vote ของสมาชิกกลุ่มอื่นเป็นผู้ให้คะแนน	ที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้	5.1: (5.1.3)	
10	(ต่อ) - กระบวนการเสริมสร้าง และพัฒนา กลุ่ม ความกลมเกลียว และความสมานฉันท์ ของกลุ่ม เทคนิคการทำงานเป็นกลุ่ม - การใช้กลุ่มเพื่อแก้ปัญหา และพัฒนางาน ประสิทธิภาพ - Learning Outcome ผู้เรียนรู้และเข้าใจหลักการ สื่อสารที่ดี มี ประสิทธิภาพ และ องค์ประกอบการสื่อสาร สามารถ นำไปปรับใช้ได้ถูกต้อง	3	ฝึกปฏิบัติ: การวิเคราะห์และการ อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 2. อาจารย์ให้ค าปรึกษาและแจ้ง ผล การส่งงาน ติดตามโครงการ ประจำสัปดาห์ การลงข้อคิด บทความสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหาใน Facebook ประจำ รายวิชา 3. เก็บคะแนนรายกลุ่ม และรายบุคคล	ใช้สื่อ multimedia ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสาระการ เรียนรู้	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
11	- เทคนิคการคิดเกม Learning Outcome 1.สร้างการยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น 2. มีทักษะการเป็นผู้นำ กลุ่มสัมพันธ์	3	1. ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สาระ การเรียนรู้ 2. สอบปฏิบัติ: การสร้างเกมเพื่อ การ พัฒนาบุคคลในด้านต่างๆ 3. อาจารย์ให้ค าปรึกษาและแจ้ง ผลการ ส่งงาน โครงการประจำ สัปดาห์ใน Facebook ประจำ	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

			รายวิชา			
12	- เทคนิคและวิธีการจัดกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ -กิจกรรมในห้อง (In door) Learning Outcome ผู้เรียนวิเคราะห์ สถานการณ์ต่างๆ เพื่อจัดการอารมณ์ของ ตนเองได้ อย่างเหมาะสม	3	1. ให้นักศึกษาฝึกการคิดและการ แสดง/ยอมรับความคิดเห็นโดยจัด กิจกรรม อภิปรายกลุ่มย่อย 2. ฝึกปฏิบัติ: การจัดการอารมณ์ 3. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผล การ ส่งงาน โครงการประจำสัปดาห์ ใน Facebook ประจำรายวิชา	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
13	เทคนิคและวิธีการจัดกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ - กิจกรรมนอกสถานที่ (Outdoor) Learning outcome ผู้เรียนสามารถแสดงออกถึงการ โครงการกลุ่ม สัมพันธ์ใน สถานการณ์ต่างๆ ด้วยการเรียนรู้ และฝึกจากสถานการณ์จริงมา แลกเปลี่ยน มุมมองกับเพื่อนใน ชั้นเรียน	3	1. ให้นักศึกษาฝึกการคิดและการ แสดง/ ยอมรับความคิดเห็นโดยจัด กิจกรรม อภิปรายกลุ่มย่อย 2. อาจารย์ให้คำปรึกษาและแจ้งผล การ ส่งงาน โครงการที่ต าเนินการ ใน Facebook ประจำรายวิชา และ ยูทูปเพื่อ เผยแพร่	ใช้สื่อ Multimedia ประกอบการ บรรยาย โดยให้ นักศึกษาร่วม อภิปรายประเด็น สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับ สาระการ เรียนรู้	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล
14	นำเสนอโครงการ: การจัด โครงการกลุ่ม สัมพันธ์พัฒนา ศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชา บริการลูกค้า แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกัน	3	นำเสนอโครงการ: โครงการพัฒนา กลุ่มสัมพันธ์ในชุมชนเพื่อสร้างควม รักและ ความสามัคคี และให้เพื่อน	ใช้การอภิปรายและ น า ตัวอย่างรูปแบบ และ ประเภท โครงการต่างๆ มา วิเคราะห์ร่วมกันใน	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1)	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

	ระหว่างกลุ่ม Learning Outcome ผู้เรียนสามารถเขียนและจัดโครงการเชิง ปฏิบัติการ และที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ มอบหมายได้		ต่างกลุ่ม ให้ ข้อเสนอแนะแสดง ความคิดเห็น	ชั้นเรียน	4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	
15	สรุปสาระการเรียนรู้ที่ได้จาก รายวิชา - Learning Outcome ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจ เนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเกี่ยวกับ กลุ่ม สัมพันธ์ และสามารถจัด โครงการสร้างกลุ่ม สัมพันธ์ให้ ชุมชน องค์กรต่างๆ ได้จากการ ตอบคำถามของผู้สอนได้	3	สรุปสาระการเรียนรู้ที่ได้จาก รายวิชา	ใช้วิธีการวิเคราะห์ จาก ใบงานที่มอบหมายและ อภิปรายเป็นราย กลุ่ม ในประเด็น เนื้อหาแต่ละ บท และนำเสนอในชั้น เรียนเป็นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างเพื่อนกลุ่มอื่น	1.1: (1.1.3) 2.1: (2.2.4) 3.1: (3.1.1) 4.1: (4.1.3) 5.1: (5.1.3)	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียน ทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้องสมบูรณ์และตรงเวลา สังเกตจากพฤติกรรมและการแต่งกายในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	10%
2. ด้านความรู้	ผลการปฏิบัติรายบุคคล ผลการปฏิบัติรายกลุ่ม ทดสอบข้อเขียนและสอบปากเปล่า	สัปดาห์ที่ 9 และ 10 สัปดาห์ที่ 7, 11 และ 13 สัปดาห์ที่ 15	10% 10% 15%
3. ด้านทักษะทางปัญญา	ผลจากกิจกรรมกลุ่ม การนำเสนอ งาน กลุ่ม ทดสอบโดยการซักถาม	สัปดาห์ที่ 9 และ 10 สัปดาห์ที่ 7, 11 และ 13 สัปดาห์ที่ 15	10% 15%
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	การมีส่วนร่วมโครงการในการบริการ วิชาการต่อสังคม โครงการพัฒนา ศักยภาพนักศึกษาสาขาวิชาบริการ ลูกค้า “โครงการกลุ่มสัมพันธ์ เสริมสร้างความรักสามัคคีและความ เข้มแข็งชุมชน”	สัปดาห์ที่ 14	5% 5%
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	การบริหารงบประมาณโครงการ การประสานงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการนำเสนอผลงาน	สัปดาห์ที่ 13 สัปดาห์ที่ 14 สัปดาห์ที่ 14	5% 5% 10%
รวม			100%

3. การประเมิน

กิจกรรมที่ 1	ทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบ และวินัย ในการเรียน	10 คะแนน
กิจกรรมที่ 2	งานที่มอบหมายในชั้นเรียน	50 คะแนน
กิจกรรมที่ 3	“โครงการกลุ่มสัมพันธ์เสริมสร้างความรักสามัคคี และความเข้มแข็งชุมชน”	20 คะแนน
กิจกรรมที่ 4	การสอบปลายภาค	20 คะแนน

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

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 กรณีศึกษา CP All or
7 – Eleven การสรรหาการรักษาบุคลากร [On-Line]. Availble : (1 สิงหาคม 2558)

www.siamhrm.com/?name=chapter&file=read&max=180 [On-Line]. Availble: (1สิงหาคม
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 รายงานการค้นคว้าต่าง ๆ ที่มอบหมาย
 - 2.3 การเสนอผลงาน และการตอบคำถามของนักศึกษา
 - 2.4 ผลการประเมินอาจารย์ผู้สอน
3. การปรับปรุงการสอน
 - 3.1 การประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มที่ผู้สอนมอบหมายโดยอาจารย์ท่านอื่นในสาขาฯ
 - 3.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างกลุ่มผู้สอน
4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา
 - 4.1 การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
 - 4.2 มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบรายงาน วิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนพฤติกรรม
5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา
ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4