

**รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)**

รหัสวิชา IQM1313 รายวิชา การจัดการธุรกิจบริการ

 **(**Service Business Management**)**

สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการคุณภาพ

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๖

**หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**๑. รหัสและชื่อรายวิชา**

รหัสวิชา IQM1313

ชื่อรายวิชาภาษาไทย การจัดการธุรกิจบริการ

ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Service Business Management

**๒. จำนวนหน่วยกิต** ๓ หน่วยกิต **๓(๓-๐-๖)**

**๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**

๓.๑ หลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

๓.๒ ประเภทของรายวิชา สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการคุณภาพ

**๔.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์อรพรรรณ เดชา

๔.๒ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์อรพรรณ เดชา

กลุ่มเรียน ๓๕๐ รหัส ๕๕

กลุ่มเรียน ๓๕๑ รหัส ๕๕

กลุ่มเรียน ๓๕๒ รหัส ๕๕

กลุ่มเรียน ๓๕๓ รหัส ๕๖

**๕. สถานที่ติดต่อ** อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน**

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๖/๒๕๖๖

๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ ๔๐ คน

**๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite)** (ถ้ามี)….....................ไม่มี..........................................

**๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)** (ถ้ามี)…............................ไม่มี...................................

**๙. สถานที่เรียน** ห้อง ๓๗๔๔ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**๑๐.วันที่จัดทำหรือปรับปรุง** วันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

**รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**

**หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์**

**๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา**

 ๑.๑ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความเป็นมา หลักการ ขอบข่าย หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนแนวคิด ทฤษฎีในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การแสวงหา การสรรหา การคัดเลือกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผล การบริหารค่าตอบแทน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแรงงานสัมพันธ์

 ๑.๒ มีทักษะในการอธิบาย การวิเคราะห์งาน ทฤษฎี แนวคิด ขั้นตอน ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสารตำราบทความทางวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆจากสำนักวิทยบริการและแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

 ๑.๓ มีความตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและประยุกต์แนวคิดทฤษฎีกระบวนการและนำไปใช้

**๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา**

๒.๑ เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนเบื้องต้นของการบริหารทัพยากรมนุษย์ในแนวคิดใหม่ ๆ การพัฒนาศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จากประสบการณ์งานวิจัยหรือจากการบูรณาการกับศาสตร์อี่น ๆเพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๒ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสมดุลระหว่างความเข้มแข็งทางวิชาการกับการเติบโตทางการเรียนรู่ ผ่าน

ประสบการณ์ตรงแบบบูรณาการอันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงภายในตนเอง จนพัฒนาสู่สังคมแห่งปัญญา

๒.๓ เพื่อให้มีทักษะการใช้เครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การนำเสนองานผ่านคอมพิวเตอร์

๒.๔ เพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัยและสามารถพัฒนาตวามรู้ของตนเองเพื่อไปใช้ในการวางแผนพัฒนาในสาp

งานและพัฒนาสังคม

**หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ**

**๑. คำอธิบายรายวิชา**

ความเป็นมา ทฤษฎี และหลักการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือกการฝึกอบรมการพัฒนา การประเมินผล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

**๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **บรรยาย** **(ชั่วโมง)** | **สอนเสริม****(ชั่วโมง)** | **ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน** | **การศึกษาด้วยตนเอง****(ชั่วโมง)** |
| บรรยาย ๓ ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ | สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา | ไม่มีการฝึกปฏิบัติการ | การศึกษาด้วยตนเอง ๖ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ |

**๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล**

๓.๑ อาจารย์ประจำรายวิชาประกาศเวลาให้คำปรึกษาในชั่วโมงเรียน

 ๓.๒ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอนที่ ชั้น ๓ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ

๓.๓ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์มือถือหมายเลข ๐๖๒ – ๕๙๑ – ๘๔๗๔

 ๓.๔ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : oraphan.de@ssru.ac.th

 ๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ FB: Oraphan Decha Line ID: tam\_airways

**หมวดที่ ๔ การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา**

**๑. คุณธรรม จริยธรรม**

  **๑.๑ คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา**

* (๑) ตระหนักในคุณค่าทางด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อสังคม
* (๒) มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและเวลาในการทำงาน
* (๓) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเป็นผู้มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น รวมไปถึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู่ที่เกี่ยวข้องและคนในสังคม

**๑.๒ วิธีการสอน**

(๑) อธิบายพร้อมยกตัวอย่างสอดแทรกเนื้อหาสาระให้มีความเกี่ยวข้องและกำหนดให้นักเรียนอภิปรายแนวปฏิบัติที่ดีและเหมาสม

(๒) กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์ตามหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

(๓) ศึกษาจากกรณีศึกษา (Case Study)

**๑.๓ วิธีการประเมินผล**

(๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างถูกต้องและตรงเวลา

(๒) สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกในชั้นเรียน รวมไปถึงการร่วมอภิปรายกลุ่มอย่างมีเหตุผล ถูกต้อง และสร้างสรรค์

 (๓) ประเมินการวิเคราะห์กรณีศึกษาและประเมินผลการนำเสนองานผ่านโปรแกรมที่ทันสมัย

**๒. ความรู้**

 **๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา**

* (๑) ความรอบรู้พื้นฐานในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางสาขาวิชาการและวิชาชีพให้อยู่ในเกณฑ์ดี และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม
* (๒) มีความรู้ที่ทันสมัยและสามารถพัฒนาความรู้ของตนเองเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาในสายงานของตนเองและพัฒนาสังคมได้
* (๓) สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและวิวัฒนาการทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 **๒.๒ วิธีการสอน**

(๑) การบรรยายเชิงทฤษฎีโดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

 (๒) การวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๓) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

  **๒.๒ วิธีการประเมินผล**

(๑) ทดสอบความรู้ ความเข้าใจก่อนเรียน

 (๒) สังเกตความสามารถในการร่วมอภิปราย

 (๓) ประเมินจากการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า กรณีตัวอย่าง

**๓. ทักษะทางปัญญา**

 **๓.๑ ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา**

 (๑) พัฒนาความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบและต้องคิดแบบมีวิจารณญาณ

(๒) คิดเชื่อมโยงสมเหตุสมผลเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้นักศึกษาทำงานอย่างเป็นระบบ

(๓) สามารถมองเห็นความสัมพันธ์การเชื่อมโยงระหว่าง องค์ประกอบต่าง ๆ ของบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนถึงการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาบริหารทรัพยากรมนุษย์

(๔) สามารถสืบค้น ตีความ และประเมินข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

 **๓.๒ วิธีการสอน**

(๑) การบรรยายเชิงทฤษฎีโดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

(๒) การวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๓) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

 **๓.๓ วิธีการประเมินผล**

(๑) การสอบปลายภาค โดยเน้นการคิดวิเคราะห์

(๒) การแสดงความคิดเห็นและการวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๓) ประเมินโดยเน้นความเข้าใจและความคิดที่เป็นระบบมาทำการวิเคราะห์ต่อยอด

**๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**

 **๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ที่ต้องพัฒนา**

* (๑) พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
* (๒) พัฒนาความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานเป็นทีม
* (๓) สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาสถานการร์ต่าง ๆระหว่างผู้เรียนได้

**๔.๒ วิธีสอน**

 (๑) มอบหมายงานทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

 (๒) จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

 (๓) มีการสอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

 **๔.๓ วิธีการประเมินผล**

 (๑) ประเมินผลจากการนำเสนอผลงานด้วยวธีการที่ทันสมัยของแอพลิเคชันต่างๆ

 (๒) ประเมินผลจากพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

 (๓) ประเมินผลจากการอภิปราบกลุ่มด้วยประเด็นที่กำหนด

**๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

 **๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

 (๑) ทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การฟังการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อเพื่อการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

 (๒) ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา โดยใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต รวมไปถึงการนำเทคโนโลยรเหล่านั้น มาใช้ในการนำเสนอผลงาน

 **๕.๒ วิธีการสอน**

 (๑) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากเว็บไซต์และคิดวิเคราะห์พร้อมทั้งนำเสนอและบอกแหล่งอ้างอิงของข้อมูล

 (๒) ฝึกวิเคราะห์สภาพปัญหาและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

 (๓) นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

 **๕.๓ วิธีการประเมินผล**

 (๑) สังเกตพฤติกรรมในการสื่อสารทั้งการพูด การฟังและการเขียน

 (๒) ตรวจสอบความเหมาะสมในการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยี

**หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล**

**๑. แผนการสอน**

| **สัปดาห์ที่** | **หัวข้อ/รายละเอียด** | **จำนวนชั่วโมง** | **กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)** | **ผู้สอน** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ๑ – ๒ | * แนะนำเนื้อหารายวิชาและการประเมินผลความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจบริการ
* ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบริการ
* ปรัชญาและแนวคิดทางด้านการบริการ
 | ๖ | - แนะนำการเรียนการสอน- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting- แจกเอกสารประกอบการสอน- มอบหมายรายงานกลุ่ม | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๓ | **บทที่ 1: ธุรกิจบริการ*** ความหมายของการจัดการธุรกิจบริการ
* ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ
* การแบ่งประเภทของธุรกิจบริการ
 | **๓** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๔ – ๕ | **บทที่ 2: พฤติกรรมลูกค้าในตลาดบริการ*** กระบวนการตัดสินใจซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ
* บทบาทของลูกค้าที่เกี่ยวข้องในการบริการ
 | **๖** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๖ | **บทที่ 3: องค์ประกอบของความสำเร็จของตลาดบริการ*** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
* การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า
* ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน
* ประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า
* ความภักดี
* ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความภักดีของลูกค้า
* กลยุทธ์การสร้างความภักดี
 | **๓** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๗ | **บทที่ 4: การสร้างและการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ*** ธรรมชาติของตลาดบริการกับกลยุทธ์ตลาดบริการ
* รูปแบบผลิตภัณฑ์บริการใหม่
* สาเหตุของการสร้างหรือพัฒนาบริการใหม่
* ขั้นตอนการสร้างหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ
* กระบวนการทำงานส่วนหน้าและส่วนหลังของการบริการ
* การพัฒนากระบวนการไหลของบริการ
 | **๓** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| **๘** | **สอบกลางภาค ๒๐ คะแนน** | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| **๙ – ๑๐** | **บทที่ 5: กระบวนการการตั้งราคาบริการ*** วัตถุประสงค์ในการตั้งราคา
* ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา
* นโยบายการกำหนดราคาบริการ
* กลยุทธ์การตั้งราคา
 | **๖** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| **๑๑ – ๑๒** | **บทที่ 6: การส่งมอบบริการสำหรับธุรกิจบริการ**ทำเลที่ตั้งการจัดเวลาการบริการช่องทางการจัดจำหน่ายกลยุทธ์การขยายช่องทางการจัดจำหน่าย | **๖** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| **๑๓ – ๑๔** | **บทที 7: การส่งเสริมการตลาดและการ**ติดต่อสื่อสารทางการตลาด* การติดต่อสื่อสาร
* กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารในธุรกิจบริการ
* ส่วนประสมการติดต่อสื่อสารทางการตลาด
* การติดต่อสื่อสารโดยใช้บุคคล
* การโฆษณา
* การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์
* การส่งเสริมการขาย
* เครื่องมือในการแนะนำบริการ
* การติดต่อสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ
 | **๖** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๑๕ – ๑๖ | **บทที 8: การสร้างตราผลิตภัณฑ์*** หลักในการสร้างตราผลิตภัณฑ์
* เอกลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์
* หลักในการสร้างความแตกต่าง
* หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสร้างตราผลิตภัณฑ์
* สาเหตุของความล้มเหลวในการสร้างความแตกต่างในตราผลิตภัณฑ์
 | **๖** | - บรรยายประกอบเอกสารประกอบการสอนและสื่อมัลติมีเดีย- Google Meet- Google Classroom- Zoom Meeting | อาจารย์อรพรรณ เดชา |
| ๑๗ | **สอบปลายภาค ๓๐ คะแนน*** Google Form
 | อาจารย์อรพรรณ เดชา |

**๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผลการเรียนรู้** | **วิธีการประเมิน** | **สัปดาห์ที่ประเมิน** | **สัดส่วนของคะแนน** |
| ๑.๑, ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๓, ๕.๑, ๕.๔ | แบบฝึกหัด | ๑ - ๗ | ๑๐ % |
| ๑.๑, ๑.๒, ๑.๓, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓, ๓.๑, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๓, ๕.๑ | สอบกลางภาค | ๘ | ๓๐ % |
| ๑.๑, ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓, ๓.๒, ๔.๑ | แบบฝึกหัด | ๙ - ๑๔ | ๑๐ % |
| ๑.๑, ๑.๒, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๓, ๕.๑, ๕.๔ | รายงานการนำเสนอ | ๑๕ |  ๒๐ % |
| ๑.๑, ๑.๒, ๑.๓, ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓, ๓.๑, ๓.๒, ๔.๑, ๔.๓, ๕.๑ | สอบปลายภาค | ๑๖ | ๓๐ % |

**หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน**

**๑. เอกสารตำราหลัก**

วิเชียร วิทยอุดม. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับแนวใหม่**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิมล์และไซเทกซ์, 2549

**๒. หนังสือ เอกสารและข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญ**

จักร อินทรจักร. **คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บุ๊กแบงค์, 2544

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดโซน่า

ณรงค์วิทย์ แสนทอง **การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่**. ภาคปฏิบัติ กรุงเทพฯ 105 อาร์เซ็นเตอร์, 2547

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. **การจัดทำ Job Description สมัยใหม่ (ภาคปฏิบัติ)**. กรุงเทพฯ เอชอาร์เซนเตอร์, 2549

สมชาย หิรัญกิตติ. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิมล์และไซเทกซ์, 2549

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : เอ็ม. ที. เพรส, 2549 จำกัด, 2550

แคปเนลลี่ และปีเตอร์. **การว่าจ้างและรักษาบุคลากร**. กรุงเทพฯ เอ็กส์เปอร์เน็ท, 2550

วิจัยทางด้านการบริหารทัพยากรมนุษย์ เรื่อง “The role of service quality, employee customer satisfaction and loyalty on the effective human resource management in the Pharmacies in Thailand: Mediating role of customer satisfaction”

**หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา**

**๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา**

 การประเมินประสิทธิผลรายวิชานี้จัดทำโดยนักศึกษาจากการจัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาดังนี้

 - การตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผู้สอนและประเมินรายวิชา

 - การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

 - ให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ผู้สอนทำเป็นช่องทางสื่อสารกับนักศึกษา

**๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน**

 การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนมีกลยุทธ์ดังนี้

 - ระดับผลการเรียนของนักศึกษา

 - การทวนสอบผลการประเมินการเรียนรู้

**๓. การปรับปรุงการสอน**

 เมื่อได้ผลการประเมินการสอนเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงเนื้อหาที่สอน วิธีการวัดผลและประเมินผล

**๔. การทบทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา**

 - ในระหว่างกระบวนการเรียนการสอนมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ในผลการเรียนรู้ที่วัด

 - ในการสอบปลายภาคให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สำคัญอีกครั้ง

 - ความถูกต้องของรายงานที่จัดทำ

 - การตรวจผลงานให้มีการสุ่มสัมภาษณ์เพื่อประสิทธิผล

**๕. การดำเนินการทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา**

 จากการประเมินผลและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้นดังนี้

 - ปรับปรุงรายวิชาอย่างน้อยทุก 4 ปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์

 - เปลี่ยนหรือจัดการเรียนการสอนเป็นทีม หรือแบ่งหัวข้อรับผิดชอบ

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

**แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)**

**ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายวิชา** | **คุณธรรม จริยธรรม** | **ความรู้** | **ทักษะทางปัญญา** | **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** | **ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** | **ทักษะด้านอื่น ๆ** |
| ●ความรับผิดชอบหลัก ○ความรับผิดชอบรอง |
| **หมวดวิชาศึกษาทั่วไป** | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๖ | ๗ | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๖ | ๗ | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | ๖ | ๑ | ๒ | ๓ |  |
| CIM ๑๑๐๔ รายวิชา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ **(**Human Resource Management**)** | ● | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ● | ● | ○ | ● | ○ | ○ | ○ | ● | ● | ● | ○ | ● | ● | ○ | ○ | ○ | ○ | ● | ● | ○ |  |

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ