



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

ประจำภาคเรียนที่ 1/2559

รหัสวิชา 3663211 ชื่อรายวิชา การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ตอนเรียน A1 B1

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
รหัส (2 ตัวแรก) 58

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำนำ

รายวิชาการจัดการผลการปฏิบัติงาน กล่าวถึง การจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน การประเมิน และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์การ ซึ่งภายในเนื้อหาหลักนี้มีกระบวนการย่อยมีมากที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้สนับสนุนการทำงานขององค์การได้หลายด้าน เช่น การให้รางวัล กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงาน การวางแผนกลยุทธ์ การเลือกวิธีการวัด การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการนำไปปฏิบัติในองค์กร ซึ่งนักศึกษาจะได้เรียนรู้ภาคทฤษฎี กรณีศึกษาทั้งในและต่างประเทศและทำเวิร์คช็อป ทำให้เข้าใจในเนื้อหา บูรณาการเนื้อหาวิชานี้กับรายวิชาอื่นๆ ของหลักสูตรได้ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานในชีวิตประจำวัน 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	11
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	11

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3663211 การจัดการผลการปฏิบัติงาน
2. จำนวนหน่วยกิต
3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
การบริการลูกค้า หมวดวิชาศึกษาทั่วไป
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
นางสาววิภาดา มุกดา
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
-
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
-
8. สถานที่เรียน
อาคาร 32 ห้อง 502
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
วันที่ 8 สิงหาคม 2559

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
 - 1.1 เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและประโยชน์ของการจัดการผลการปฏิบัติงาน
 - 1.2 เพื่อให้ตระหนักถึงผลเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากนำระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้มาตรฐานไปใช้
 - 1.3 เพื่อให้เชื่อมโยงการทำงานของระบบปฏิบัติงานและประยุกต์ใช้งานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่นการบริหารงานบุคคลได้
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา
-

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

กลยุทธ์การประเมินและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาการปฏิบัติงาน การนำผลการปฏิบัติงานไปใช้ในองค์การ

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
45 ชั่วโมง	ในกรณีที่ติดวันหยุด นักชัตฤกษ์	20 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

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<p>บทที่ 1 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการผลการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการจัดการผลการปฏิบัติงาน - ประโยชน์ของการจัดการผลการปฏิบัติงาน - อุปสรรคของการจัดการผลการปฏิบัติงาน - ข้อเสียหรืออันตรายของการใช้ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานได้ไม่ดีพอ - ความหมายของระบบการให้ค่าตอบแทน - นโยบายของระบบค่าตอบแทน - จุดมุ่งหมายและบทบาทของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน - คุณลักษณะในอุดมคติของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน - การผสมผสานของทรัพยากรมนุษย์และ 	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - สื่อการสอน : Power Point Slide - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง 	- อาจารย์วิภาดา มุกดา

	กิจกรรมพัฒนาการ - การจัดการผลการ ปฏิบัติงาน			- อาจารย์วิภาดา มุกดา
2-3	บทที่ 2 กระบวนการจัดการ ผลการปฏิบัติงาน - เงื่อนไขที่ต้องมีก่อน - การวางแผนการปฏิบัติงาน - การดำเนินการปฏิบัติงาน - การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน - วัตถุประสงค์ของการ- ประเมินผลพนักงาน - การทบทวนการปฏิบัติงาน - การปฏิบัติงานใหม่และ การทำข้อตกลงในการ ปฏิบัติงานใหม่	6	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	- อาจารย์วิภาดา มุกดา
4-5	บทที่ 3 การจัดการผลการ ปฏิบัติงานและการวางแผน กลยุทธ์ - ความหมายและวัตถุประสงค์ ของการวางแผนกลยุทธ์ - กระบวนการในการเชื่อมโยง การจัดการผลการปฏิบัติงาน กับแผนกลยุทธ์ - การสร้างการสนับสนุน	6	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	- อาจารย์วิภาดา มุกดา
6	บทที่ 4 การกำหนดผลการ ปฏิบัติงานและการเลือก วิธีการประเมินผล - การกำหนดผลการ ปฏิบัติงาน - ปัจจัยกำหนดผลการ ปฏิบัติงาน - การประเมินผลการ ปฏิบัติงานในขอบเขตต่างๆ - แนวคิดในการประเมินผล การปฏิบัติงาน	3	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	- อาจารย์วิภาดา มุกดา

7	บทที่ 5 การวัดผลลัพธ์และ พฤติกรรม - การวัดผลลัพธ์ - การกำหนดมาตรฐาน - การวัดพฤติกรรม	3	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมงPoint ประกอบ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมง	มุกดา
8	สอบกลางภาค			
9-10	บทที่ 6 การดำเนินการ ระบบการจัดการผลการ ปฏิบัติงาน - ความหมายของระบบการ จัดการผลการปฏิบัติงาน - การเตรียมการ การ สื่อสาร กระบวนการจูงใจ แผนการฝึกฝน และการทดสอบ ก่อน นำมาใช้จริง - แผนการสื่อสาร - กระบวนการร้องขอและ ให้ความเป็นธรรม - แผนปฏิบัติการอบรม สำหรับการพัฒนาทักษะที่ จำเป็น - การตรวจสอบและการ ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง - การดำเนินการแบบ ออนไลน์	6	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการ ตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบ คำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบ ความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัด ท้ายชั่วโมงPoint ประกอบ แล้ว - ให้นักศึกษาทดลองใช้ โปรแกรมประยุกต์ด้านต่างๆ	- อาจารย์วิภาดา มุกดา
11-12	บทที่ 7 การจัดการผลการ ปฏิบัติงานและการพัฒนา พนักงาน	6	- บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/ หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ	- อาจารย์วิภาดา มุกดา

	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาส่วนบุคคล - บทบาทของ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง - ระบบผลตอบรับ 360 องศา - ประโยชน์ของระบบ ข้อมูลย้อนกลับ 		<ul style="list-style-type: none"> - ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง 	
13-14	<p>บทที่ 8 การจัดการผลการปฏิบัติงานแบบทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายและความสำคัญของทีม - ประเภทของทีมและความสัมพันธ์กับการจัดการผลการปฏิบัติงาน - วัตถุประสงค์และความท้าทายของการจัดการผลการปฏิบัติงานแบบทีม 	6	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือคลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ - ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง Point ประกอบแล้ว - ให้นักศึกษาทำ work shop หรือทำแบบฝึกหัดท้ายชั่วโมง 	- อาจารย์วิภาดา มุกดา
15	การนำเสนอองานกลุ่ม (ทักษะของการจัดการผลการปฏิบัติงาน /การจัดการผลการปฏิบัติงานของทีม)	3	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายสรุปโดยมีสื่อการสอน : Power Point Slide และ/หรือ คลิปมัลติมีเดีย ประกอบ - ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ - ให้นักศึกษานำเสนอองานกลุ่ม 	- อาจารย์วิภาดา มุกดา
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	การจัดทำงานเดี่ยวและงานกลุ่ม	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	10%
3	2.1, 2.2, 2.3, 5.4	การสอบกลางภาคและสอบปลายภาค	8 และ 15	60%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

วันเพ็ญ ควรสมาน, 2559. การจัดการผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

สำราญ มีแจ่ง, สมหวัง พิธิยานุวัฒน์.2553. การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวใหม่ : ทฤษฎีและปฏิบัติ.

กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัจฉกร. 2008 . การประเมินผลการปฏิบัติงาน KPI. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 13 ส.ส.ท.,สนพ.

Aguinis Herman, 2009. Performance Management. Pearson Prentice Hall. NewJercy.

พยัต วุฒิรงค์และคณะ.2552. เทคนิคและกลยุทธ์การประเมินผลงานและการบริหารค่าตอบแทนสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินการสอนของอาจารย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- แบบสังเกตและแบบสอบถาม
- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

- หลังจากกิจกรรมข้อที่ 2 ได้ผลของการประเมิน หาข้อสรุป และวิธีการแก้ไข
- จัดทำวิจัยในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเสร็จสิ้นการเรียนการสอนในรายวิชาโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการสังเกตพฤติกรรมผู้เรียน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยจัดทำข้อสอบการตามมาตรฐานความยากง่ายตามลักษณะของผู้เรียนในสาขาวิชาการบริการลูกค้า
- ปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้เรียนในแต่ละปีและกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และการทำงานในปัจจุบัน
- ปรับปรุงเครื่องมือวัดและประเมินผลกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับความแตกต่างของผู้เรียน