



## รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)

รหัสวิชา HRM๓๓๑๒ รายวิชา หลักการจัดการคุณภาพ  
สาขาวิชา บริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๘  
หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

### ๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา HRM๓๓๑๒  
ชื่อรายวิชาภาษาไทย หลักการจัดการคุณภาพ  
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Principle of Quality Management

### ๒. จำนวนหน่วยกิต ๓(๓-๐-๓)

### ๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต  
๓.๒ ประเภทของรายวิชา วิชาเฉพาะด้าน

### ๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์เปรมใจ เอื้อจิตร  
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน อาจารย์เปรมใจ เอื้อจิตร

### ๕. สถานที่ติดต่อ อาคาร ๕๗ ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๔

### ๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่ ๒/๒๕๖๘ ชั้นปีที่ ๒  
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ ๑๐๐ คน

### ๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite) (ถ้ามี)ไม่มี

### ๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี

### ๙. สถานที่เรียน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด วันที่ ๑๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘

## หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### ๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- ๑.๑ เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาและมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ
- ๑.๒ เพื่อให้ศึกษานิเทศก์อธิบายเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพแต่ละระบบ
- ๑.๓ เพื่อให้ศึกษานิเทศก์วิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ และเลือกระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ที่เหมาะสม
- ๑.๔ เพื่อให้ศึกษานิเทศก์ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง แล้ววิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวของกรณีศึกษา

### ๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อปรับเพิ่มตัวอย่างประกอบและกรณีศึกษาในเนื้อหาของรายวิชาให้มากขึ้นและมีความหลากหลาย

## หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

### ๑. คำอธิบายรายวิชา

ประวัติ พัฒนาการ ความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ ของการจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ โดยอาศัยแนวความคิด หลักการทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ มาเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดการคุณภาพ สามารถอธิบาย และวิเคราะห์ผลกระทบ ความจำเป็นในการนำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ในการจัดการองค์การได้

### ๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๔๕	-	-	๗๕

### ๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

- ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ห้องพักอาจารย์ชั้น ๔ อาคาร๕๗ คณะวิทยาการจัดการ
- ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข
- ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) [pramjai.ou@ssru.ac.th](mailto:pramjai.ou@ssru.ac.th)
- ๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line)

## หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

### ๑.คุณธรรม จริยธรรม

#### ๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) ใช้ดุลยพินิจ ค่านิยม ความมีเหตุผล และกฎเกณฑ์ทางสังคม
- (๒) มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ
- (๓) มีจิตสำนึกและมีมีโนธรรมที่จะแยกความถูกต้อง ความดี และความชั่ว
- (๔) สามารถทำงานเป็นทีม รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

#### ๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) กำหนดกฎ กติกาในการเรียนการสอน พร้อมแจ้งให้ผู้เรียนทราบ อาทิการเข้าชั้นเรียน การแต่งกาย และพฤติกรรมในขณะที่เรียน
- (๒) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับหลักการคุณภาพโดยสอดแทรกด้านการประยุกต์ใช้การจัดการคุณภาพกับงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพ โดยมีการจำลองสถานการณ์จริง

#### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการเรียนการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบในภาระงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
- (๒) พฤติกรรมการแต่งกาย การปฏิบัติตนในที่สาธารณะอย่างเหมาะสม
- (๓) พฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับสังคม การสำรวม การให้เกียรติตนเอง และผู้อื่น

### ๒. ความรู้

#### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรู้และความเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานต่อการดำเนินชีวิตและที่จำเป็นสำหรับการเรียน ด้านบริหารธุรกิจ และการจัดการคุณภาพ
- (๒) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการบริหารธุรกิจ โดยนำหลักการจัดการคุณภาพไปพัฒนาระบบงาน รวมทั้งมีความเข้าใจในสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน
- (๓) มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือสาระสำคัญของศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานและศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- (๔) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการหลักการจัดการคุณภาพ

#### ๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- (๒) การจัดกิจกรรมตามสถานการณ์ที่ผู้สอนสมมติขึ้น โดยประเมินเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
- (๓) สอบปลายภาคโดยเน้นด้านหลักการการจัดการคุณภาพ และสิ่งที่ผู้เรียนได้รับ จากการทำกิจกรรมกรณีศึกษา

#### ๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- (๒) การจัดกิจกรรมตามสถานการณ์ที่ผู้สอนสมมติขึ้น โดยประเมินเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
- (๓) สอบปลายภาคโดยเน้นด้านหลักการการจัดการคุณภาพ และสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจากการทำกรณีศึกษา

**๓. ทักษะทางปัญญา****๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูลหรือสารสนเทศเพื่อให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา
- (๒) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการ ความรู้และประสบการณ์ในสาขาวิชาที่ศึกษา
- (๓) ใช้ทักษะทางวิชาการอย่างถ่องแท้ ในการคิดค้น วิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกใหม่

**๓.๒ วิธีการสอน**

- (๑) อธิบาย บรรยายหลักการโดยยึดหลักการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- (๒) วิเคราะห์ กรณีศึกษาประเด็นการให้บริการจากประสบการณ์ของผู้สอนและผู้เรียน หรือ
- (๓) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะทางปัญญาอย่างเต็มศักยภาพ และให้เป็นที่ประจักษ์แก่เพื่อนสมาชิก

**๓.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมในการเรียนการสอนของผู้เรียนรายบุคคล
- (๒) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยประเมินเป็น รายบุคคลและรายกลุ่ม
- (๓) ทดสอบกลางภาค และปลายภาคโดยเน้นด้านทักษะในการประยุกต์หลักการการจัดการคุณภาพมาผนวกกับ สิ่งที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

**๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ****๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ตามบทบาทที่เหมาะสมในการทำงาน
- (๒) มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
- (๓) มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองและสังคม

**๔.๒ วิธีการสอน**

- (๑) บรรยายและถามตอบเพื่อทดสอบทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาในประเด็นต่างๆ
- (๒) แนะนำแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติม
- (๓) ให้ข้อเสนอแนะในการนำเสนอความก้าวหน้าของงาน เป็นรายกลุ่ม

**๔.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) ประเมินตนเองสมาชิกในกลุ่ม และต่างกลุ่ม
- (๒) พิจารณาความก้าวหน้าของงาน และการนำเสนอตลอดจนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
- (๓) ภาพรวมการแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบของกลุ่มจากกิจกรรมที่กำหนดให้

**๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ****๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

- (๑) เลือกและประยุกต์หลักคณิตศาสตร์และเทคนิคทางสถิติ
- (๒) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๕.๒ วิธีการสอน**

- (๑) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากเว็บไซต์และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ
- (๒) ฝึกวิเคราะห์สภาพปัญหา และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ
- (๓) นำเสนอผลงานโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

**๕.๓ วิธีการประเมินผล**

- (๑) สังเกตพฤติกรรมในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง และการเขียน
- (๒) ตรวจสอบความเหมาะสมในการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอผลงาน
- (๓) ตรวจสอบผลงาน

**หมายเหตุ**

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

## หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

## ๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
๑	ให้นำรายวิชา บทที่ ๑ บทนำเรื่องคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายคุณภาพ</li> <li>- มุมมองของคุณภาพ</li> <li>- คุณภาพการบริการ</li> <li>- คุณภาพการออกแบบ</li> <li>- วิวัฒนาการทางด้านคุณภาพ</li> <li>- คุณภาพและการได้เปรียบทางการแข่งขัน</li> <li>- กฎคุณภาพกับวงจรเดมมิง</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๒	บทที่ ๒ การจัดการคุณภาพโดยรวม <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> <li>- องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> <li>- โมเดลของการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> <li>- กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> <li>- เครื่องมือและเทคนิคของการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> <li>- การนำ PDCA ไปใช้ในการจัดการคุณภาพโดยรวม</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเลือกกระบวนการเพื่อการปรับปรุง</li> <li>- วงจร PDCA เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- อุปสรรคในการนำ TQM มาใช้</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>				
๓	บทที่ ๓ การเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ</li> <li>- เหตุผลในการทำการเปรียบเทียบ</li> <li>- เคล็ดลับในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ</li> <li>- ชนิดของการเปรียบเทียบกับองค์กร</li> <li>- วัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ</li> <li>- ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ</li> <li>- กระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นเลิศ</li> <li>- สาเหตุที่การเปรียบเทียบล้มเหลว</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๔	บทที่ ๔ การผลิตแบบลีน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการผลิตแบบลีน</li> <li>- การขจัดความสูญเปล่า</li> <li>- ความสูญเปล่า ๗ ประการ</li> <li>- เครื่องมือและเทคนิคของระบบการผลิตแบบลีน</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประโยชน์ในการนำระบบการผลิตแบบลีนมาใช้</li> <li>- การนำระบบลีนมาใช้ในห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>- ลีนในงานบริการ</li> <li>- ตัวอย่างการนำลีนมาใช้ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>				
๕	บทที่ ๕ ไคเซน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของไคเซน</li> <li>- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำไคเซน</li> <li>- กิจกรรมไคเซน</li> <li>- หลักการพื้นฐาน ๓ ประการของไคเซน</li> <li>- เป้าหมายของไคเซน</li> <li>- การนำไคเซนไปใช้</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๖	บทที่ ๖ การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพ</li> <li>- กระบวนการควบคุม</li> <li>- เครื่องมือที่ ๑ ; แผนภูมิการไหลของกระบวนการ</li> <li>- เครื่องมือที่ ๒ : ผังแสดงเหตุและผล</li> <li>- เครื่องมือที่ ๓ : ใบตรวจสอบหรือตารางตรวจสอบ</li> <li>- เครื่องมือที่ ๔ : แผนภูมิพาเรโต</li> <li>- เครื่องมือที่ ๕ : ผังการกระจาย</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องมือที่ ๖ : ฮิสโทแกรม</li> <li>- เครื่องมือที่ ๗ : แผนภูมิควบคุม</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>				
๗	ทบทวนบทเรียน ๑-๖ ก่อนสอบ	การจัดการเรียนการสอนแบบ Ondemand	วิธีการสอนโดยใช้ 1. Google Meet 2. Google Classroom	สื่อการสอน 1. PowerPoint 2. File PDF 3. VDO Clip	การวัดผลโดยใช้ 1. Google Form 2. Kahoot
๘	สอบกลางภาค	จัดสอบแบบ Onsite			
๙	บทที่ ๗ ผังควบคุม <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการคุณภาพด้วยการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ</li> <li>- การวัดคุณภาพ : การวัดคุณลักษณะและความผันแปร</li> <li>- การนำการควบคุมเชิงสถิติมาใช้ในการบริการ</li> <li>- บริเวณที่ใช้ผังควบคุม</li> <li>- ผังควบคุม</li> <li>- ผังควบคุมสำหรับข้อมูลผันแปร</li> <li>- ผังควบคุมสำหรับข้อมูลคุณลักษณะ</li> <li>- ผัง p chart</li> <li>- ผัง c chart</li> <li>- Rang (R) chart</li> <li>- การใช้ R chart และ chart เข้าด้วยกัน</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ 1. Google Meet 2. Google Classroom	สื่อการสอน 1. PowerPoint 2. File PDF 3. VDO Clip	การวัดผลโดยใช้ 1. Google Form 2. Kahoot

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
๑๐	บทที่ ๘ ชิกซ์ชิกมา <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของชิกซ์ชิกมา</li> <li>- ต้นกำเนิดของชิกซ์ชิกมา</li> <li>- กรอบแนวคิดของชิกซ์ชิกมา</li> <li>- แก่นแท้ของชิกซ์ชิกมา</li> <li>- วิธีการชิกซ์ชิกมาของบริษัท GE</li> <li>- โมเดลของชิกซ์ชิกมา</li> <li>- การนำชิกซ์ชิกมาไปปฏิบัติ</li> <li>- ลีนชิกซ์ชิกมา</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๑๑	บทที่ ๙ การขยายหน้าที่ด้านคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการขยายหน้าที่คุณภาพ</li> <li>- ประโยชน์ของ QFD</li> <li>- ทีม QFD</li> <li>- เสี่ยงจากลูกค้า</li> <li>- ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และมาตรฐานผลิตภัณฑ์</li> <li>- บ้านแห่งคุณภาพ</li> <li>- เสี่ยงจากลูกค้า (ความต้องการของลูกค้า) : WHATs</li> <li>- เสี่ยงจากบริษัท (ข้อกำหนดด้านเทคนิค) : HOWs</li> <li>- เมทริกความสัมพันธ์ภายในระหว่าง WHATs และ HOWs</li> <li>- เมทริกซ์ของความสัมพันธ์ด้านเทคนิค</li> <li>- เมทริกซ์การวางแผน</li> <li>- การจัดอันดับข้อกำหนดด้านเทคนิค</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสร้างบ้านแห่งคุณภาพ</li> <li>- สรุปรูป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>				
๑๒	บทที่ ๑๐ การเลือกซีพฟลายเออร์ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำคัญของซีพฟลายเออร์</li> <li>- มาตรฐานของซีพฟลายเออร์</li> <li>- สัญญาระยะยาว</li> <li>- การกำหนดระบบคุณภาพของซีพฟลายเออร์</li> <li>- การตรวจสอบคุณภาพของซีพฟลายเออร์</li> <li>- การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของซีพฟลายเออร์</li> <li>- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาซีพฟลายเออร์</li> <li>- การจัดตำแหน่งของระบบคุณภาพ</li> <li>- การตรวจสอบคุณภาพและผลิตภัณฑ์</li> <li>- การตรวจสอบวัตถุดิบรับเข้า</li> <li>- การประเมินซีพฟลายเออร์</li> <li>- องค์กรประกอบในการประเมินซีพฟลายเออร์</li> <li>- สรุปรูป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Onsite	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๑๓	บทที่ ๑๑ การลดต้นทุนการผลิต <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้นทุนคุณภาพ</li> <li>- ประเภทของต้นทุนคุณภาพ</li> <li>- การลดต้นทุนแห่งคุณภาพ</li> <li>- โมเดลต้นทุนคุณภาพในภาวะที่ดีที่สุด</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	วิธีการสอนโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	สื่อการสอน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	การวัดผลโดยใช้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน	โปรแกรม/วิธีการสอน	การจัดการเนื้อหาและสื่อการสอน	การวัดผล
	<p>ของจรรยา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์ต้นทุนความเสียหายภายนอก</li> <li>- การวิเคราะห์ต้นทุนความเสียหายภายใน</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>				
๑๔	<p>บทที่ ๑๒ มาตรฐานระบบคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO</li> <li>- ความเป็นมาของ ISO 9000</li> <li>- อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000</li> <li>- ประโยชน์ ISO 9000</li> <li>- มาตรฐาน ISO 9001</li> <li>- ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 2000</li> <li>- ระบบบริหารคุณภาพ</li> <li>- มาตรฐาน ISO 9001 : 2008</li> <li>- ผู้ให้การรับรองระบบ ISO</li> <li>- สรุป</li> <li>- คำถามท้ายบท</li> </ul>	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	<p>วิธีการสอนโดยใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	<p>การวัดผลโดยใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Form</li> <li>2. Kahoot</li> </ol>
๑๕	นำเสนอผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	<p>วิธีการสอนโดยใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	- ประเมินผลการทำงานกลุ่มและรายบุคคล
๑๖	นำเสนอผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย	การจัดการเรียนการสอนแบบ Online	<p>วิธีการสอนโดยใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Google Meet</li> <li>2. Google Classroom</li> </ol>	<p>สื่อการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PowerPoint</li> <li>2. File PDF</li> <li>3. VDO Clip</li> </ol>	- ประเมินผลการทำงานกลุ่มและรายบุคคล
๑๗	สอบปลายภาค	จัดสอบแบบ Onsite			

**๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้**

( ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของรายวิชา (Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
๑. คุณธรรม จริยธรรม	การเข้าชั้นเรียน - การมีส่วนร่วม - กิจกรรมในชั้นเรียน	ตลอดภาคเรียน	๑๐%
๒. ความรู้	สอบวัดความรู้กลางภาค และปลายภาค	๘ , ๑๗	๖๐%
๓. ทักษะทาง ปัญญา	- การอภิปรายกลุ่ม	ตลอดภาคเรียน	๑๐%
๔. ทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อ สังคม	- การเข้าชั้นเรียน - การมีส่วนร่วม - กิจกรรมในชั้นเรียน	ตลอดภาคเรียน	๑๐%
๕. ทักษะการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	- ค้นคว้าแล้วนำเสนอผลงานกลุ่มและงานเดี่ยว - การอภิปรายกลุ่ม	ตลอดภาคเรียน	๑๐%

## หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

## ๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) ปรียวดี ผลอนเนก (๒๕๕๘). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ๒) ช่วงโชติ พันธุเวช (๒๕๔๗) การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

## ๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (๒๕๔๗). การจัดการคุณภาพ จาก TQC ถึง TQM
- ๒) ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.

## ๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ <http://www.ftpi.or.th/>
- ๒) มูลนิธิส่งเสริม ที่คิวเอ็ม แห่งประเทศไทย <http://www.ftqm.or.th/>
- ๓) สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) <http://www.tpif.or.th/et.php>
- ๔) ที่คิวเอ็มเบส [www.tqmbest.com](http://www.tqmbest.com)
- ๕) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม <https://www.tisi.go.th>
- ๖) องค์การระหว่างประเทศเพื่อมาตรฐานสากล <https://www.iso.org/>
- ๗) วารสาร For Quality
- ๘) วารสาร TQM Magazine

## หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### ๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลรายวิชานี้จัดทำโดยนักศึกษาจากการจัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษา ดังนี้

- การตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผู้สอนและประเมินรายวิชา
- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- ให้ข้อเสนอแนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามที่ผู้สอนทำเป็นช่องทางสื่อสารกับนักศึกษา

### ๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนมีกลยุทธ์ดังนี้

- ระดับผลการเรียนของนักศึกษา
- การทวนสอบผลการประเมินการเรียนรู้

### ๓. การปรับปรุงการสอน

เมื่อได้ผลการประเมินการสอนเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงเนื้อหาที่สอน วิธีการวัดผลและประเมินผล

### ๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ในระหว่างกระบวนการเรียนการสอนมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ในผลการเรียนรู้ที่วัด
- ในการสอบปลายภาคให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สำคัญอีกครั้ง
- ความถูกต้องของรายงานที่จัดทำ
- การตรวจผลงานให้มีการสุ่มสัมภาษณ์เพื่อประสิทธิผล

### ๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

สาขาวิชากำหนดให้อาจารย์ผู้สอนทบทวน ปรับปรุงกลยุทธ์ และวิธีสอน จากผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา พร้อมทั้งได้มีการวางแผนปรับปรุงการสอนและรายละเอียดวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้นดังนี้

- ปรับปรุงรายวิชาอย่างน้อยทุก 4 ปี ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์
- เปลี่ยนหรือจัดการเรียนการสอนเป็นทีม หรือแบ่งหัวข้อรับผิดชอบ

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)  
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม							ความรู้					ทักษะทาง ปัญญา	ทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ			ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ				ทักษะ ด้าน อื่น ๆ		
	●ความรับผิดชอบหลัก							○ความรับผิดชอบรอง															
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๕	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๑	๒	๓	๔	
รหัสวิชา HRM๓๓๑๒ หลักการจัดการคุณภาพ Principle of Quality Management	○	○	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ