



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)

รหัสวิชา IQM๓๓๐๒ รายวิชา การจัดการกระบวนการ

สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

๑.๑ รหัสวิชา	IQM๓๓๐๒
๑.๒ ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย)	การจัดการกระบวนการ
๑.๓ ชื่อรายวิชา (ภาษาอังกฤษ)	Process Management

๒. จำนวนหน่วยกิต

3 หน่วยกิต 3(3-0-6)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	บังคับ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์เย็นจิต คงปาน

๕. สถานที่ติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒ / ๒๕๖๘
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ ๔๐ คนต่อหมู่เรียน

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

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

๙. สถานที่เรียน

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 256๗

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.๑ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ของการจัดการกระบวนการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์กระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการกระบวนการ
- ๑.4 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพของกระบวนการธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ
- ๑.๕ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพกระบวนการทั้งในและต่างประเทศ

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพในปัจจุบันวิธีปฏิบัติในหลักการ ความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ของการจัดการกระบวนการ ระบบและเครื่องมือในการจัดการกระบวนการแบบต่างๆ กระบวนการปฏิบัติงานของต่างประเทศและในประเทศ และการบริหารคุณภาพของกระบวนการธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการ ภาพรวมของการบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ การบริหารคุณภาพของกระบวนการธุรกิจโดยพนักงานระดับบริหารการกระจายหน้าที่งานสู่การปฏิบัติ การบริหารคุณภาพกระบวนการประจำวันโดยพนักงานระดับปฏิบัติการ สถิติ ดัชนีวัดและจุดตรวจสอบ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญ

(ภาษาอังกฤษ) Basic concepts of process; overview of quality process management; quality management of business process by business executives; distribution of duties toward practice; quality management of daily work process by employees at the practitioner level; statistics, indicators and important checking points of quality improvement process

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๖ ชั่วโมงต่อสัปดาห์	ตามความต้องการ ของนักศึกษา	ไม่มี	การศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- | | |
|---|---|
| ๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน | ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๓ อาคาร ๓๗
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ |
| ๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ | ๐๘๑-๓๖๒๗๔๐๓ |
| ๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) | yenjit.ko@ssru.ac.th |

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
(Facebook/ Twitter/ Line)

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ http://elcim.ssru.ac.th/yenjit_ko
(Internet/ Webboard)

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบสูง ทั้งต่อตนเอง วิชาชีพ และสังคม
- (๒) แสดงความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสม่ำเสมอ
- (๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรมและจริยธรรม
- (๔) เคารพในระเบียบและกฎเกณฑ์ขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) ปฏิบัติกิจกรรมตามสถานการณ์ เกม และบทบาทสมมติแล้วอภิปรายถึงแนวคิด ข้อคิดที่สร้างความเข้าใจชีวิต เข้าใจคน และเข้าใจธรรมชาติ และการปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมและสันติ
- (๒) อภิปรายกลุ่มทั้งกลุ่มเฉพาะ และกลุ่มใหญ่
- (๓) กำหนดให้นักศึกษาหากรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- (๑) พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- (๒) พิจารณาจากการร่วมอภิปรายที่มีเหตุผลถูกต้อง เหมาะสม และสร้างสรรค์
- (๓) ประเมินผลการนำเสนอกรณีศึกษาที่มอบหมาย

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) เข้าใจ และวิเคราะห์หลักการและทฤษฎีพื้นฐานด้านนวัตกรรมการจัดการคุณภาพได้
- (๒) สามารถนำไปประยุกต์ในกิจกรรมด้านการจัดการทุนมนุษย์และองค์กร ได้
- (๓) เข้าใจ และวิเคราะห์หลักการของศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องกับด้านนวัตกรรมการจัดการคุณภาพและสามารถนำมาประยุกต์หรือเป็นพื้นฐานของนวัตกรรมการจัดการคุณภาพได้

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายเนื้อหา โดยใช้ PowerPoint และเอกสารประกอบการสอน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม ประเด็นสงสัย และมีกิจกรรมในชั้นเรียนโดยเลือกแบบฝึกหัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละบท

๒.๓ วิธีการประเมินผล

การประเมินผลใช้แบบทดสอบในรูปแบบ ข้อสอบอัตนัย

๓. ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

● (๑) มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้หลักการที่ได้เรียนมาตลอดจนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง

○ (๒) สามารถแก้ปัญหาทางการจัดการทุนมนุษย์และองค์การได้โดยนำหลักการต่างๆ มาอ้างอิงได้อย่างเหมาะสม

● (๓) มีความใฝ่หาความรู้

๓.๒ วิธีการสอน

วิเคราะห์กรณีศึกษาด้วยกระบวนการคิดเชิงระบบตามทฤษฎีทางการตลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ วิธีการประเมินผล

สอบกลางภาคจะเน้นความเข้าใจและการคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนการสอบปลายภาคจะเน้น โดยการนำเอาความเข้าใจและความคิดที่เป็นระบบมาทำการวิเคราะห์ที่ต่อยอด

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

● (๑) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

○ (๒) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

○ (๓) สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ไปปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

● (๔) มีภาวะผู้นำในการทำงาน

○ (๕) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานในองค์กรและกับบุคคลทั่วไป

๔.๒ วิธีการสอน

(๑) จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

(๒) มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

๔.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) ประเมินผลจากการนำเสนอรายงานของนักศึกษา

(๒) ประเมินผลจากการอภิปรายกลุ่ม

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

○ (๑) มีทักษะการใช้ภาษาไทยในการอธิบายหลักการและสถานการณ์ ตลอดจนการสื่อสารความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ (๒) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำเสนอรายงาน

● (๓) มีความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในอันที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ตลอดจนนำเสนอข้อมูลโดยใช้คณิตศาสตร์หรือสถิติ

○ (๔) ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้

๕.๒ วิธีการสอน

มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทางเว็บไซต์ แล้ววิเคราะห์พร้อมก็นำเสนอ ทั้งแบบบรรยาย และตารางตัวเลข พร้อมกับบอกแหล่งอ้างอิง นำเสนอผลการศึกษาข้อมูล พร้อมการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม

๕.๓ วิธีการประเมินผล

ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการอภิปรายหลังจากฟังการนำเสนอผลการศึกษาของเพื่อนนักศึกษา และประเมินจากรายงานการเขียน และการนำเสนอผลงานในรูปแบบของเทคโนโลยี

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	- อธิบายวิธีการเรียน กิจกรรม การเรียนการสอน - บทที่ 1 แนวคิดพื้นฐานของ กระบวนการ - บทที่ 2 การบริหารกระบวนการ อย่างมีคุณภาพ	๖	- แนะนำรายวิชา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๒	- บทที่ 3 กระบวนการทางธุรกิจ	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๓	- บทที่ 4 การออกแบบกระบวนการ	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๔	- บทที่ 5 การประเมินกระบวนการ	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๕	สอบกลางภาค	-	ข้อสอบกลางภาค	อาจารย์เย็นจิต คงปาน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๖	- บทที่ 6 การปรับปรุงกระบวนการ - บทที่ 7 การออกแบบกระบวนการใหม่	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๗	- บทที่ 8 การจัดการกระบวนการกับการเปลี่ยนแปลง	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๘	- บทที่ 9 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการกระบวนการ	๖	- บรรยายเนื้อหา - ยกตัวอย่างประกอบ - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๙	- นำเสนอรายงาน	๓	- อภิปรายแสดงความคิดเห็น - ศึกษาจากเอกสาร - สื่อ PowerPoint - สื่อ VDO - Google Classroom	อาจารย์เย็นจิต คงปาน
๑๐	สอบปลายภาค	-	ข้อสอบปลายภาค	อาจารย์เย็นจิต คงปาน

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, ๕.๑	- สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	๕ ๑๐	๒๐% ๒๐%

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัดส่วนที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6, 2.7, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 5.1	- การทำแบบฝึกหัด - การค้นคว้าและนำเสนอรายงาน - การทำงานกลุ่มและผลงาน - การส่งงานตามที่มอบหมาย	ตลอดภาคการศึกษา	๔๐%
๑.๒, ๑.๓, ๓.๑, ๔.๒	- การเข้าชั้นเรียน - การมีส่วนร่วม อภิปราย และเสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	๒๐%

หมวดที่ ๖ ทฤษฎีการประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

วุฒิมงคล จันทน์เมืองไทย. (๒๕๖๕). เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา IQM๓๓๐๒ การจัดการกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

๒. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

-

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

-

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- ๑) การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- ๒) แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- ๓) ข้อเสนอแนะผ่านเว็บบอร์ดที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องการสื่อสารกับนักศึกษา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ๑) การสังเกตการณ์สอนของผู้สอน
- ๒) ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- ๓) การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้

๓. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ ๒ จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- ๑) สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- ๒) วิจัยในและนอกชั้นเรียน
- ๓) โปรแกรมมีการประชุมเพื่อวางแผนการสอน อย่างน้อยภาคการศึกษาละ ๑ ครั้ง
- ๔) มีการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา ในด้านที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยภาคการศึกษาละ ๑ ครั้ง
- ๕) การฝึกอบรมเทคนิคในการสอนสมัยใหม่ เทคนิคการถ่ายทอดความรู้และการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- ๖) การพัฒนาโจทย์วิจัยจากชุมชน และทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และเพิ่มความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในรายวิชา ได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- 1) การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยอาจารย์อื่น หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ไม่ใช่อาจารย์ประจำหลักสูตร
- ๒) มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

จากผลการประเมิน และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา ได้มีการวางแผนการปรับปรุงการสอน และรายละเอียดรายวิชา เพื่อให้เกิดคุณภาพมากขึ้น ดังนี้

- ๑) ปรับปรุงรายวิชาตามข้อเสนอแนะ
- ๒) เปลี่ยนหรือสลับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์หรืออุตสาหกรรมต่างๆ

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

หมวดวิชาบังคับ	1. คุณธรรม และจริยธรรม				2. ความรู้			3. ทักษะทาง ปัญญา			4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความรับผิดชอบ					5. ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	● ความรับผิดชอบหลัก				○ ความรับผิดชอบรอง														
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4
รหัสวิชา IQM๒๒๐๑ ชื่อรายวิชา การจัดการกระบวนการ Process Management	●	●	○	●	○	○	○	●	○	●	●	○	○	●	○	○	○	●	○

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ