



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

ประจำภาคเรียนที่ 2 / 2556

รหัสวิชา 3663212 ชื่อรายวิชา การจัดการคุณภาพ
ตอนเรียน A1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
รหัส (2 ตัวแรก) 55

ผู้เชี่ยวชาญจากคู่มือความร่วมมือทางวิชาการ
อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ

อาจารย์ผู้สอน

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3663212 การจัดการคุณภาพ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับลักษณะ แนวความคิด ขอบเขต ปัจจัยอันเป็นพื้นฐานของการจัดการคุณภาพ การใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ การจัดการคุณภาพ การประกันคุณภาพสินค้า การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม รูปแบบการจัดการคุณภาพขององค์กร การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้านการจัดการคุณภาพ รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้น ทั้งการเรียนการสอนที่เป็นภาคทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษา จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้สอน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

ตุลาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	2
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	3
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	9
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา.....	10

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
3663212 การจัดการคุณภาพ
2. จำนวนหน่วยกิต
3(3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้ประสานรายวิชา ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
อาจารย์ผู้สอน ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
ผู้เชี่ยวชาญจากคู่มือความร่วมมือทางวิชาการ อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
8. สถานที่เรียน
ตอนเรียน A1 อาคารเรียนรวม ชั้น 3 ห้อง 301 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
วันที่จัดทำ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556
วันที่ปรับปรุง วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2556

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ
- 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และประเมินการจัดการคุณภาพ
- 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการบริการลูกค้าในสถานการณ์ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหา มีความทันสมัยและเหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ลักษณะ แนวความคิด ขอบเขต ปัจจัยอันเป็นพื้นฐานของการจัดการคุณภาพ การใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ การจัดการคุณภาพ การประกันคุณภาพสินค้า การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม รูปแบบการจัดการคุณภาพ ขององค์กร การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้านการจัดการคุณภาพ

Characteristics, concepts, scopes and basic factors of quality management, quality management tools, integration of quality management, product quality assurance, total quality management, quality management style of the organization, problem analysis and resolution of case studies.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง e-mail ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่าง 10:00 – 12:00 น. หรือ 13:00 – 15:00 น. (ไม่เกิน 16 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์) ยกเว้นวันที่ผู้สอนติดภารกิจ วันสอน และวันหยุดราชการ ทั้งนี้ผู้เรียนสามารถติดต่อผ่านทาง e-mail หรือ สังคมออนไลน์ (Facebook Fan Page ที่ URL: <http://www.facebook.com/sducustomerservice>) ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถติดต่อกับผู้สอนได้ตลอด 24 ชั่วโมง

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) ความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (2) ทักษะที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (3) ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนามีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (4) วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์
- 2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยให้ความร่วมมือ และสามารถร่วมทำงานกับเพื่อได้เป็นอย่างดี
- 3) เน้นการเข้าชั้นเรียนและสถานที่ทำงานให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตรและสถานประกอบการที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 4) เข้าค่ายฝึกพัฒนาจิตและสมาธิ

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ประเมินจากการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตรงเวลาและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและสถานที่ทำงาน
- 2) ประเมินจากความประพฤติของนักศึกษา
- 3) ประเมินจากการกระทำการทุจริตในการสอบและผลการทำรายงาน
- 4) ประเมินจากความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) ความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) มีเทคนิคการสอนในหลายรูปแบบ ให้ความสำคัญถึงหลักการของทฤษฎีต่าง ๆ และประยุกต์นำเอาบทเรียนจากสถานการณ์จริงมาให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ
- 2) ประยุกต์ใช้กลยุทธ์หรือวิธีในการสอนที่มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายวิชาและลักษณะของรายวิชานั้น ๆ
- 3) จัดเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนจากสถานการณ์จริงโดยการฝึกอบรมด้านการบริการ การฝึกอบรมจากสถานประกอบการด้านการบริการลูกค้า
- 4) เชิญผู้เชี่ยวชาญในการบรรยายในชั้นเรียน

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ประเมินนักศึกษาก่อนเข้าฝึกงาน และหลังฝึกงานแยกเป็นด้านคือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติและจิตบริการ
- 2) ประเมินจากแบบสอบถามก่อนและหลังการฟังบรรยาย รวมถึงการวัดผลในการทดสอบความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- 2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- 3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจด้านการบริการ และการวิจัย
- 2) ส่งนักศึกษาเข้าศึกษาดูงานสถานประกอบการจริง ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ 1

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) การนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- 2) การทดสอบจากข้อเขียนและการสัมภาษณ์ และการสังเกตในชั้นเรียนและสถานที่ทำงาน

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- 2) มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้
- 3) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) โครงการความร่วมมือกับสถานประกอบการ ได้แก่ ส่งนักศึกษาเข้าศึกษาดูงานในสถานประกอบการ โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษาที่ 1
- 2) โครงการเสริมระหว่างการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า
- 3) โครงการพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) แบบประเมินจากหน่วยงานที่นักศึกษาออกฝึกงาน
- 2) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาด้านการบริการลูกค้า
- 3) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- 3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม
- 2) จัดให้นักศึกษาออกฝึกทักษะกับธุรกิจด้านการบริการลูกค้า
- 3) ฝึกปฏิบัติการ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการลูกค้า
- 4) จัดให้มีการสอนเกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติธุรกิจ

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) ประเมินผลงานจากรายงาน การนำเสนอผลงาน
- 2) ประเมินผลจากการประเมินการฝึกงานจากหน่วยงานภายนอก
- 3) ประเมินผลจากการทดสอบการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	การชี้แจงแนวการสอน กำหนดกิจกรรมระหว่างภาคเรียน บทนำ ภาพรวมของวิชา หลักการพื้นฐาน การจัดการคุณภาพ TQM	3	1. แนะนำทีมอาจารย์ผู้สอน 2. แนะนำหนังสือเรียน เนื้อหา รายวิชา ขอบเขตทั่วไป ข้อตกลงเบื้องต้น 3. บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
2	หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
3	หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ (ต่อ)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
4	ทฤษฎีการปรับปรุงคุณภาพ	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
5	ทฤษฎีการปรับปรุงคุณภาพ (ต่อ)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
6	วิธีทางสถิติเพื่อการควบคุมคุณภาพ Statistical QC	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
7	การควบคุมคุณภาพเพื่อการยอมรับ	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
8	สอบกลางภาค	3	จัดสอบข้อเขียน	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
9	หลักการ 6-Sigma เพื่อการพัฒนาคุณภาพ (1)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
10	หลักการ 6-Sigma เพื่อการพัฒนาคุณภาพ (2)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
11	มาตรฐาน COPC ในงานบริการและ Call Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
12	ข้อกำหนดมาตรฐาน COPC (1)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
13	ข้อกำหนดมาตรฐาน COPC (2)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
14	ข้อกำหนดมาตรฐาน COPC (3)	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	อ.โฆษิต สุขก้องวารี และคณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
15	รายงานกรณีศึกษา	3	1. ผู้เรียนนำเสนอหน้าชั้นเรียน ประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง อภิปราย กลุ่ม	อ.โฆสิต สุขก้องวารี และ คณะ ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
16	สอบปลายภาค	3	จัดสอบข้อเขียน	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียน ทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้องสมบูรณ์และตรง เวลา สังเกตจากพฤติกรรมในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน กลางภาคเรียน	8	35 %
3	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงาน กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สังเกตจากพฤติกรรมในห้องเรียน	15	35 %
4	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน ปลายภาคเรียน	16	30 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

- โฆษิต สุขก้องวารี. ราเชนทร์ บุญลอยสง. และคณะ. (2556) เอกสารประกอบการสอน รายวิชา การจัดการคุณภาพ. ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างบริษัท ทูริ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2549) การบริหารวิถีพุทธ ตอน : การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management : TQM). บริษัท อริยชน จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 216 หน้า.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. กาญจนา สร้อยระย้า. และ ธนภฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์. (2546) ข้าแหละ Six Sigma. บริษัท อริยชน จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 156 หน้า.
- สิทธิศักดิ์ พุทธิพิทักษ์. (2555) บริหารเยี่ยม ผลลัพธ์ยอด ด้วย TQA. บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร. 228 หน้า.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- วชิรพงษ์ สาลีสิงห์. (2548) ปฏิบัติกระบวนการทำงานด้วยเทคนิค Six Sigma ฉบับ Champion และ Black Belt. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร. 152 หน้า.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550) TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ฉบับปรับปรุงใหม่). บริษัท เนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 212 หน้า.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2555) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555-2556. บริษัท พงษ์วารินการพิมพ์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 200 หน้า.
- Macdonald, J. (1993) โอฬาร กลีบพุด (เรียบเรียง) บริหารงานอย่างมีคุณภาพด้วย TQM ใน 1 สัปดาห์. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร. 120 หน้า.
- Umeda, Masao. (2001) สัญญา เศรษฐพิทยากุล. (แปล) หลักการ 7 ประการสู่ความสำเร็จของ TQM. สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพมหานคร. 163 หน้า.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- กฤษชัย อนุธรรมณี. และ เชษฐพงศ์ สินธวารา. (2546) Visual Control พลังการสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพองค์กร. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร. 104 หน้า.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2544) การอบรมหลักสูตร "การบริหารระบบคุณภาพ" TQM/ISO 9000/Re-engineering [วีดิทัศน์]. บรรยาย เมื่อ 31 สิงหาคม 2544 ณ ห้องกาหลา โรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วีรวิช มาฆะศิริานนท์. (2542) คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM. บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 137 หน้า.
- Kondo, Yoshio. (1995) วรภัทร์ ภูเจริญ. (แปล) การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Companywide Quality Control – CWQC). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพมหานคร. 283 หน้า.

4. ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์

<http://www.copc.com/resources>

<http://www.ftpi.or.th/LinkClick.aspx?fileticket=hWe5KWndZis%3D&tabid=119&mid=534&language=th-TH>

<http://www.ftqm.or.th>

<http://www.kroobannok.com/blog/32307>

<http://www.person.ku.ac.th/training/training/2555/3/docTQM.pdf>

<http://www.tqa.or.th>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการสอบ

3. การปรับปรุงการสอน

- พิจารณาจากรายงานผลการดำเนินงานรายวิชา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การสอบถามจากนักศึกษา
- การทวนสอบจากคะแนนสอบ
- การตรวจรายงานที่เสร็จสิ้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับ อาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และ/หรือผู้เชี่ยวชาญ