



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2 / 2561

รหัสวิชา 3574701 ชื่อรายวิชา การบริหารงานขณะทำงานจริงและผลกระทบ
Realtime Management and Impact

อาจารย์ผู้สอน
ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
ผศ.ดร.ณัฐรุพันธ์ เขจรนันท์

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) การบริหารงานขณะทำงานจริงและผลกระทบ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางหรือแผนการจัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อาจารย์ผู้สอน

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ	2
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา	3
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล	6
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	10
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	11

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจลักษณะโครงสร้างพื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงาน ตารางการบริหารเวลา การลำดับความสำคัญ แผนภูมิควบคุม เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการตอบสนองขณะทำงานจริง
2. นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์สภาพที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดวางโครงสร้างการปฏิบัติงานจริงที่ได้ผล สามารถศึกษาค้นคว้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานขณะทำงานจริง การจัดการตารางเวลา การลำดับความสำคัญในการทำงาน รู้จักแผนภูมิควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง มีเทคนิคการควบคุมและการตอบสนองขณะทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา (ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงาน ตารางการบริหารเวลา การลำดับความสำคัญ แผนภูมิควบคุม เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง และการตอบสนองขณะทำงานจริง

Basics of realtime management, time management matrix, prioritization, control chart, visual control technique, analysis of transaction, real time reaction.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมเพื่อทดแทนชั่วโมงเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้จริงหรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	-	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมงต่อรายบุคคลหรือตามความเหมาะสมโดยประกาศให้ผู้เรียนทราบ ทั้งนี้ นักศึกษาต้องนัดหมายวันเวลาล่วงหน้าเป็นรายบุคคล และนอกจากนั้นยังเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาติดต่อสื่อสารกับผู้สอนผ่านทางโทรศัพท์มือถือ Social Media (Line Application) และ e-mail ส่วนตัวได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1. ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบ และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- 3. ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนามีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 4. วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

1. บรรยายพร้อมยกตัวอย่างสอดแทรกในเนื้อหาสาระที่เป็นจริยธรรมในการสอน ยกตัวอย่างที่ดีใช้บทบาทสมมติในการอธิบาย ร่วมกันอภิปรายกรณีศึกษา
2. ให้นักเรียนเข้าชั้นเรียนตรงเวลา และการแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
3. มอบหมายงานให้รับผิดชอบโดยแบ่งงานให้ทำร่วมกัน ฝึกการเป็นหัวหน้าทีมการทำงาน ให้นักศึกษาจัดกลุ่มแสดงความคิดเห็นและอภิปรายหน้าชั้นเรียนร่วมกันทุกคน

1.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินความตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย การร่วมกิจกรรมและสังเกตพฤติกรรมในระหว่างเรียน
2. ประเมินการมีวินัยและพร้อมเพรียงในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร
3. ประเมินความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายบุคคล
4. ประเมินผลจากงานที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มเพื่อน และสุ่มสอบถาม

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 1. มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2. มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3. มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

1. ใช้วิธีการสอนแบบหลากหลายรูปแบบ เน้นทฤษฎีผนวกกับภาคปฏิบัติ เน้นกรณีศึกษา กรณีตัวอย่าง
2. ฝึกปฏิบัติจริงในห้องเรียน อภิปรายกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
3. ฝึกทักษะในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม จากการค้นคว้าด้วยตนเอง
4. ฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ความสามารถของตนเองและปรับปรุงแก้ไขพร้อมกับฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ

2.3 วิธีการประเมินผล

1. ทดสอบย่อยระหว่างการเรียน
2. ทดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
3. ประเมินงานที่นักศึกษาจัดทำส่ง
4. ประเมินงานโครงการที่นำเสนอ
5. ประเมินการนำเสนอผลงานในชั้นเรียน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- 1. มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- 2. มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- 3. มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีการสอน

1. สอนโดยใช้กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติจริงเป็นกรณีตัวอย่างในห้องเรียน
2. อภิปรายกลุ่ม แสดงความคิดเห็นร่วมกัน
3. การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม
4. ปฏิบัติจริงในห้องเรียนบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ

3.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และงานนำเสนอในชั้นเรียน
2. การทดสอบโดยใช้แบบทดสอบหรือสัมภาษณ์
3. ประเมินโดยผู้เรียน

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

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

4.2 วิธีการสอน

1. ใช้การสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ

2. มอบหมายงานทำงานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่น หรือต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากบุคคลอื่น หรือผู้มีประสบการณ์ในวิชาชีพ

4.3 วิธีการประเมินผล

1. ประเมินจากพฤติกรรมในการรวมกลุ่มและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน

2. พิจารณาจากผลงานที่ได้รับจากการปฏิบัติจริงในชั้นเรียน

3. พิจารณาจากผลงาน ความครบถ้วนชัดเจนตรงประเด็นของข้อมูลที่ได้มอบหมาย

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

● 1. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 2. มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

○ 3. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

○ 4. มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้วิเคราะห์ จากกรณีศึกษาการเรียนรู้เทคนิค และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ

2. การทดลอง การฝึกปฏิบัติ นำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม

3. มอบหมายงานให้ผู้เรียนสืบค้นและนำเสนอรายงานในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้อง กับการเรียน

5.3 วิธีการประเมินผล

1. การทดสอบย่อย

2. สอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

3. ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาจัดทำ

4. ประเมินจากแผนปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	- หัวข้อการสอน 1. ปฐมนิเทศการเรียนการสอน 2. แนวคิดและบทบาทของการบริหารงาน ขณะทำงานและผลกระทบ - Learning Outcome เข้าใจภาพรวมของการบริหารงานขณะ ทำงานและผลกระทบ	3	แนะนำบทเรียนและ รายละเอียดในการจัดการ เรียนการสอน หนังสือเรียน และเกณฑ์การวัดผล บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
2 - 3	- หัวข้อการสอน พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงานจริง - Learning Outcome สามารถอธิบายพื้นฐานของการบริหารงาน ขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
4 - 5	- หัวข้อการสอน ตารางการบริหารเวลา - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ใช้บริหารเวลาด้วย	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร.

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	เครื่องมือ		ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน			ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์
6 - 7	- หัวข้อการสอน การลำดับความสำคัญ Operations Scheduling - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้การลำดับความสำคัญ ในการบริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์
8 - 9	- หัวข้อการสอน แผนภูมิควบคุม 1.Basics of Statistical Process Control 2.Control Charts 3.Control Charts for Attributes 4.Control Charts for Variables 5.Control Chart Patterns 6.SPC with Excel 7.Process Capability - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้แผนภูมิควบคุมในการ บริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์
10 - 11	- หัวข้อการสอน เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง	1 - 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	1. Visual Control : Understanding 2. Visual Control : Advantages 3. Visual Control : Limitations - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการควบคุมด้วย สายตาในการบริหารงานขณะทำงานจริง		สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	วิชาการ		ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
11 – 12	- หัวข้อการสอน การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง - Learning Outcome สามารถตอบสนองจากการวิเคราะห์ รายการที่เปลี่ยนแปลง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่มือความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
13 – 14	- หัวข้อการสอน การตอบสนองขณะทำงานจริง Queue Management - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้การบริหารแถวคอยใน การบริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่มือความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
15	- หัวข้อการสอน ทบทวนความรู้ตลอดภาคการศึกษา 1.พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงาน 2.ตารางการบริหารเวลา	3	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่มือความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 2	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	3.การลำดับความสำคัญ 4.แผนภูมิควบคุม 5.เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา 6.การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง 7.การตอบสนองขณะทำงานจริง - Learning Outcome สามารถตอบสนองต่อข้อคำถามเกี่ยวกับ องค์ความรู้ด้านการบริหารขณะทำงานจริง และผลกระทบ		ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน การนำเสนอผลงานของ ผู้เรียน			ผศ.ดร. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์
	สอบกลางภาค	1.5	ทดสอบข้อเขียน			
	สอบปลายภาค	2	ทดสอบข้อเขียน			

หมายเหตุ : 1. มีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการร่วมบรรยายและจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตามความเหมาะสม
2. ร่วมกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะนักศึกษา ระดับ มหาวิทยาลัย และ/หรือ คณะ และ/หรือ หลักสูตร

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล (ร้อยละ)
1	1.1.2, 1.1.3, 4.1.1	สังเกตและบันทึกพฤติกรรมในการ เรียนรู้	1 - 15	10
2	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลงานกลุ่ม และการ นำเสนอผลงาน	9 - 15	30
3	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลสอบกลางภาค	8	30
4	1.1.1, 1.1.3, 1.1.4, 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 4.1.2, 4.1.3, 5.1.1, 5.1.2	ประเมินผลสอบปลายภาค	16	30

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ณัฐพล อุ๋ททรัพย์เจริญชัย เอกชัย ท้วมบริบูรณ์ ราเชนทร์ บุญลอยสง และ คณะ. (2561). เอกสารประกอบการเรียน รายวิชา การบริหารขณะทำงานจริงและผลกระทบ ร่วมผลิตกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550) หลักการการควบคุมคุณภาพ (Principles of quality control). สำนักพิมพ์สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 760 หน้า. (บทที่ 7 และ 10)
 ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์. (2555). การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective time management). พิมพ์ครั้งที่ 7. บริษัท ดีโพล คอนซัลแทนท์ จำกัด: กรุงเทพมหานคร.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ข้อกำหนดตามมาตรฐาน Customer Operations Performance Center: COPC
 Lientz Bennet P. (2010). Breakthrough strategic IT and process planning. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา การสอบย่อย สอบกลางภาค และการสอบปลายภาค
- 2.2 ผลการฝึกปฏิบัติ
- 2.3 รายงานการค้นคว้าต่างๆ ที่มอบหมาย

3. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาหารือร่วมกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อหาแนวทางพัฒนารายวิชาร่วมกัน
- 3.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาให้ข้อเสนอแนะแก่อาจารย์ผู้สอน เพื่อนำไปพัฒนาการวางแผนการจัดการเรียนการสอนต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาอาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป