



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 1 / 2563

รหัสวิชา 3574701 ชื่อรายวิชา การบริหารงานขณะทำงานจริงและผลกระทบ

Real-time Management and Impact

อาจารย์ผู้สอน

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

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

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 รหัสวิชา 3574701 ชื่อรายวิชา การบริหารงานขณะทำงานจริงและผลกระทบ
 Real-time Management and Impact
2. จำนวนหน่วยกิต
 3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
 อาจารย์ผู้สอน ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 4
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ Online platforms (WBSC/Microsoft Teams/Zoom etc.)
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 19 มิถุนายน 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงาน ตารางการบริหารเวลา การลำดับความสำคัญ แผนภูมิควบคุม เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการตอบสนองขณะทำงานจริง
2. เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์สภาพที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดวางโครงสร้างการปฏิบัติงานจริงที่ได้ผล
3. เพื่อให้ นักศึกษามีเจตคติที่ตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ปัญหาขณะทำงานจริงในทุกกระบวนการดำเนินงาน

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้แผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้มีความเป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงานจริง การลำดับความสำคัญ การบริหารกำลังคน การจัดการผลการปฏิบัติงานเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการ ตารางการบริหารเวลา แผนภูมิควบคุม เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง และการตอบสนองขณะทำงานจริง

The basic knowledge of real-time management; prioritization; workforce management; performance management to maintain service standard; time management matrix; control chart; visual control technique; an analysis of transaction; and, real-time reaction.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมเพื่อทดแทน ชั่วโมงเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้จริงหรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจ ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	-	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) มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอารอดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 2) มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน
- 3) มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

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) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ
- 4) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

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) สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
- 2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม
- 3) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

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) สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

2) สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และแก้ไขปัญหากลุ่ม

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) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

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 Online	- หัวข้อการสอน 1. ปฐมนิเทศการเรียนการสอน 2. แนวคิดและบทบาทของการบริหารงาน ขณะทำงานและผลกระทบ - Learning Outcome เข้าใจภาพรวมของการบริหารงานขณะ ทำงานและผลกระทบ	3	แนะนำบทเรียนและ รายละเอียดในการจัดการ เรียนการสอนออนไลน์ หนังสือเรียน และเกณฑ์การ วัดผล บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
2 - 3 Online	- หัวข้อการสอน พื้นฐานของการบริหารงานขณะทำงานจริง - Learning Outcome สามารถอธิบายพื้นฐานของการบริหารงาน ขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
4 - 5 Online	- หัวข้อการสอน ตารางการบริหารเวลา - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้ใช้บริหารเวลาด้วย เครื่องมือ	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
6 - 7 Online	- หัวข้อการสอน การลำดับความสำคัญ Operations Scheduling - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้การลำดับความสำคัญ ในการบริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
8 – 9 Online	- 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	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้แผนภูมิควบคุมในการ บริหารงานขณะทำงานจริง					
10 – 11	- หัวข้อการสอน เทคนิคการควบคุมด้วยสายตา 1. Visual Control : Understanding 2. Visual Control : Advantages 3. Visual Control : Limitations - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการควบคุมด้วย สายตาในการบริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
12 – 13	- หัวข้อการสอน การวิเคราะห์รายการเปลี่ยนแปลง - Learning Outcome สามารถตอบสนองจากการวิเคราะห์ รายการที่เปลี่ยนแปลง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
14 – 15	- หัวข้อการสอน การตอบสนองขณะทำงานจริง Queue Management - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้การบริหารแถวคอยใน การบริหารงานขณะทำงานจริง	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
	โครงการพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ขณะทำงานจริงและผลกระทบ	1	การสอบปากเปล่า			
	สอบปลายภาค	1.5	ทดสอบข้อเขียน			

- หมายเหตุ : 1. อาจมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการร่วมบรรยายและจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตามความเหมาะสม
2. ร่วมกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะนักศึกษา ระดับ มหาวิทยาลัย และ/หรือ คณะ และ/หรือ หลักสูตร อาทิ การฝึกปฏิบัติงาน ณ SDU Service Center
3. แผนการสอนในแต่ละสัปดาห์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

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	ประเมินผลงานที่มอบหมาย และ การนำเสนอผลงาน	1 - 15	50
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	ประเมินผลงานโครงงานพิเศษที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขณะ ทำงานจริงและผลกระทบ	8	20
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	20

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ณัฐพล อุทรัพย์เจริญชัย เอกชัย ท้วมบริบูรณ์ ราเชนทร์ บุญลอยสง และ คณะ. (2563). เอกสารประกอบการเรียน รายวิชา การบริหารงานจริงและผลกระทบ 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 และการสอบปลายภาค
- 2.2 ผลการฝึกปฏิบัติ
- 2.3 รายงานการค้นคว้าต่างๆ ที่มอบหมาย

3. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา หรือร่วมกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อหาแนวทางพัฒนารายวิชาร่วมกัน
- 3.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ให้ข้อเสนอแนะแก่อาจารย์ผู้สอน เพื่อนำไปพัฒนาการวางแผนการจัดการเรียนการสอนต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาอาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป