



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 1 / 2563

รหัสวิชา 3663212 ชื่อรายวิชา การจัดการคุณภาพ

Quality Management

อาจารย์ผู้สอน

ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

## คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3) การจัดการคุณภาพ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางหรือแผนการจัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อาจารย์ผู้สอน

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	13
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	13

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา          มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
คณะ    คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
รหัสวิชา 3663212 ชื่อรายวิชา          การจัดการคุณภาพ  
Quality Management
- จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะด้าน
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1/2563          ชั้นปีที่ 3
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
-
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
-
- สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ Online platforms (WBSC/Microsoft Teams/Zoom etc.)
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
19 มิถุนายน 2563

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ ลักษณะ แนวความคิด ขอบเขต ปัจจัย อันเป็นพื้นฐานของการจัดการคุณภาพ การจัดการคุณภาพ การประกันคุณภาพ สินค้าและบริการ การบริหารจัดการ คุณภาพโดยรวม รูปแบบการจัดการคุณภาพขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ เพื่อประยุกต์สำหรับการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้านการจัดการคุณภาพในงานบริการ
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการคุณภาพในทุกกระบวนการดำเนินงาน

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้แผนการจัดการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้มีความเป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ลักษณะ แนวความคิด ขอบเขตปัจจัยอันเป็นพื้นฐานของการจัดการคุณภาพ การใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ การจัดการคุณภาพ การประกันคุณภาพสินค้าและบริการ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม รูปแบบการจัดการคุณภาพขององค์กร การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้านการจัดการคุณภาพในงานบริการ

Characteristics, concepts, scopes and basic factors of quality management; an application of quality management tools; quality management; goods and services quality assurance; total quality management; organizational quality management styles; case studies of problem analysis and resolution in service quality management.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมเพื่อทดแทน ชั่วโมงเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้จริงหรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจ ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	-	90

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

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 เสียสละไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 2) มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน
- 3) มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 4) มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

#### 1.2 วิธีการสอน

1.2.1 ใช้การสอนแบบสื่อสารสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีการตั้งคำถาม หรือตอบคำถาม และแบบฝึกหัดเพิ่มเติมให้ผู้เรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม ในชั้นเรียนในโอกาสต่างๆ

##### 1.2.2 อภิปรายกลุ่ม

##### 1.2.3 ศึกษากรณีตัวอย่างจากการนำเสนอ

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

##### 1.3.1 สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกในชั้นเรียน

##### 1.3.2 สังเกตพฤติกรรมการเข้าเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย

##### 1.3.3 การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียนพฤติกรรมการเข้าชั้นเรียน และการตรงต่อเวลา

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 1) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 3) มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

○ 4) มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

#### 2.2 วิธีการสอน

##### 2.2.1 ใช้การสอนหลายรูปแบบ โดยเน้นการฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดองค์ความรู้

##### 2.2.2 การจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

##### 2.2.3 การใช้สื่อ Power point ประกอบการบรรยายหัวข้อรายละเอียดต่างๆ

#### 2.3 วิธีการประเมินผล

##### 2.3.1 การทดสอบย่อย การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค

- การทำงานกลุ่ม และการนำเสนอรายงาน
- การวิเคราะห์กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน

### 3. ทักษะทางปัญญา

#### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 1) สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 2) มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาซีพีที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

● 3) สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

#### 3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ประเมินจากการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาจากโจทย์ในชั้นเรียน ทั้งรายบุคคลและกลุ่ม

3.3.2 การสอบข้อเขียนกลางภาคและปลายภาค

### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

#### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 1) สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

2) สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

3) มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และแก้ไขปัญหากลุ่ม

#### 4.2 วิธีการสอน

4.2.1 มอบหมายให้ทำรายงานร่วมกันเป็นกลุ่มโดยเน้นความรู้ที่เรียนในวิชาแก้ปัญหาที่กำหนด

4.2.2 การนำเสนอหน้าชั้นเรียน และการอภิปรายกลุ่ม

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินการนำเสนอหน้าชั้นเรียนโดยผู้สอน และผู้เรียนร่วมในชั้นเรียน

4.3.2 ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานกลุ่มของนักศึกษา พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

● 1) สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น
- 4) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ

## 5.2 วิธีการสอน

5.2.1 ใช้ Powerpoint ที่น่าสนใจ ชัดเจน ง่ายต่อการติดตามทำความเข้าใจ ประกอบการสอนในชั้นเรียน

5.2.2 มอบหมายงานให้นักศึกษาโดยการวิเคราะห์และจัดทำโจทย์กรณีศึกษา พร้อมทั้งมีการนำเสนอการแก้ปัญหาที่เหมาะสม

5.2.3 การแนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูลและแหล่งข้อมูล

5.2.4 การมอบหมายงานที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5.3 วิธีการประเมินผล

ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอโดยใช้ทฤษฎี การเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคณิตศาสตร์และสถิติที่เกี่ยวข้อง



## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1 Online	- หัวข้อการสอน 1. ปฐมนิเทศการเรียนการสอน 2. ทำไมต้องจัดการคุณภาพ  - Learning Outcome เข้าใจภาพรวมของการจัดการคุณภาพ	3	แนะนำบทเรียนและ รายละเอียดในการจัดการ เรียนการสอนออนไลน์ หนังสือเรียน และเกณฑ์การ วัดผล บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
2 - 3 Online	- หัวข้อการสอน ลักษณะ แนวความคิด ขอบเขตปัจจัยอันเป็นพื้นฐานของการจัดการ คุณภาพ  - Learning Outcome สามารถอธิบายลักษณะ แนวความคิด ขอบเขตปัจจัยอันเป็นพื้นฐานของการจัดการ คุณภาพ	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 การใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพ  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้การใช้ เครื่องมือการจัดการคุณภาพ	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
6 - 7 Online	- หัวข้อการสอน การจัดการคุณภาพ  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้ ความรู้การจัดการคุณภาพ	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
8 - 9 Online	- หัวข้อการสอน การประกันคุณภาพสินค้าและบริการ  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ใช้ ความรู้การประกันคุณภาพสินค้าและบริการ	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
10 - 11	- หัวข้อการสอน การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม  - Learning Outcome	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 - 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	สามารถประยุกต์ความรู้การบริหารจัดการ คุณภาพโดยรวม		ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน			
12 – 13	- หัวข้อการสอน รูปแบบการจัดการคุณภาพขององค์กร  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ ความรู้รูปแบบการจัดการคุณภาพขององค์กร	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
14 – 15	- หัวข้อการสอน การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษา ด้านการจัดการคุณภาพในงานบริการ  - Learning Outcome สามารถประยุกต์ความรู้การจัดการคุณภาพ ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษา ด้านการจัดการคุณภาพในงานบริการ	6	บรรยายโดยผู้สอน อภิปรายโดยผู้เรียน สะท้อนการเรียนรู้โดย ผู้เรียน ถอดบทเรียนโดยผู้เรียน	เอกสารผลิตร่วมกับ คู่ความร่วมมือทาง วิชาการ	1 – 3	ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง
	โครงการพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ คุณภาพ	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

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 เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ	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

เอกชัย ท้วมบริบูรณ์ ราเชนทร์ บุญลอยสง และ คณะ. (2563). เอกสารประกอบการเรียน  
รายวิชา การจัดการคุณภาพ ร่วมผลิตกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร:  
ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

#### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550) หลักการการควบคุมคุณภาพ (Principles of quality control).  
สำนักพิมพ์สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 760 หน้า. (บทที่ 7 และ 10)

#### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ข้อกำหนดตามมาตรฐาน Customer Operations Performance Center: COPC

## 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 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาหารือร่วมกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อหาแนวทางพัฒนารายวิชาร่วมกัน
- 3.2 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาให้ข้อเสนอแนะแก่อาจารย์ผู้สอน เพื่อนำไปพัฒนาการวางแผนการจัดการเรียนการสอนต่อไป

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาอาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอน และนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป