



แนวการจัดการเรียนรู้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วิชา การจัดการคุณภาพทางธุรกิจ รหัสวิชา ๓๕๖๒๓๐๓ หน่วยกิต ๓ (๓ - ๐ - ๖)
(ชื่อวิชาภาษาอังกฤษ) QUALITY BUSINESS MANAGEMENT ภาคการศึกษาที่ ๒/๒๕๖๑
หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา การจัดการทั่วไป คณะ วิทยาการจัดการ
ชื่อผู้สอน อาจารย์ ดร. พงศ์สุภา เอลิมกลิ่น / อาจารย์พัชรกานต์ นิมิตรศศิกุล

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และวิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพ โดยคำนึงถึงต้นทุนคุณภาพด้านสินค้าและบริการ เทคนิคและเครื่องมือ การจัดการคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพขบวนการบริหารจัดการทั้งองค์การ

จุดประสงค์การเรียนรู้

๑. เพื่อศึกษาแนวคิดพื้นฐานทางการจัดการคุณภาพได้
๒. เพื่อศึกษาถึงวิวัฒนาการของการจัดการคุณภาพได้
๓. เพื่อศึกษาถึงต้นทุนคุณภาพด้านสินค้าและบริการได้
๔. เพื่อศึกษาเทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการคุณภาพได้
๕. เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพขบวนการบริหารจัดการทั้งองค์การได้

แผนการจัดการเรียนรู้

สัปดาห์ที่	หัวข้อเนื้อหา	กิจกรรม	สื่อ
๑	แนวการจัดการเรียนรู้ วิชาการการจัดการคุณภาพ บทที่ ๑ หลักการแนวคิด ทฤษฎีและวิวัฒนาการทางคุณภาพ -แนวคิด ทฤษฎีของคุณภาพ -หลักการความสำคัญของคุณภาพ -ความหมายของคุณภาพสากล:สร้างความมั่นคงต่อธุรกิจ -วิวัฒนาการของการบริหารคุณภาพ -การควบคุมคุณภาพกับการพัฒนาระบบงาน	<ul style="list-style-type: none">➤ แจกแนวการจัดการเรียนรู้➤ อธิบายแนวการจัดการเรียนรู้➤ การส่งรายงาน/อธิบาย	<ol style="list-style-type: none">๑. PowerPoint presentation๒. เอกสารประกอบการสอน๓. ตำรา / เอกสาร๔. หนังสืออ่านประกอบ

ลำดับที่	หัวข้อเนื้อหา	กิจกรรม	สื่อ
๒	<p>(ต่อบทที่ ๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างระเบียบ PDCAทางคุณภาพ - ขั้นตอนการทำงานของวงล้อ PDCA - การจัดการคุณภาพที่ส่งผลต่อลูกค้า - ความพึงพอใจที่ควรสร้างเพื่อลูกค้า - องค์กรทางธุรกิจและการวางแผน 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การบรรยาย ➤ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๓	<p>บทที่ ๒ การออกแบบเครื่องมือคุณภาพด้วยต้นทุนสินค้าและบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการออกแบบการประเมินเครื่องมือคุณภาพ - องค์ประกอบการวัดความสามารถสอกลับ - ต้นทุนแห่งคุณภาพสินค้าและบริการ - ความสำคัญในการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิต - ปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการ - การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ - การจัดซื้อวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ - การจัดซื้อวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ - กระบวนการเลือกสรรผู้ส่งมอบวัตถุดิบผลิตภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การบรรยาย ➤ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๔	<p>บทที่ ๓ เทคนิคกลยุทธ์การนำเครื่องมือคุณภาพไปใช้เพื่อการจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเทคนิคการใช้เครื่องมือคุณภาพ - วงจรผลิตผล (Productivity Cycle) - ความหมายของกลยุทธ์เพื่อการจัดการคุณภาพ - ความสำคัญของกลยุทธ์เพื่อคุณภาพทางธุรกิจ - รูปแบบแนวคิดการจัดการกลยุทธ์ - การพัฒนากลยุทธ์องค์กรคุณภาพ - การจัดสรรทรัพยากร - การจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การบรรยาย ➤ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ

ลำดับที่	หัวข้อเนื้อหา	กิจกรรม	สื่อ
๕	บทที่ ๔ การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยซิกซ์ซิกมา -เครื่องมือในการบริหารคุณภาพ -นิยามความหมายของซิกซ์มา -การกำเนิดของซิกซ์มา -การผสมผสานระหว่างซิกซ์ซิกมา (Six sigma) และลีน (Lean) -หลักการแก่นแท้ของซิกซ์ซิกมา -ซิกซ์ซิกมาเครื่องมือเพื่อเทคนิคลดของเสีย -ปรับปรุงคุณภาพแบบฉบับซิกซ์ซิกมา -การสร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจรวมด้วยกัน 8 องค์ประกอบ -การสร้างแรงจูงใจการทำงานขององค์กร คุณภาพในรูปแบบซิกซ์ซิกมา	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๖	บทที่ ๕ การบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร -หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำคัญอย่างไร -มุมมองความแตกต่างบนพื้นฐานทางคุณภาพ -สามวงกลมทางด้านคุณภาพ -มาตรฐานและการจัดการคุณภาพ -หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๗	(ต่อบทที่ ๕) -ระบบการบริหารงานคุณภาพ -การบริหารคุณภาพโดยรวม -การจัดการคุณภาพประกอบไปด้วยงานที่สำคัญ -องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM 3 ประการ -องค์ประกอบของประโยชน์ของการจัดการคุณภาพโดยรวม -ที่มาของแนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพโดยรวม -การบริหารทั่วทั้งองค์กรแบบพัฒนาอย่างยั่งยืน -ผลกระทบของทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการคุณภาพโดยรวมขององค์กร	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๘	สอบกลางภาค	-	-

สัปดาห์ที่	หัวข้อเนื้อหา	กิจกรรม	สื่อ
๙	บทที่ ๖ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการคุณภาพ -ความหมายเครื่องมือทางคุณภาพ -ระบบบริหารงานคุณภาพ -เครื่องมือเกี่ยวกับการออกแบบคุณภาพ -เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิดทางด้านคุณภาพเพื่อธุรกิจ -โครงสร้างในการบริหารกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การระดมสมองและการอภิปราย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๐	บทที่ ๗ การวัดและตรวจสอบเพื่องานคุณภาพ -การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน -การวัดและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ -ช่วยกิจการได้จริงหรือ Balance Scorecard -แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลองค์กร -ประวัติของ Balance Scorecard	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การระดมสมองและการอภิปราย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๑	(ต่อบทที่ ๗) -วิธีคิดแบบ Balance Scorecard -การบริหารด้วยข้อเท็จจริงตามหลักคุณภาพที่ดี -การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรผ่านการจัดการคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๒	บทที่ ๘ ระบบการบริหารคุณภาพกับมาตรฐาน ISO 9000 -ความหมายของการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ -มาตรฐาน ISO 9000:2000 -มาตรฐาน ISO 9001 -การพัฒนารูปแบบแนวคิดโดยบูรณาการ -บทบาทมาตรฐานเพื่อวัดประสิทธิภาพ -หลักการของ ISO9000 8 ประการ -การสร้างแรงจูงใจผู้นำองค์กรเพื่อขอใบรับรอง ISO 9000	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ

ลำดับที่	หัวข้อเนื้อหา	กิจกรรม	สื่อ
๑๓	(ต่อบทที่ ๘) - การเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการ - การเปรียบเทียบในส่วนขอบเขตของ ISO 9000 - การจัดการข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพโดยรวม - การออกแบบที่ดีในการจัดการคุณภาพตามหลัก ISO - หลักการบริหารงานคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การระดมสมองและการอภิปรายกรณีศึกษาเพื่อให้รู้จักการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๔	บทที่ ๙ การดำเนินคุณภาพทางธุรกิจกับ ความรับผิดชอบต่อสังคม - ความหมายการดำเนินคุณภาพทางธุรกิจ - ระบบบริหารจัดการธรรมาภิบาล - ความสำเร็จขององค์กรด้วยคุณภาพ บันได 7 ชั้น - ทำซ้ำดีกว่าไม่ยับยั้งต่อความรับผิดชอบต่อสังคมแบบฉบับ CSR	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๕	(ต่อบทที่ ๙) - มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม - กรณีศึกษา ที่ 1-4	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การบรรยาย ➢ การสรุปประเด็นสำคัญหรือการนำเสนอผลของการสืบค้นหรือผลของงานที่ได้รับมอบหมาย 	๑. PowerPoint presentation ๒. ใบงาน/ กรณีศึกษา ๓. ตำรา / เอกสาร ๔. หนังสืออ่านประกอบ
๑๖	สอบปลายภาค	-	-

การวัดและประเมินผล

๑. การวัดผลระหว่างภาคเรียน ร้อยละ ๗๐
 - ๑.๑ การเข้าชั้นเรียน ความประพฤติ และวินัย ๑๐ คะแนน
 - ๑.๒ กิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม ๑๐ คะแนน
 - ๑.๓ รายงานอภิปราย ๒๐ คะแนน
 - ๑.๔ งานที่มอบหมายแบบฝึกหัด ๑๐ คะแนน
 - ๑.๕ ทดสอบระหว่างภาค ๒๐ คะแนน
๒. การวัดผลปลายภาคเรียน ร้อยละ ๓๐

เกณฑ์การประเมินผล

คะแนน ๘๐ - ๑๐๐	ระดับคะแนน	A
คะแนน ๗๕ - ๗๙	ระดับคะแนน	B ⁺
คะแนน ๗๐ - ๗๔	ระดับคะแนน	B
คะแนน ๖๕ - ๖๙	ระดับคะแนน	C ⁺
คะแนน ๖๐ - ๖๔	ระดับคะแนน	C
คะแนน ๕๕ - ๕๙	ระดับคะแนน	D ⁺
คะแนน ๕๐ - ๕๔	ระดับคะแนน	D
คะแนน ต่ำกว่า ๕๐	ระดับคะแนน	E
ขาดสอบ/ขาดส่งงาน.....	ระดับคะแนน	I

* หมายเหตุ ผู้มีสิทธิเข้าสอบปลายภาค ต้องมีเวลาเรียนร้อยละ ๘๐ ของเวลาเรียนทั้งหมด

อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ ดร.พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น
 และอาจารย์พัชรกานต์ นิมิตรศติกุล โทรศัพท์ ๐๘-๖๕๓๕-๘๔๙๙
 ห้องพักอาจารย์ ๕๐๕ ชั้น ๕ อาคารโลจิสติกส์
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตำราเรียนหลัก

หนังสือการจัดการคุณภาพทางธุรกิจ เรียบเรียงโดย อาจารย์ ดร.พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

หนังสืออ่านประกอบ

- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2555). การบริหารคุณภาพ .พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปรียาวดี ผลอเนก. (2556). การจัดการคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พรีนท์ (1991) จำกัด
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). TQM คู่มือสู่อุสอกรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ทีพีเอฟบลิสซิ่ง.
- _____. (2550). TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2557). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: บริษัท

วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.