



แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567
สาขาวิชาการตลาด
กลุ่มอาชีพการตลาด
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ

วิทยาลัยการอาชีพบ้านฝื่อ

หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพ การตลาด สาขาวิชา การตลาด
รหัส 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ
ทฤษฎี 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา

เข้าใจหลักการและปฏิบัติในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารงานคุณภาพ และเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การทำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ ตามมาตรฐาน ISO เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ขั้นตอนการขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

- เข้าใจหลักการการบริหารงานคุณภาพในองค์กร
- เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร
- กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตตามมาตรฐาน ISO
- มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการจัดการงานอาชีพด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ มีวินัย ขยันประหยัด อดทนและสามารถทำงานร่วมกัน

สมรรถนะรายวิชา

- ประมวลความรู้เกี่ยวกับหลักการและวิธีปฏิบัติในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร
- วางแผนการจัดการองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรตามหลักการ
- จัดการงานอาชีพตามมาตรฐาน ISO

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการและวิธีปฏิบัติในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ มาตรฐาน ISO กระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO
มาตรฐานอาชีพ ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015

1. ขอบเขต

ข้อกำหนดเฉพาะนี้ใช้กับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

- a) ต้องการแสดงถึงความสามารถอย่างสม่ำเสมอที่จะเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนด
- b) มุ่งมั่นที่จะยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

2. มาตรฐานอ้างอิง

ทั้งหมดหรือบางส่วนของมาตรฐานฉบับนี้ให้อ้างอิงจาก ISO 9000:2015 หลักการและคำศัพท์

3. คำศัพท์และนิยาม

ความมุ่งหมายของเอกสารฉบับนี้ คำศัพท์และคำนิยามจะระบุอยู่ใน ISO 9000:2015

4. บริบทองค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

องค์กรต้องพิจารณากำหนดประเด็นทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ และการส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุผล ตามเจตนาของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรจะต้องติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก

หมายเหตุ 1 ประเด็นหมายรวมถึงปัจจัยด้านบวกและด้านลบหรือเงื่อนไขสำหรับพิจารณา

หมายเหตุ 2 บริบทของประเด็นภายนอกอาจรวมถึง ประเด็นที่มาจากกฎหมาย เทคโนโลยี การแข่งขัน การตลาด วัฒนธรรม สังคม และสภาพเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะในระดับนานาชาติ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น

หมายเหตุ 3 บริบทของประเด็นภายในอาจรวมถึง ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคำนิยาม วัฒนธรรม ความรู้ และสมรรถนะขององค์กร

4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื่องด้วยผลกระทบหรือแนวโน้มผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการที่จะรักษาความสามารถในการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดทางกฎหมาย องค์กรจะต้องพิจารณา

- a) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- b) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรจะต้องติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น

4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริการคุณภาพ

องค์กรต้องกำหนดขอบเขตและการประยุกต์ใช้ของระบบบริหารคุณภาพเพื่อระบุขอบเขตของการใช้งาน เมื่อพิจารณาขอบเขตการประยุกต์ใช้ องค์กรต้องพิจารณาถึง

- a) ประเด็นภายในและภายนอก อ้างอิงในข้อกำหนด 4.1
- b) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้างอิงในข้อกำหนด 4.2
- c) สินค้าและบริการขององค์กร

กรณีที่ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมตามข้อกำหนดสากลฉบับนี้ องค์กรจะต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประยุกต์ใช้ด้วยขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ต้องมีการระบุไว้และอยู่ในรูปเอกสารข้อมูล ขอบเขตจะต้องระบุถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ และระบุข้อละเว้นข้อกำหนดที่ไม่ประยุกต์ใช้ในระบบบริหารคุณภาพความสอดคล้องของข้อกำหนดฉบับนี้จะถูกประยุกต์ใช้ทั้งหมด เว้นแต่กรณีที่ข้อกำหนดที่ไม่ถูกประยุกต์ใช้เหล่านั้นไม่ส่งผลต่อความสามารถและความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า

4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

4.4.1 องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้ องค์กรต้องพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพและการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กรโดยองค์กรจะต้อง

- a) พิจารณาปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่คาดหวังของแต่ละกระบวนการ
- b) พิจารณาลำดับและการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการเหล่านี้

c) พิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม ตรวจสอบวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการ เกิดประสิทธิผล

d) พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต่อกระบวนการให้พอเพียง

e) ระบุความรับผิดชอบและอำนาจในแต่ละกระบวนการ

f) ระบุปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสตามข้อกำหนด 6.1

g) ประเมินกระบวนการ และดำเนินการเปลี่ยนตามความจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง

h) ปรับปรุงกระบวนการและระบบบริหารคุณภาพ

4.4.2 สำหรับขอบเขตที่จำเป็น องค์กรจะต้อง

a) คงรักษาไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการดำเนินงาน

b) จัดเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

5. การเป็นผู้นำ

5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพ โดย

a) รับผิดชอบในประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

b) มั่นใจว่ามีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับบริบทและทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

c) มั่นใจว่าได้มีการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพประยุกต์ใช้ในกระบวนการขององค์กร

d) ส่งเสริมการมุ่งเน้นกระบวนการและความคิดบนพื้นฐานความเสี่ยง

e) จัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพเพียงพอ

f) สื่อสารความสำคัญของการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิผล ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

g) มั่นใจว่า ระบบการจัดการคุณภาพบรรลุได้ตามความตั้งใจ

h) สร้างการมีส่วนร่วม กำหนดแนวทาง และสนับสนุนพนักงานดำเนินการกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

- i) ส่งเสริมการปรับปรุง
- j) สนับสนุนบทบาทอื่นๆ ในการบริหาร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายเหตุ คำว่า “ธุรกิจ” ตามมาตรฐานสากลฉบับนี้อาจหมายความได้อย่างกว้างว่าเป็นกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะองค์กรจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หวังกำไร หรือไม่หวังกำไร

5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า โดยทำให้มั่นใจว่า

- a) ข้อกำหนดลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับพิจารณาทำความเข้าใจ และมีความครบถ้วน
- b) ความเสี่ยงและโอกาสที่ส่งผลต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และความสามารถที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้รับการพิจารณาและระบุไว้
- c) มุ่งเน้นการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษานโยบายคุณภาพ ซึ่งเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทองค์กรและสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

- b) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- c) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่องค์กรเกี่ยวข้อง
- d) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพต้อง

- a) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล
- b) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในองค์กร
- c) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ตามความเหมาะสม

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่า มีการกำหนด สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจเพื่อ

a) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

b) มั่นใจว่ากระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง

c) มีการรายงานสมรรถนะ โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ดูข้อ 10) ระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุด

d) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมการมุ่งเน้นลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

e) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน กรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพที่ได้มีการวางแผนและดำเนินการ

6. การวางแผน

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

6.1.1 เมื่อมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นที่จะต้องระบุเพื่อ

a) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้

b) เพิ่มผลกระทบที่ต้องการ

c) ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ

d) บรรลุผลการปรับปรุง

6.1.2 องค์กรต้องวางแผนสำหรับ

a) การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้

b) วิธีการที่จะ

1) ควบคุมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.4)

2) ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมเหล่านี้

กิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส ควรอยู่บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ 1 ทางเลือกในการระบุความเสี่ยงและโอกาส อาจรวมถึง การหลีกเลี่ยง นำความเสี่ยงไปแสวงหาโอกาส การกำจัดแหล่งกำเนิด การปรับเปลี่ยนโอกาส ที่เกิดหรือผลที่ตามมา การแลกเปลี่ยนข้อมูลความเสี่ยง หรือการคงสภาพ ความเสี่ยง โดยการชี้แจงผลการตัดสินใจ

หมายเหตุ 2 โอกาสสามารถนำไปสู่การปรับใช้วิธีการใหม่ การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ มีกลุ่มตลาดใหม่ มีลูกค้ารายใหม่ การสร้างลูกค้า มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ และความต้องการและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่ระบุโดยองค์กร หรือ ความต้องการของลูกค้า

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์คุณภาพจะต้อง

- a) สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- b) สามารถวัดได้
- c) มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้
- d) มีความเกี่ยวข้องกับความสอดคล้องข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจลูกค้า
- e) มีการติดตาม
- f) มีการสื่อสาร
- g) มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

องค์กรต้องคงรักษาเอกสารข้อมูลของวัตถุประสงค์คุณภาพ

6.2.2 เมื่อมีการวางแผนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณา

- a) สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- b) ทรัพยากรที่จำเป็น
- c) ผู้รับผิดชอบ
- d) กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- e) วิธีการประเมินผล

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

เมื่อองค์กรต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงจะต้องดำเนินการภายในแผนงานอย่างสม่ำเสมอ (ดูข้อ 4.4)

องค์กรจะต้องพิจารณา

- a) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง
- b) ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- c) ความเพียงพอของทรัพยากร
- d) การกำหนดและหมุนเวียนของความรับผิดชอบและอำนาจ

7 การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรจะต้องพิจารณา กำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ นำไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องพิจารณา

- a) ความสามารถและข้อจำกัดของทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่
- b) ความจำเป็นในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอก

7.1.2 บุคลากร

องค์กรจะต้องพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสำหรับการดำเนินงานและควบคุม กระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องพิจารณา จัดหา และคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินการ กระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ โครงสร้างพื้นฐาน หมายรวมถึง

- a) อาคาร และ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- b) อุปกรณ์ ทั้งแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และ
- c) ทรัพยากรในการขนส่ง
- d) เทคโนโลยีในการสื่อสารและสารสนเทศ

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ

องค์กรจะต้องพิจารณา จัดทำ และคงรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมถึงความหลากหลายของคน และสภาพกายภาพ ได้แก่

a) ด้านสังคม เช่น ไม่มีการแบ่งแยก มีความสงบสุข ไม่มีการเผชิญหน้า
b) ด้านจิตใจ เช่น การลดความเครียด การป้องกันความเมื่อยล้า การรักษา
ระดับอารมณ์

c) ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น แสงสว่าง การถ่ายเท
สุขลักษณะ เสียง

ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันได้ตามลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด

7.1.5.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัด เพื่อประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรต้องมั่นใจว่าทรัพยากรที่จัดเตรียม

a) เหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มีการดำเนินการอยู่
b) ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน

องค์กรต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานความเหมาะสมในวัตถุประสงค์การใช้งานของทรัพยากรในการติดตามและตรวจวัด

7.1.5.2 การสอบกลับของกระบวนการตรวจวัด

ในกรณีที่มีการสอบกลับของการวัด เป็นข้อกำหนด หรือพิจารณาจากองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัด อุปกรณ์การตรวจวัดจะต้อง

a) มีการสอบเทียบหรือทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนใช้งาน ตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับสากลหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีความมาตรฐานอ้างอิงต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลในการยืนยันการสอบเทียบหรือทวนสอบ

b) มีการบ่งชี้เพื่อระบุสถานะของอุปกรณ์ตรวจวัด

c) ป้องกันจากการปรับแต่ง ความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ซึ่งส่งผลต่อสถานะของการสอบเปรียบเทียบหรือส่งผลต่อข้อมูลการตรวจวัดที่เกิดขึ้น

องค์กรต้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมในกรณีที่พบผลการตรวจวัดในครั้งก่อนมีผลที่ต่อยลดลงจากเดิม ซึ่งอาจพบได้ในขณะใช้งานอุปกรณ์ตรวจวัดที่ไม่ตรงตามลักษณะการใช้งาน

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

องค์กรต้องพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ ความรู้เหล่านี้ต้องได้รับการจัดเก็บ และมีครบถ้วนตามข้อกำหนดอย่างพอเพียง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการ องค์กรจะต้องทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และการพิจารณาวิธีการที่ทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย

หมายเหตุ 1 ความรู้ขององค์กรคือความรู้เฉพาะองค์กร ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูล ที่นำมาใช้และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

หมายเหตุ 2 ความรู้ขององค์กรอยู่บนพื้นฐานของ

a) แหล่งภายในองค์กร เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จการโครงการ การรวบรวมและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ไม่อยู่ในตำราและประสบการณ์ ผลจากการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ

b) แหล่งภายนอกองค์กร เช่น มาตรฐาน ศูนย์การเรียนรู้ สัมมนา การได้มาจากลูกค้าหรือผู้รับจ้างช่วง

7.2 ความสามารถ

องค์กรต้อง

a) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการ ที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพ และประสิทธิผลใน QMS

b) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือ ประสบการณ์

c) ในกรณีที่ทำได้ ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น และการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว

d) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

7.3 ความตระหนัก

บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร ต้องมีความตระหนักในเรื่อง

- a) นโยบายคุณภาพ
- b) วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- c) การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ
- d) ผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร

องค์กรต้องพิจารณาการสื่อสารภายใน และการสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณา

- a) จะสื่อสารอะไรบ้าง
- b) จะสื่อสารเมื่อไหร่
- c) จะสื่อสารให้ใครบ้าง
- d) จะสื่อสารอย่างไร
- e) สื่อสารโดยใคร

7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ทั่วไป

ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรต้องประกอบด้วย

- a) เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลฉบับนี้
- b) เอกสารข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลใน QMS ขององค์กร

หมายเหตุ ขอบเขตเอกสารข้อมูลในระบบบริหารคุณภาพอาจแตกต่างกันในแต่ละองค์กรด้วยปัจจัยดังนี้

- a) ขนาดขององค์กรและชนิดของกิจกรรม กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) ความซับซ้อน และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่อกัน
- c) ความสามารถของบุคลากร

7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง

เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลขององค์กร องค์กรต้องมั่นใจว่า

- a) มีการบ่งชี้ และคำอธิบาย เช่น ชื่อเอกสาร วันที่จัดทำ ผู้จัดทำ หรือหมายเลขเอกสาร
- b) มีการกำหนดรูปแบบ (เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ รูปภาพ) และสื่อที่ใช้ (เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)
- c) มีการทบทวนและอนุมัติ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล

7.5.3.1 เอกสารข้อมูลที่ทำเป็นใน QMS และมาตรฐานสากลฉบับนี้ ต้องได้รับการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่า

- a) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน ตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
- b) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน

7.5.3.2 สำหรับการควบคุมเอกสารข้อมูล องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- a) มีการแจกจ่าย การเข้าใช้ การค้นหา และการนำไปใช้
- b) มีการจัดเก็บและป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย
- c) มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง เช่น การระบุฉบับที่ของการแก้ไข
- d) มีการกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

เอกสารข้อมูลภายนอกที่องค์กรเห็นว่าจำเป็นสำหรับการวางแผนและการปฏิบัติงานของระบบบริหารคุณภาพต้องได้รับการชี้บ่งและควบคุมตามความเหมาะสม

เอกสารข้อมูลใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องต้องได้รับการป้องกันการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ

หมายเหตุ การเข้าใช้ หมายถึง การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิ์ในการอ่าน และแก้ไขเอกสารข้อมูล เป็นต้น

8. การปฏิบัติงาน

8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน

องค์กรต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ (ดูข้อ 4.4) ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด 6 โดย

a) พิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

b) จัดเกณฑ์สำหรับ

1) กระบวนการ

2) การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ

c) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุตามความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

d) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์

e) กำหนด คงไว้และจัดเก็บเอกสารข้อมูลที่จำเป็นตามข้อกำหนด

1) เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) เพื่อแสดงถึงผลิตภัณฑ์และบริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด

ผลที่ได้จากการวางแผนต้องมีความเหมาะสมกับการดำเนินการขององค์กร องค์กรต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจ

ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม

องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกได้รับการควบคุม (ดูข้อ 8.4);

8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า

การสื่อสารกับลูกค้า มีดังนี้

a) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

b) ข้อมูลเพิ่มเติม สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง

c) การรับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

d) การเคลื่อนย้ายและการดูแลทรัพย์สินลูกค้า

e) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (ถ้าเกี่ยวข้อง)

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
เมื่อพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า
องค์กรต้องมั่นใจว่า

- a) มีการระบุข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ประกอบด้วย
 - 1) ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 2) ข้อกำหนดที่จำเป็นขององค์กร
- b) การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในผลิตภัณฑ์และบริการ
ที่ได้มีการเสนอแนะไว้

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.3.1 องค์กรต้องมั่นใจว่ามีความสามารถที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์
และบริการที่เสนอต่อลูกค้าได้ องค์กรจะต้องทบทวนก่อนที่จะยืนยันการส่งมอบผลิตภัณฑ์
และบริการต่อลูกค้า ซึ่งรวมถึง

- a) ข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบ และกิจกรรม
หลังการส่งมอบ
 - b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต่อการใช้งาน (กรณีที่ทราบ)
 - c) ข้อกำหนดที่ระบุโดยองค์กร
 - d) ข้อกำหนดด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
 - e) ข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้
- องค์กรต้องเชื่อมั่นว่าข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อได้รับการ
ดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ
องค์กรจะต้องยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายผ่านอินเทอร์เน็ต การทบทวนแต่ละคำสั่งซื้อ
ไม่สามารถดำเนินการเป็นรูปแบบปกติได้ ซึ่งสามารถดำเนินการทบทวนข้อมูล
ผลิตภัณฑ์โดยวิธีการอื่นแทนได้ เช่น บัญชีรายชื่อผลิตภัณฑ์ (แค็ตตาล็อก)

8.2.3.2 องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลเหล่านี้ตาม ความเหมาะสม

- a) ผลของการทบทวน
- b) ข้อมูลใหม่ของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

ต้องมีการจัดทำเอกสารข้อมูลผลการทบทวนข้อกำหนดสินค้าและบริการเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เมื่อข้อมูลสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมั่นใจว่าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

8.3.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ นำไปใช้ และคงรักษาไว้ซึ่งกระบวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้มั่นใจถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสม

8.3.2 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา

ในการพิจารณาขั้นตอนและการควบคุมการออกแบบและพัฒนา องค์กรจะต้องพิจารณา

a) สภาพการทำงาน ระยะเวลา และความซับซ้อนของกิจกรรมการออกแบบและพัฒนา

b) ข้อกำหนดในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการทบทวนการออกแบบและการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

c) กิจกรรมที่ใช้สำหรับการทวนสอบและรับรองการออกแบบและพัฒนา

d) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในกระบวนการออกแบบและพัฒนา

e) ทรัพยากรภายในและภายนอกสำหรับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

f) ความจำเป็นในการควบคุมการประชุมระหว่างหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการออกแบบและพัฒนา

g) ความจำเป็นในการมีส่วนร่วมของลูกค้า และผู้ใช้ในกระบวนการออกแบบและพัฒนา

h) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ

i) ระดับการควบคุมตามความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ในการออกแบบและพัฒนา

j) เอกสารข้อมูลที่เป็นสำหรับการแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนดในการออกแบบและพัฒนา

8.3.3 ปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องพิจารณาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับรูปแบบเฉพาะในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยต้องพิจารณาดังนี้

- a) ข้อกำหนดด้านการใช้งานและสมรรถนะ
- b) ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในครั้งก่อน
- c) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- d) มาตรฐานและข้อบังคับที่องค์กรตกลงไว้ในการดำเนินการ
- e) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากลักษณะของสินค้าและบริการ

ปัจจัยนำเข้าจะต้องมีความเพียงพอ ครบถ้วน และโปร่งใส ตามวัตถุประสงค์ของการออกแบบและพัฒนา ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นควรได้รับการแก้ไข องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและพัฒนา

8.3.4 การควบคุมการออกแบบและพัฒนา

องค์กรจะต้องการควบคุมกระบวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่า

- a) ผลที่ได้บรรลุตามข้อกำหนดได้ถูกระบุไว้
- b) มีการทบทวนเพื่อประเมินผลการออกแบบและพัฒนาถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนด
- c) มีการทวนสอบเพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยนำออกสอดคล้องกับปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและพัฒนา
- d) มีการรับรองเพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการเป็นไปตามการใช้ที่ระบุไว้หรือข้อกำหนดการใช้งาน
- e) มีการดำเนินการที่จำเป็นใดๆ เมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับกิจกรรมการทบทวน หรือการทวนสอบ และการรับรอง
- f) มีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้

หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองการออกแบบและพัฒนา มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน สามารถดำเนินการร่วมกัน หรือแยกกันตามความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

8.3.5 ปัจจัยนำออกในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องมั่นใจว่าปัจจัยนำออกที่ได้จากการออกแบบและพัฒนา

- a) สอดคล้องกับข้อกำหนดปัจจัยนำเข้า
 - b) มีความเพียงพอสำหรับกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ
 - c) ระบุหรืออ้างอิงข้อกำหนดในการติดตามและตรวจวัดตามความเหมาะสม และเกณฑ์การยอมรับ
 - d) ระบุคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นต่อการใช้งาน และมีการเตรียมอย่างครอบคลุมและครบถ้วน
- องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลของผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนา

8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องมีการชี้แจง ทบทวน และควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออกในขณะการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนด

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูล

- a) การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา
- b) ผลการทบทวน
- c) ผู้มีอำนาจสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- d) การดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบในทางลบ

8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ

8.4.1 ทั่วไป

องค์กรต้องมั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากกระบวนการผู้ให้บริการภายนอก ผลิตภัณฑ์และบริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

องค์กรต้องระบุกระบวนการการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอก ผลิตภัณฑ์และบริการ ในกรณีดังนี้

- a) ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรดำเนินงาน
- b) ผลิตภัณฑ์และบริการมีการส่งมอบให้ลูกค้า โดยผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งกระทำในนามองค์กร

c) ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการดำเนินการภายใต้ผู้ให้บริการภายนอกที่องค์กรได้ตัดสินใจ

องค์กรต้องจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน คัดเลือก ฝ้าติดตาม สมรรถนะและประเมินซ้ำของผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารข้อมูลของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็น จากผลการประเมินที่พบ

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

องค์กรต้องมั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า

องค์กรจะต้อง

a) มั่นใจว่ากระบวนการของผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ

b) ระบุทั้งการควบคุมที่ใช้กับผู้ให้บริการภายนอกและใช้กับผลที่เกิดจากการดำเนินการ

c) พิจารณาถึง

1) แนวโน้มผลกระทบที่อาจเกิดจากกระบวนการให้บริการภายนอกต่อความสามารถที่จะให้กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

2) ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอก

d) พิจารณาการทวนสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกส่งมอบกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้าได้มีการสื่อสารถึงผู้ให้บริการภายนอกอย่างเพียงพอ

องค์กรต้องสื่อสารข้อกำหนดให้กับผู้ให้บริการภายนอกสำหรับ

a) กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดำเนินการให้

b) การอนุมัติสำหรับ

1) ผลิตภัณฑ์และบริการ

2) วิธีการ กระบวนการ และอุปกรณ์

3) การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

- c) ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคลากร
- d) การปฏิสัมพันธ์กับการดำเนินการขององค์กรของผู้ให้บริการภายนอก
- e) การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก โดยองค์กร
- f) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรองที่องค์กร หรือลูกค้าตั้งใจจะดำเนินการ ยังสถานที่ของผู้ให้บริการภายนอก

8.5 การผลิตและบริการ

8.5.1 ควบคุมการผลิตและบริการ

องค์กรจะต้องดำเนินการควบคุมการผลิตและบริการให้อยู่ในเงื่อนไขที่ควบคุม เงื่อนไขที่ควบคุม ที่เหมาะสม จะรวมถึง

- a) ความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่ระบุถึง
 - 1) คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต บริการที่ส่งมอบ หรือกิจกรรม ที่ดำเนินการ
 - 2) ผลที่จะบรรลุ
- b) ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากรสำหรับการตรวจติดตาม และตรวจวัด
- c) ดำเนินกิจกรรมการตรวจวัดและติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อ ทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุมการผลิต และเกณฑ์ การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการดำเนิน กระบวนการ
- e) ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร
- f) ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อพิจารณา การบรรลุผลตามแผนการผลิตและบริการ เมื่อผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบได้ ในขั้นตอนย่อยของการผลิตและบริการได้
- g) ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดของบุคลากร
- h) มีการดำเนินกิจกรรมตรวจปล่อย การจัดส่งและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

8.5.2 การซัพพอร์ตและการสอบกลับ

องค์กรต้องเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ เมื่อองค์กรต้องการความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องระบุสถานะของผลลัพธ์ ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจวัดและตรวจติดตามของผลิตภัณฑ์และบริการ

กรณีที่มีการตรวจสอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนดในการดำเนินการ องค์กรใช้วิธีการชี้แจงแบบเฉพาะเจาะจงที่ผลลัพธ์ และมีการจัดทำเป็นเอกสารสำหรับการสอบกลับได้

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บในองค์กรหรือมีการใช้งาน

องค์กรต้องระบุ ทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเพื่อใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ

ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดสูญหาย เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งานองค์กรต้องดำเนินการแจ้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าหรือของผู้ให้บริการภายนอก อาจรวมถึงวัตถุดิบ ชิ้นส่วนย่อย เครื่องมือและอุปกรณ์ สถานที่ ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

8.5.4 การดูแลรักษา

องค์กรต้องดูแลรักษา ผลจากกระบวนการในขณะที่ดำเนินการผลิต/ให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อมั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

หมายเหตุ การดูแลรักษารวมถึง การชี้แจง การขนย้าย การควบคุมการปนเปื้อน การบรรจุ การจัดเก็บ การส่งผ่านหรือการขนส่ง และการป้องกัน

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ

องค์กรต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือกิจกรรมหลังการส่งมอบซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบที่เป็นข้อกำหนดได้ องค์กรต้องพิจารณา

- a) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- b) แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) ธรรมชาติ การใช้และอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) ข้อกำหนดลูกค้า
- e) ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบ เช่น การดำเนินการภายใต้การรับประกัน ข้อผูกพันตามสัญญา (เช่น การบำรุงรักษา) และบริการเพิ่มเติม (เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการกำจัด)

8.5.6 ควบคุมการเปลี่ยนแปลง

องค์กรจะต้องทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการผลิตและการให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องจัดทำเอกสารข้อมูลที่มีอิทธิพลถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงบุคคลที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมที่ดำเนินการที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทบทวนผลิตภัณฑ์และบริการมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ไม่ทำการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าจนกว่าจะได้รับการตรวจตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง (ถ้าทำได้) โดยลูกค้า

องค์กรต้องดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ เอกสารข้อมูลประกอบด้วย

- a) หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ
- b) การสืบกลับไปยังผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

8.7.1 องค์กรต้องมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ

องค์กรต้องดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้ให้รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้จัดส่งผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ในระหว่างหรือหลังการให้บริการ

องค์กรต้องดำเนินการกับผลจากระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สินค้าและบริการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า ดังนี้

- a) การแก้ไข
- b) การคัดแยก จัดเก็บในพื้นที่ ส่งคืน หรือ การหยุดใช้ชั่วคราวของผลิตภัณฑ์และบริการ

- c) การแจ้งให้ลูกค้าทราบ
 - d) ได้รับการอนุมัติผ่อนผันการใช้งาน
- เมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการ ต้องมีการทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.7.2 องค์กรต้องมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูล ดังนี้

- a) รายละเอียดความไม่สอดคล้อง
- b) รายละเอียดการดำเนินการ
- c) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ
- d) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่สอดคล้อง

9. การประเมินสมรรถนะ

9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณา

- a) อะไรที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด
 - b) วิธีการในการตรวจติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็นเพื่อมั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง
 - c) จะทำการติดตามและตรวจวัดเมื่อใด
 - d) จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการตรวจติดตามและตรวจวัด เมื่อใด
- องค์กรต้องทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่จำเป็น ในฐานะหลักฐานของผลการดำเนินการ

9.1.2 ความพึงพอใจลูกค้า

องค์กรจะต้องเฝ้าติดตาม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของลูกค้าที่ลูกค้าต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้รับการเติมเต็ม องค์กรจะต้องกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

หมายเหตุ ยกตัวอย่างการเฝ้าติดตามความพึงพอใจลูกค้า เช่น การสำรวจ การตอบกลับของลูกค้าหลังการส่งมอบสินค้าและบริการ การประชุมกับลูกค้า การวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาด ของสัมมนาคุณ คีนสินค้าในช่วงการรับประกัน และรายงานจากผู้จำหน่าย

9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล

องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมิน

- a) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
- b) ระดับความพึงพอใจลูกค้า
- c) สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- d) ประสิทธิภาพของแผนงาน
- e) ประสิทธิภาพของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส
- f) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
- g) ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการใช้วิธีการทางสถิติ

9.2 การตรวจติดตามภายใน

9.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายใน ตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพ

- a) มีความสอดคล้องต่อ
 - 1) ข้อกำหนดองค์กรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ
 - 2) ข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้
- b) การปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 องค์กรต้อง

a) วางแผน จัดทำ นำไปใช้และคงรักษาไว้ ตารางการตรวจติดตาม รวมถึง ความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน ซึ่งพิจารณา จากวัตถุประสงค์คุณภาพ ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อองค์กร และผลการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

- b) กำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตาม
- c) การเลือกผู้ตรวจติดตามและการตรวจติดตาม ต้องมั่นใจว่าตรงตาม วัตถุประสงค์และมีความเป็นกลางในขณะตรวจติดตาม
- d) ทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

- e) ดำเนินการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขโดยมีล่าช้า
- f) จัดเก็บเอกสารข้อมูลการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามและแสดงถึงผลการตรวจติดตาม

หมายเหตุ ให้อุณหภูมิใน ISO 19011

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.3.1 ทั่วไป

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามช่วงเวลา ที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มีความพอเพียง มีประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

- การทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องได้รับการวางแผนและดำเนินการโดยคำนึงถึง
- a) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนครั้งที่ผ่านมา
 - b) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
 - c) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจากที่เกี่ยวข้อง
 - 1) ความพึงพอใจลูกค้า และข้อมูลตอบกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2) ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
 - 3) สมรรถนะของกระบวนการ และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 4) ความไม่สอดคล้องของข้อกำหนด และการปฏิบัติการแก้ไข
 - 5) ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด
 - 6) ผลการตรวจติดตาม
 - 7) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก
 - d) ความเพียงพอของทรัพยากร
 - e) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส (ดูข้อ 6.1)
 - f) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

9.3.3 ปัจจัยนำออกจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

- a) โอกาสในการปรับปรุง
- b) ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

องค์กรต้องคงไว้ซึ่งเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

10. การปรับปรุง

10.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- a) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวัง
- b) การแก้ไข ป้องกัน หรือลด ผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์
- c) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ การปรับปรุงอาจรวมถึง การแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม และการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงสิ่งที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะต้อง

- a) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสมดังนี้
 - 1) ทำการควบคุมและแก้ไข
 - 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา
- b) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำหรือเกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย
 - 1) ทบทวนและวิเคราะห์สาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
 - 3) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียง หรือมีโอกาส

เกิดขึ้น

- c) ดำเนินการปฏิบัติการตามความจำเป็น
- d) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข
- e) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผน ตามความ

เหมาะสม

f) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ตามความเหมาะสม
การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบของสิ่งที่ไม่เป็นไปตาม
ข้อกำหนดที่พบ

10.2.2 องค์กรจะต้องจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อแสดงหลักฐานของ

a) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการ
ที่เกี่ยวข้อง

b) ผลการปฏิบัติการแก้ไขใดๆ

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างเหมาะสม เพียงพอ และ
มีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน และผลจาก
การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสที่ใช้ระบบเป็นส่วนหนึ่ง
ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (Job)				
เข้าใจหลักการและปฏิบัติในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารงานคุณภาพ และเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การทำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ ตามมาตรฐาน ISO เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ขั้นตอนการขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
งานหลัก 1 การบริหารงาน คุณภาพใน องค์กร	1.1 ความหมายขององค์กร	4.1, 4.2, 4.3, 4.4 และ 5.3	1.1 ความหมายขององค์กร	- กิจกรรมที่ 1.1 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการ บริหารงานคุณภาพใน องค์กร - กิจกรรมที่ 1.2 เรื่อง กิจกรรมค้นคว้า
	1.2 โครงสร้างการบริหารใน องค์กร		1.2 โครงสร้างการบริหารใน องค์กร	
	1.3 การแบ่งแยกประเภท องค์กร		1.3 การแบ่งแยกประเภท องค์กร	
	1.4 คุณลักษณะขององค์กร		1.4.1 ส่งของงานประจำ 1.4.2 การเมืองภายใน องค์กร 1.4.3 วัฒนธรรมองค์กร 1.4.4 องค์กรกับสิ่งแวดล้อม 1.4.5 โครงสร้างองค์กร 1.4.6 คุณลักษณะอื่น ๆ ของ องค์กร	
	1.5 การจัดโครงสร้างองค์กร		1.5.1 โครงสร้างอย่างง่าย 1.5.2 โครงสร้างตามหน้าที่ 1.5.3 โครงสร้างองค์กรตาม ผลิตภัณฑ์ 1.5.4 โครงสร้างองค์กร แบบแมทริกซ์ 1.5.5 โครงสร้างองค์กร แบบเน้นตามทำเลที่ตั้ง 1.5.6 ประโยชน์ของการจัด โครงสร้างองค์กร	
งานหลัก 2 การเพิ่ม ประสิทธิภาพ ขององค์กร	2.1 ความหมายของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในองค์กร	4.4.1, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.1 และ 10.3	2.1 ความหมายของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในองค์กร	- กิจกรรมที่ 2.1 เรื่อง การดำเนินงานใน องค์กร - กิจกรรมที่ 2.2 เรื่อง
	2.2 ข้อแตกต่างของคำว่า ประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ		2.2 ข้อแตกต่างของคำว่า ประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
	2.3 ปรัชญาและอุดมการณ์ การเพิ่มประสิทธิภาพใน องค์กร		2.3 ปรัชญาและอุดมการณ์ การเพิ่มประสิทธิภาพใน องค์กร	การดำเนินงานใน องค์กร
	2.4 วิธีใช้ตัวเกณฑ์วัด ประสิทธิภาพขององค์กร		2.4 วิธีใช้ตัวเกณฑ์วัด ประสิทธิภาพขององค์กร	
	2.5 การสร้างองค์กรแห่ง คุณภาพ		2.5.1 วงจร PDCA หรือวง ล้อ PDCA 2.5.2 ระบบ 5 ส. หรือ 5 S 2.5.3 กลุ่มระบบ QCC (Quality Control Circle : QCC) 2.5.4 ระบบการปรับรูป (Re- engineering) 2.5.5 ระบบ TQM (Total Quality Management)	
	2.6 ความสำเร็จขององค์กร ในยุคโลกาภิวัตน์		2.6 ความสำเร็จขององค์กร ในยุคโลกาภิวัตน์	
งานหลัก 3 หลักการ บริหารงาน คุณภาพและ เพิ่มผลผลิต	3.1 ความหมายและ ความสำคัญของคุณภาพ	4.4, 5.1.1, 5.2, 8.1, 9.1, 9.1.1 และ 10.1	3.1 ความหมายและ ความสำคัญของคุณภาพ	- กิจกรรมที่ 3.1 เรื่อง การบริหารงานใน องค์กร - กิจกรรมที่ 3.2 เรื่อง การดำเนินงานใน องค์กร คุณภาพ - กิจกรรมที่ 3.3 เรื่อง กรณีศึกษาขององค์กร คุณภาพ
	3.2 หลักการบริหารงาน คุณภาพ		3.2 หลักการบริหารงาน คุณภาพ	
	3.3 กระบวนการบริหารงาน คุณภาพ		3.3 กระบวนการบริหารงาน คุณภาพ	
	3.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพและระบบการผลิต		3.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพและระบบการผลิต	
	3.5 การควบคุมคุณภาพ		3.5.1 จุดสำคัญสำหรับการ ควบคุมคุณภาพใน กระบวนการ 3.5.2 องค์ประกอบในการ ควบคุมคุณภาพและ เครื่องมือที่ใช้ 3.5.3 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ใน การควบคุมคุณภาพ	
	3.6 การบริหารงานคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จ		3.6.1 การบริหารคุณภาพที่ คิวเอ็ม (TQM)	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
			3.6.2 หลักการควบคุม คุณภาพกิจกรรมคิวซีซี (Quality Control Circle : QCC) 3.6.3 กิจกรรม 5 ส. 3.6.4 การควบคุมคุณภาพพี ดีซีเอ (PDCA)	
	3.7 การวัดและตรวจสอบผล การดำเนินงาน		3.7.1 การตรวจสอบผลการ ดำเนินงานภายในองค์กร 3.7.2 การวัดและตรวจสอบ ผลสัมฤทธิ์ 3.7.3 การควบคุมสภาพ/ ป้องกันการทำผิดเงื่อนไข 3.7.4 การปรับปรุงคุณภาพ การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง	
งานหลัก 4 การจัดการ ความเสี่ยง	4.1 ความหมายของการ บริหารจัดการความเสี่ยง	4.1, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 9.1.3 และ 10.2	4.1 ความหมายของการ บริหารจัดการความเสี่ยง	- กิจกรรมที่ 4.1 เรื่อง การจัดการความเสี่ยง - กิจกรรมที่ 4.2 การ จัดการความเสี่ยงใน อาชีพ
	4.2 หลักการบริหารความ เสี่ยง		4.2 หลักการบริหารความ เสี่ยง	
	4.3 การจัดการความเสี่ยงของ องค์กรเชิงบูรณาการตาม แนวทาง COSO		4.3.1 วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ใน องค์กรตามแนวทาง COSO 4.3.2 การจัดการความเสี่ยง ขององค์กรประกอบต่าง ๆ ใน องค์กร	
	4.4 การประเมินความเสี่ยง		4.4.1 กรณีศึกษาโครงสร้าง การบริหารความเสี่ยงของ เอกชน 4.4.2 กรณีศึกษาหน้าที่ โครงสร้างการบริหารความ เสี่ยงภาครัฐ 4.4.3 บทบาทหน้าที่ของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารความ เสี่ยง 4.4.4 กระบวนการบริหาร ความเสี่ยงของสำนักงานปลัด	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
			กระทรวงศึกษาธิการ 4.4.5 การบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ ตามมาตรฐาน COSO	
งานหลัก 5 การจัดการความขัดแย้ง ในองค์กร	5.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง	5.1.1, 5.3, 7.4 และ 10.2	5.1.1 ทฤษฎีความขัดแย้งของคาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) 5.1.2 ทฤษฎีความขัดแย้งของยอร์จ ซิมเมล (Georg Simmel) 5.1.3 ทฤษฎีความขัดแย้งของลีวีส เอ. โคเซอร์ (Lewis A. Coser) 5.1.4 ทฤษฎีความขัดแย้งของราล์ฟ ดาร์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf)	- กิจกรรมที่ 5.1 เรื่องการจัดการข้อขัดแย้ง - กิจกรรมที่ 5.2 เรื่องวิธีการจัดการข้อขัดแย้ง - กิจกรรมที่ 5.3 เรื่องกรณีศึกษาการจัดการข้อขัดแย้งในร้านอาหาร
	5.2 ความหมายของความขัดแย้ง		5.2 ความหมายของความขัดแย้ง	
	5.3 ประเภทของความขัดแย้ง		5.3 ประเภทของความขัดแย้ง	
	5.4 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง		5.4 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง	
	5.5 แนวทางการจัดการความขัดแย้ง		5.5.1 การหลีกเลี่ยง (Avoiding) 5.5.2 การปรองดอง (Accommodating) 5.5.3 การแข่งขัน (Competing) 5.5.4 การประนีประนอม (Compromising) 5.5.5 การร่วมมือซึ่งกันและกัน (Collaborating)	
	5.6 กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร		5.6.1 วิธีจัดการความขัดแย้ง 5.6.2 การจัดการความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงสร้าง	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
	5.7 วิธีจัดการความขัดแย้ง		5.7.1 การเจรจาต่อรอง (Negotiation) 5.7.2 การไกล่เกลี่ย 5.7.3 อนุญาโตตุลาการ 5.7.4 การฟ้องร้อง	
งานหลัก 6 กลยุทธ์ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ การทำงานใน องค์การ	6.1 ความหมายของกลยุทธ์ใน องค์การ	4.1, 5.1.1, 6.2, 6.3 และ 9.3	6.1 ความหมายของกลยุทธ์ ในองค์การ	- กิจกรรมที่ 6.1 เรื่อง กรณีศึกษากลยุทธ์ของ องค์การ
	6.2 กลยุทธ์ในฐานะเป็น เครื่องมือสำหรับใช้จัดให้ สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับ ทรัพยากร		6.2 กลยุทธ์ในฐานะเป็น เครื่องมือสำหรับใช้จัดให้ สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับ ทรัพยากร	
	6.3 กลยุทธ์การบริหารที่ทรง ประสิทธิภาพ		6.3 กลยุทธ์การบริหารที่ทรง ประสิทธิภาพ	
	6.4 ส่วนผสมของกลยุทธ์		6.4 ส่วนผสมของกลยุทธ์	
	6.5 กรณีศึกษาการกำหนด กลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและ ชัดเจน		6.5 กรณีศึกษาการกำหนด กลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและ ชัดเจน	
	6.6 ประสิทธิภาพของการ ทำงานอาชีวศึกษาและ ตลาดแรงงานในประเทศไทย		6.6 ประสิทธิภาพของการ ทำงานอาชีวศึกษาและ ตลาดแรงงานในประเทศไทย	
	6.7 กลยุทธ์ค่าตอบแทน		6.7 กลยุทธ์ค่าตอบแทน	
งานหลัก 7 การนำ กิจกรรมระบบ คุณภาพและ เพิ่มผลผลิตมา ประยุกต์ใช้ใน การจัดการ งานอาชีพ	7.1 ความหมายและ ความสำคัญของการวางแผน	6.2.2, 8.1, 9.1 และ 10.1	7.1 ความหมายและ ความสำคัญของการวางแผน	- กิจกรรมที่ 7.1 เรื่อง กิจกรรมระบบคุณภาพ - กิจกรรมที่ 7.2 การ วิเคราะห์ปัญหาด้วย แผนภูมิแก๊งปลา - กิจกรรมที่ 7.3 การ วิเคราะห์ปัญหาด้วย แผนภูมิทางความคิด
	7.2 กระบวนการวางแผน พัฒนางาน		7.2.1 การวิเคราะห์ประเด็น ปัญหา	
	7.3 การตัดสินใจเลือก แนวทางการแก้ปัญหา		7.3.1 ใช้ประสบการณ์ 7.3.2 ใช้การทดสอบ 7.3.3 การวิเคราะห์ด้วยการ ให้คะแนน	
งานหลัก 8 กิจกรรมกลุ่ม เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ การทำงาน	8.1 กิจกรรม 7 ส.	7.3, 8.1, 9.1.3 และ 10.3	8.1 กิจกรรม 7 ส.	- กิจกรรมที่ 8.1 เรื่อง กิจกรรม 7 ส. - กิจกรรมที่ 8.2 เรื่อง กิจกรรม QCC - กิจกรรมที่ 8.3 เรื่อง
	8.2 กิจกรรม QCC		8.2.1 ความหมายและความ เป็นมาของกิจกรรม QCC 8.2.2 หลักการขั้นพื้นฐาน ของกิจกรรม QCC	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
	8.3 กิจกรรมข้อเสนอแนะ ปรับปรุงงาน		8.2.3 ขั้นตอนและวิธีดำเนิน กิจกรรม QCC 8.3.1 ความหมายและ หลักการของกิจกรรม ข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน 8.3.2 เป้าหมายของกิจกรรม ข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน 8.3.3 การดำเนินกิจกรรม ข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน 8.3.4 หัวข้อในการเสนอแนะ ปรับปรุงงาน 8.3.5 หลักเกณฑ์การ พิจารณาข้อเสนอแนะ ปรับปรุงงาน	วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ จัดทำกิจกรรม 7 ส.
	8.4 กิจกรรมการบำรุงรักษา แบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม		8.4.1 ความหมายของการ บำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคน มีส่วนร่วม	
งานหลัก 9 มาตรฐาน ระบบ บริหารงาน คุณภาพ	9.1 ความหมายและ ความสำคัญของมาตรฐาน ISO	4.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.2 และ 9.3	9.1.1 ความหมาย และ ความสำคัญของมาตรฐาน ISO 9.1.2 วัตถุประสงค์ของ มาตรฐาน ISO 9.1.3 มาตรฐาน ISO ใน ประเทศไทย 9.1.4 ประโยชน์ของการนำ มาตรฐาน ISO มาใช้ใน ประเทศไทย	- กิจกรรมที่ 9.1 เรื่อง มาตรฐาน ISO และ กระบวนการขอรับรอง - กิจกรรมที่ 9.2 การ วางแผนจัดการเอกสาร คู่มือ ISO
	9.2 กระบวนการขอรับรอง มาตรฐาน ISO		9.2.1 การศึกษาข้อมูล 9.2.2 การเตรียมเอกสารของ องค์กร 9.2.3 การยื่นคำขอรับรอง 9.2.4 ส่งเอกสาร ประกอบการขอรับรอง 9.2.5 การตรวจประเมิน 9.2.6 การตัดสินใจ 9.2.7 การติดตามผล 9.2.8 ระยะเวลาในการขอ	

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
	9.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ขอรับรองมาตรฐาน ISO		รับรองมาตรฐาน 9.2.9 ค่าใช้จ่ายในการขอ รับรองมาตรฐาน 9.3.1 คู่มือการประยุกต์ใช้ 9.3.2 เอกสารการสอบเทียบ 9.3.3 เอกสารการทบทวน และการตรวจสอบ 9.3.4 เอกสารนโยบายและ กระบวนการ 9.3.5 เอกสารการอบรมและ การพัฒนาบุคลากร 9.3.6 เอกสารการบริหาร จัดการความรู้ 9.3.7 เอกสารการบริหาร จัดการเอกสาร 9.3.8 เอกสารการบริหาร จัดการคุณภาพ	

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ (แบบ 2)
รหัส 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ
ทฤษฎี 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ระดับความสามารถที่คาดหวัง				จำนวน ชั่วโมง ท/ป	ร้อยละ ประเมินผล
	พุทธิ พิสัย	ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
1. การบริหารงานคุณภาพในองค์การ	K3	S1	A1	Ap2	3	10
2. การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ	K3	S1	A1	Ap2	3	10
3. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต	K3	S2	A1	Ap3	6	15
4. การจัดการความเสี่ยง	K6	S2	A2	Ap3	6	10
5. การจัดการความขัดแย้งในองค์การ	K6	S2	A2	Ap4	6	10
6. กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์การ	K6	S2	A1	Ap4	6	10
7. การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่ม ผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการอาชีพ	K6	S2	A1	Ap4	9	15
8. กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงาน	K6	S2	A1	Ap4	6	10
9. มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ	K4	S2	A1	Ap5	3	10
รวมการจัดการเรียนรู้ตลอดภาคเรียน						
ประเมินผลลัพท์การเรียนรู้ระดับรายวิชา						100
รวม						


ระดับความสามารถที่คาดหวัง.....วิเคราะห์ให้สอดคล้องจุดประสงค์รายวิชาหรือสูงกว่า		
พุทธิพิสัย	ทักษะพิสัย	จิตพิสัย
K1 = ความรู้ ความจำ K2 = ความเข้าใจ K3 = การนำไปใช้ K4 = การวิเคราะห์ K5 = การประเมินค่า K6 = การสร้างสรรค์ หมายเหตุ ใส่ได้มากกว่า 1 ระดับ	S1 = เลียนแบบ S2 = ทำได้ตามแบบ S3 = ทำได้ถูกต้อง S4 = ทำได้อย่างต่อเนื่อง S5 = ทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ หมายเหตุ ใส่ระดับที่คาดหวังระดับเดียว	A1 = รับรู้ A2 = ตอบสนอง A3 = การสร้างคุณค่า A4 = จัดระบบคุณค่านิยม A5 = การสร้างลักษณะนิสัย หมายเหตุ ใส่ระดับที่คาดหวังระดับเดียว
ด้านความสามารถประยุกต์ใช้และรับผิดชอบ		
Ap1 = สามารถปฏิบัติงานตามแบบแผนที่กำหนด		
Ap2 = สามารถปฏิบัติงานตามแบบแผน และปรับตัวภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่ไม่ซับซ้อน		
Ap3 = สามารถวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง โดยประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
Ap4 = สามารถวางแผนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ปรับตัวและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่คุ้นเคยหรือซับซ้อนและเป็นนามธรรม โดยประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
Ap5 = สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนานวัตกรรมตามสายอาชีพ		
หมายเหตุ ใส่ระดับที่คาดหวังระดับเดียว		

หน่วยการเรียนรู้

รหัส 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ทฤษฎี 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 0 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	การบริหารงานคุณภาพในองค์กร	3	0	3
2	การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	3	0	3
3	หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต	6	0	6
4	การจัดการความเสี่ยง	3	0	3
5	การจัดการความขัดแย้งในองค์กร	6	0	6
6	กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร	6	0	6
7	การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ	6	0	6
8	กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	6	0	6
9	งานมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ	6	0	6
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา			
	รวม	45	0	45

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1	หน่วยที่ 1
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ ในองค์กร	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์กร		

สาระสำคัญ

การบริหารงานคุณภาพในองค์กร การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างการบริหารงานคุณภาพขององค์กรยุคใหม่ให้เหมาะสมกับกิจการได้

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO สมรรถนะย่อย
 - 4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร
 - 4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - 4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริการคุณภาพ
 - 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
 - 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร
2. บูรณาการกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์กร หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายความหมายขององค์กรได้
2. บอกและอธิบายโครงสร้างการบริหารในองค์กรได้
3. แบ่งแยกประเภทขององค์กรได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. อธิบายคุณลักษณะขององค์กรได้
2. สามารถจัดโครงสร้างองค์กรได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของบริหารงานคุณภาพในองค์กร
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์กรและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

1. ประยุกต์ใช้การออกแบบโครงสร้างการบริหารงานคุณภาพขององค์การยุคใหม่ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์การได้

สาระการเรียนรู้

- 1.1 ความหมายขององค์การ
- 1.2 โครงสร้างการบริหารในองค์การ
- 1.3 การแบ่งแยกประเภทขององค์การ
- 1.4 คุณลักษณะขององค์การ
 - 1.4.1 ส่งของงานประจำ
 - 1.4.2 การเมืองภายในองค์การ
 - 1.4.3 วัฒนธรรมองค์การ
 - 1.4.4 องค์การกับสิ่งแวดล้อม
 - 1.4.5 โครงสร้างองค์การ
 - 1.4.6 คุณลักษณะอื่น ๆ ขององค์การ
- 1.5 การจัดโครงสร้างองค์การ
 - 1.5.1 โครงสร้างอย่างง่าย
 - 1.5.2 โครงสร้างตามหน้าที่
 - 1.5.3 โครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์
 - 1.5.4 โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์
 - 1.5.5 โครงสร้างองค์การแบบเน้นตามทำเลที่ตั้ง
 - 1.5.6 ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์การ

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 1/15, ชั่วโมงที่ 1-3/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนบอกคำอธิบายรายวิชา จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา แนวทางวัดผลและการประเมินผล การเรียนรู้ในรายวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ
- 5) ผู้สอนตั้งคำถาม 2 ข้อ 1. “องค์การคืออะไร เราจะมีวิธีการอย่างไรในการบริหารงานในองค์การมีคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการบริหารงานองค์การยุคใหม่” และ 2. “คุณคิดว่าองค์กรใดที่คุณเคยพบมีงานคุณภาพดีและเป็นระบบ เพราะอะไร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ที่กล่าวถึงความหมายขององค์กร โครงสร้างการบริหารงานในองค์กร การแบ่งแยกประเภทขององค์กร คุณลักษณะขององค์กร และการจัดโครงสร้างองค์กร จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงความเข้าใจการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานในองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่แตกต่างกัน

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือเกี่ยวกับจัดโครงสร้างองค์กร และยกตัวอย่างการออกแบบโครงสร้างการบริหารงานของวิทยาลัยฯ หรือ องค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการบริหารงานองค์กรให้มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น

3) ผู้สอนสาธิตการสืบค้นข้อมูลด้วย Google Search Engine โดยใช้เครื่องมือ Generative AI ในการค้นหาข้อมูลและวิเคราะห์เอกสารวิชาการ เพื่อจัดทำรายงาน แล้วจัดเก็บไฟล์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ

4) ผู้สอนสาธิตการใช้เครื่องมือช่วยในการจัดการเรียนการสอน ด้วย Google Classroom เพื่อช่วยจัดการห้องเรียนให้ผู้เรียนมีพื้นที่จัดเก็บงานอย่างเป็นระบบ สะดวกในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน มีหลักฐานการส่งงานติดตามใบงานได้ ช่วยให้ผู้เรียนและผู้สอนประเมินผลการเรียนร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มละเท่า ๆ กัน จำนวน 3 กลุ่ม จับสลากเลือกหัวข้อทำกิจกรรมที่ 1.1 เรื่องความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

กลุ่มที่ 1 โครงสร้างการบริหารในองค์กร

กลุ่มที่ 2 การแบ่งแยกประเภทขององค์กร

กลุ่มที่ 3 ประโยชน์ของการจัดโครงสร้างองค์กร

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล แล้วจัดทำเป็นชิ้นงานนำเสนอหน้าชั้นเรียนด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำกิจกรรมที่ 1.2 เรื่อง กิจกรรมการค้นคว้า พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

5) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์กรตามผลิตภัณฑ์ และโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ เพื่อให้ผู้เรียนแยกแยะถึงความแตกต่างในการนำไปใช้ในการบริหารงานองค์กรให้มีคุณภาพตามความเหมาะสมของกิจการได้

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากไปกิจกรรมที่ 1.1-1.2

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนนและบันทึกคะแนน

3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้การบริหารงานคุณภาพในองค์การ

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 1.1 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ

ใบกิจกรรมที่ 1.2 เรื่อง กิจกรรมค้นคว้า

สื่อโสตทัศน

1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ

2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์การ

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 1

2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 1.1-1.2

2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์ และโครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์ เพื่อให้ผู้เรียนแยกแยะถึงความแตกต่างในการนำไปใช้ในการบริหารงานองค์การให้มีคุณภาพตามความเหมาะสมของกิจการได้

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 1	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 1	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 1.1 - 1.2	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 1	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การตามผลิตภัณฑ์ และโครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์ เพื่อให้ผู้เรียนแยกแยะถึงความแตกต่างในการนำไปใช้ในการบริหารงานองค์การให้มีคุณภาพตามความเหมาะสมของกิจการได้

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 2
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร		

สาระสำคัญ

ความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรมที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ความมีประสิทธิภาพขององค์กรนี้จะมีขึ้นได้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กันกับประสิทธิผลก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมรรถภาพและความมั่นคงเก็บเกี่ยวไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไปและเพื่อเอาไปไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ด้วยเหตุตามที่กล่าวมานี้ ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่เพียงใดจึงอยู่ที่เกณฑ์การวัด คือการอยู่รอด ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 4.4.1 องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
- 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ
 - 6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงาน ทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ
 - 6.2.2 เมื่อมีการวางแผนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องดำเนินการ เช่น ทรัพยากรที่จำเป็น ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาแล้วเสร็จ และวิธีการประเมินผล
- 9.1.1 องค์กรต้องพิจารณาการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่เป็นพื้นฐานของผลการดำเนินการ
- 9.1.3 องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด
- 10.1 องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

- 10.3 องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ

2. บูรณาการกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. บอกความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้
2. อธิบายข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพได้
3. บอกปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้
4. อธิบายวิธีการใช้ตัวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กรได้
5. อธิบายการสร้างองค์กรแห่งคุณภาพได้
6. บอกความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถใช้ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้
2. สามารถใช้เกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กรได้
3. สามารถบอกวิธีการสร้างองค์กรแห่งคุณภาพให้ประสบความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ได้

ได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาขององค์กรและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

1. ประยุกต์ใช้การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้

สาระการเรียนรู้

- 2.1 ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- 2.2 ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ
- 2.3 ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- 2.4 วิธีการใช้ตัวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กร
- 2.5 การสร้างองค์กรแห่งคุณภาพ
 - 2.5.1 วงจร PDCA หรือวงล้อ PDCA
 - 2.5.2 ระบบ 5 ส. หรือ 5 S
 - 2.5.3 กลุ่มระบบ QCC (Quality Control Circle : QCC)
 - 2.5.4 ระบบการปรับรูป (Re-engineering)
 - 2.5.5 ระบบ TQM (Total Quality Management)
- 2.6 ความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 2/15, ชั่วโมงที่ 4-6/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพในองค์กร” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- 5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “ระบบ 5 ส. สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้อย่างไร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ” และสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และวิธีการใช้ตัวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กร” พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 3) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การสร้างองค์กรแห่งคุณภาพ” ที่กล่าวถึง วงจร PDCA หรือวงล้อ PDCA ระบบ 5 ส. หรือ 5 S กลุ่มระบบ QCC ระบบการปรับรู้ และระบบ TQM พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 4) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความสำเร็จขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์” พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 5) ผู้สอนให้ผู้เรียนยกตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรภาครัฐและเอกชน และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรให้มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทั้งหมดแบ่งออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน จำนวน 4 กลุ่ม โดยให้
 - กลุ่มที่ 1 และ 2 ทำใบกิจกรรมที่ 2.1 เรื่อง การดำเนินงานในองค์กร โดยวางแผนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรตามกรณีศึกษา
 - กลุ่มที่ 3 และ 4 ทำใบกิจกรรมที่ 2.2 เรื่อง การดำเนินงานในองค์กร โดยอ่านกรณีศึกษา วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ ปี 2563-2565
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva เพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนน และบันทึกคะแนน
- 3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 2.1 เรื่อง การดำเนินงานในองค์กร

ใบกิจกรรมที่ 2.2 เรื่อง การดำเนินงานในองค์กร

สื่อโสตทัศน

- 1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- 2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

- 1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 2
- 2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 2.1-2.2
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กร
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 2	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 2	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 2.1 - 2.2	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 2	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์การ
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3	หน่วยที่ 3
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 3 - 4
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต		

สาระสำคัญ

หลักในการบริหารงานคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิตการควบคุมคุณภาพโดยการบริหารคุณภาพทั้งกระบวนการ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงานและผลลัพธ์สุดท้ายคือความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วย การดำเนินงานสู่เป้าหมายการบริหารงานคุณภาพ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามเป้าหมายการบริหารงานคุณภาพ การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประโยชน์และเกิดการควบคุมคุณภาพ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
- 5.1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพ
- 5.2 ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษานโยบายคุณภาพ
- 8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน
- 9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน
- 9.1.1 องค์กรต้องพิจารณาการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่จำเป็นในฐานะหลักฐานของผลการดำเนินการ
- 10.1 องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

2. บุคลากรกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของคุณภาพ
2. บอกหลักการบริหารงานคุณภาพ
3. อธิบายกระบวนการบริหารงานคุณภาพ

4. อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต
5. อธิบายการควบคุมคุณภาพ
6. บอกการบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
7. อธิบายการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถบริหารงานคุณภาพเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตแบบเบ็ดเสร็จได้
2. สามารถวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

1. ประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตขององค์การได้

สาระการเรียนรู้

- 3.1 ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ
- 3.2 หลักการบริหารงานคุณภาพ
- 3.3 กระบวนการบริหารงานคุณภาพ
- 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต
- 3.5 การควบคุมคุณภาพ
 - 3.5.1 จุดสำคัญสำหรับการควบคุมคุณภาพในกระบวนการ
 - 3.5.2 องค์ประกอบในการควบคุมคุณภาพและเครื่องมือที่ใช้
 - 3.5.3 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ
 - 3.5.4 ระบบการปรับรูป (Re-engineering)
 - 3.5.5 ระบบ TQM (Total Quality Management)
- 3.6 การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ
 - 3.6.1 การบริหารคุณภาพที่คิวเอ็ม (TQM)
 - 3.6.2 หลักการควบคุมคุณภาพกิจกรรมคิวซีซี (Quality Control Circle : QCC)
 - 3.6.3 กิจกรรม 5 ส.
 - 3.6.4 การควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA)
- 3.7 การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน
 - 3.7.1 การตรวจสอบผลการดำเนินงานภายในองค์กร
 - 3.7.2 การวัดและตรวจสอบผลิตภัณฑ์
 - 3.7.3 การควบคุมสภาพ/ป้องกันการทำผิดเงื่อนไข
 - 3.7.4 การปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 3/15, ชั่วโมงที่ 7-9/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

4) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “คุณภาพของสินค้าหรือบริการพิจารณาจากอะไรบ้าง” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ และหลักการบริหารงานคุณภาพ” และสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์การได้เป็นอย่างดี พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กระบวนการบริหารงานคุณภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต” และสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนยกตัวอย่างการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์การภาครัฐและเอกชน และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์การให้มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทั้งหมดแบ่งออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน จำนวน 3 กลุ่ม จับสลากเลือกหัวข้อทำกิจกรรมในใบกิจกรรมที่ 3.1 เรื่องการบริหารงานองค์การ

- กลุ่มที่ 1 ความสำคัญในการบริหารงาน
- กลุ่มที่ 2 วิธีการควบคุมคุณภาพ
- กลุ่มที่ 3 การควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA)

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva เพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตขององค์การ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดการบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์การ

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การควบคุมคุณภาพ การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม
- 2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 4/15, ชั่วโมงที่ 10-13/45)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ หลักการบริหารงานคุณภาพ กระบวนการบริหารงานคุณภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและระบบการผลิต” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนตั้งคำถามผู้เรียนว่า “เราจะมีวิธีการควบคุมคุณภาพในกระบวนการทำงานอย่างไรให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพ” เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การควบคุมคุณภาพ” ที่กล่าวถึง จุดสำคัญสำหรับการควบคุมคุณภาพในกระบวนการ องค์ประกอบในการควบคุมคุณภาพและเครื่องมือที่ใช้ และเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการควบคุมคุณภาพ เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการควบคุมคุณภาพในองค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การควบคุมคุณภาพ” ที่กล่าวถึง จุดสำคัญสำหรับการควบคุมคุณภาพในกระบวนการ องค์ประกอบในการควบคุมคุณภาพและเครื่องมือที่ใช้ และเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 3) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ” ที่กล่าวถึง การบริหารคุณภาพที่ทิวเอ็ม (TQM) หลักการควบคุมคุณภาพกิจกรรมทิวซีซี กิจกรรม 5 ส. และการควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA) จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการควบคุมคุณภาพ กิจกรรมทิวซีซี กิจกรรม 5 ส. และการควบคุมคุณภาพ PDCA พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 4) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน” ที่กล่าวถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานภายในองค์กร การวัดและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ การควบคุมสภาพ/ป้องกันการทำผิดเงื่อนไข และการปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 3.2 การดำเนินองค์การคุณภาพ โดยให้ผู้เรียนค้นหาองค์การคุณภาพแห่งชาติในปี 2562 มาคนละ 1 กิจการ แล้วกรอกข้อมูลที่เรียนมาลงในใบกิจกรรมตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 3.3 กรณีศึกษาองค์การคุณภาพ โดยให้ผู้เรียนอ่านและสรุปกรณีศึกษาข้อมูลองค์การคุณภาพแห่งชาติในปี 2562 แล้วตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การควบคุมและการบริหารงานคุณภาพในองค์กร แล้วรวมกลุ่มกันกลุ่มละ 4-5 คน เรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

5) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความเสี่ยง” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนน และบันทึกคะแนน

3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 3.1 เรื่อง การบริหารงานในองค์กร

ใบกิจกรรมที่ 3.2 เรื่อง การดำเนินองค์กรคุณภาพ

ใบกิจกรรมที่ 3.3 เรื่อง กรณีศึกษาขององค์กรคุณภาพ

สื่อโสตทัศน

1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 3

2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 3

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 3.1-3.3
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตขององค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดการบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์กร
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การควบคุมคุณภาพ การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กร
- 5) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความเสี่ยง” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

- 1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 3	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 3	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 3.1 - 3.3	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 3	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตขององค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดการบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การควบคุมคุณภาพ การบริหารงานคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ และการวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน” จากหนังสือเรียน
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กร
5. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความเสี่ยง” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4	หน่วยที่ 4
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ	สอนครั้งที่ 5
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการความเสี่ยง	ทฤษฎี 3 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง การจัดการความเสี่ยง		

สาระสำคัญ

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ความเสี่ยงเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหายได้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร
- 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
 - 6.1.1 การวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2
 - 6.1.2 องค์กรต้องวางแผนสำหรับการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสที่จะควรรวมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส ควรอยู่บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 9.1.3 องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด
 - 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

2. บุคลากรกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

ประมวลความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงได้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายความหมายของการบริหารจัดการความเสี่ยง
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยงได้
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO ได้
4. แสดงความรู้เกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยง

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถจัดการความเสี่ยงขององค์การเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO ได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยง
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาขององค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

ประยุกต์ใช้การจัดการความเสี่ยงขององค์การเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO ขององค์การได้

สาระการเรียนรู้

- 4.1 ความหมายของการบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.2 หลักการบริหารความเสี่ยง
- 4.3 การจัดการความเสี่ยงขององค์การเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO
 - 4.3.1 วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในองค์การตามแนวทาง COSO
 - 4.3.2 การจัดการความเสี่ยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การ
- 4.4 การประเมินความเสี่ยง
 - 4.4.1 กรณศึกษาโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของเอกชน
 - 4.4.2 กรณศึกษาหน้าที่โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงภาครัฐ
 - 4.4.3 บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง
 - 4.4.4 กระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
 - 4.4.5 การบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตามมาตรฐาน COSO

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 5/15, ชั่วโมงที่ 14-16/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง
- 5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความเสี่ยง” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายของการบริหารจัดการความเสี่ยง และหลักการบริหารความเสี่ยง” และสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์การได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความเสี่ยงขององค์การเชิงบูรณาการตามแนวทาง COSO” ที่กล่าวถึง วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในองค์การตามแนวทาง COSO และการจัดการความเสี่ยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การ พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

3) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การประเมินความเสี่ยง” ที่กล่าวถึง กรณีศึกษาโครงสร้างการบริหาร ความเสี่ยงของเอกชนและภาครัฐ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหาร ความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ ตามมาตรฐาน COSO พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของ ผู้เรียน

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนยกตัวอย่างการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรภาครัฐและเอกชน และให้ผู้เรียน แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอน สนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรให้ได้ง่ายขึ้น

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 4.1 การจัดการความเสี่ยง โดยให้ผู้เรียนพิจารณาและ อธิบายว่าในชีวิตที่ผ่านมาได้เผชิญกับความเสี่ยงในชีวิตส่วนตัว ความเสี่ยงในการทำงาน และความเสี่ยงในองค์กร อะไรมาบ้าง

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 4.2 เรื่อง การจัดการความเสี่ยงในอาชีพ โดยให้ผู้เรียนอ่าน และสรุปกรณีศึกษาการขายไอศกรีมกะทิ จากนั้นสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยงในด้านอื่น ๆ แล้ว รวมกลุ่มกันกลุ่มละ 4-5 คน เรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้ คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

5) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ผู้เรียนได้มี ความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารการจัดการความเสี่ยง เกิดในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนน และบันทึกคะแนน

3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 4.1 เรื่อง การจัดการความเสี่ยง

ใบกิจกรรมที่ 4.2 เรื่อง การจัดการความเสี่ยงในอาชีพ

สื่อโสตทัศน์

1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง

2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การจัดการความเสี่ยง

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 4

2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 4.1-4.2

2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดในองค์กร

3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 4	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 4	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 4.1 - 4.2	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 4	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเกิดในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5	หน่วยที่ 5
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)	สอนครั้งที่ 6 - 7
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การจัดการความขัดแย้งในองค์กร	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในองค์กร		ปฏิบัติ 0 ชม.

สาระสำคัญ

ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมหรือต้องทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลแล้วยังมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มด้วย หากสมาชิกกลุ่มมีความแตกต่างกันมากในหลายด้าน ความขัดแย้งก็จะเกิดมากขึ้น จึงอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการยากที่บุคคลจะทำงานร่วมกันในองค์กรได้โดยปราศจากความขัดแย้ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรศึกษาและหาวิธีจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 5.1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพ
- 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร
- 7.4 องค์กรต้องพิจารณาการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน

คุณภาพ

- 10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

2. บุคลากรกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

กำหนดแนวทางจัดการความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. ประมวลความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีความขัดแย้ง
2. อธิบายความหมายของความขัดแย้ง
3. บอกประเภทของความขัดแย้ง
4. บอกแนวทางการจัดการความขัดแย้ง
6. ประมวลความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
7. บอกวิธีจัดการความขัดแย้ง

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้งได้
2. สามารถจัดการความขัดแย้งในองค์กรได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งในองค์กร
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

1. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง และจัดการความขัดแย้งในองค์กรได้

สาระการเรียนรู้

5.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง

- 5.1.1 ทฤษฎีความขัดแย้งของคาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx)
- 5.1.2 ทฤษฎีความขัดแย้งของยอร์จ ซิมเมล (Georg Simmel)
- 5.1.3 ทฤษฎีความขัดแย้งของลิวอิส เอ. โคเซอร์ (Lewis A. Coser)
- 5.1.4 ทฤษฎีความขัดแย้งของรอล์ฟ ดาร์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf)

5.2 ความหมายของความขัดแย้ง

5.3 ประเภทของความขัดแย้ง

5.4 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง

5.5 แนวทางการจัดการความขัดแย้ง

- 5.5.1 การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
- 5.5.2 การปรองดอง (Accommodating)
- 5.5.3 การแข่งขัน (Competing)
- 5.5.4 การประนีประนอม (Compromising)
- 5.5.5 การร่วมมือซึ่งกันและกัน (Collaborating)

5.6 กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร

- 5.6.1 วิธีจัดการความขัดแย้ง
- 5.6.2 การจัดการความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงสร้าง

5.7 วิธีจัดการความขัดแย้ง

- 5.7.1 การเจรจาต่อรอง (Negotiation)
- 5.7.2 การไกล่เกลี่ย
- 5.7.3 อนุญาโตตุลาการ
- 5.7.4 การฟ้องร้อง

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 6/15, ชั่วโมงที่ 16-18/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “การจัดการความเสี่ยง” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร

5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “คุณคิดว่าการจัดการความขัดแย้ง มีเทคนิคอะไรบ้างที่จะช่วยให้องค์กรทำงานได้ราบรื่น” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ทฤษฎีความขัดแย้ง” ที่กล่าวถึง ทฤษฎีความขัดแย้งของคาร์ล มาร์กซ์ (Karl Marx) ทฤษฎีความขัดแย้งของยอร์จ ซิมเมล (Georg Simmel) ทฤษฎีความขัดแย้งของลิวอิส เอ. โคเซอร์ (Lewis A. Coser) และทฤษฎีความขัดแย้งของราล์ฟ ดาร์เรนดอร์ฟ (Ralf Dahrendorf) พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายและประเภทของความขัดแย้ง และปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง” และสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการจัดการความขัดแย้งในองค์กร เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนยกตัวอย่างการจัดการความขัดแย้งในองค์กร ในองค์กรภาครัฐและเอกชน และให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางการจัดการความขัดแย้งในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการจัดการความขัดแย้งในองค์กรในองค์กรให้ได้ง่ายขึ้น

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 5.1 เรื่อง การจัดการข้อขัดแย้ง โดยให้ผู้เรียนอ่านและวิเคราะห์กรณีศึกษาตามตัวอย่าง

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 5.2 เรื่อง วิธีการจัดการข้อขัดแย้ง โดยให้ผู้เรียนศึกษกรณีศึกษาแล้วสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความขัดแย้งในองค์กร แล้วรวมกลุ่มกันกลุ่มละ 4-5 คน เรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกระแนงลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความขัดแย้งในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “แนวทางการจัดการความขัดแย้ง กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร และวิธีจัดการความขัดแย้ง” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 7/15, ชั่วโมงที่ 19-21/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “ทฤษฎี ความหมาย และประเภทของความขัดแย้ง และปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “เราจะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งในกระบวนการทำงานอย่างไร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ชั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “แนวทางการจัดการความขัดแย้ง” ที่กล่าวถึง การหลีกเลี่ยง การปรองดอง การแข่งขัน การประนีประนอม และการร่วมมือซึ่งกันและกัน จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงแนวทางการจัดการความขัดแย้ง เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ความเข้าใจในปัจจัยที่เป็นสาเหตุและแนวทางการจัดการความขัดแย้งในองค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร” ที่กล่าวถึง วิธีจัดการความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงสร้าง พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 3) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “วิธีจัดการความขัดแย้ง” ที่กล่าวถึง การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย อนุญาโตตุลาการ และการฟ้องร้อง โดยให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นในการเสนอวิธีการหรือแนวทางในการจัดการความขัดแย้งในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการจัดการความขัดแย้งในองค์กรได้ง่ายขึ้น

ชั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 5.3 เรื่อง กรณีศึกษาการจัดการข้อขัดแย้งในร้านอาหาร โดยให้ผู้เรียนอ่านและวิเคราะห์กรณีศึกษาตามตัวอย่าง
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ แนวทาง กระบวนการ และวิธีจัดการความขัดแย้ง แล้วรวมกลุ่มกันกลุ่มละ 4-5 คน เรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมรอกคะแนลงแบบประเมินใบงาน
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

ชั้นประยุกต์ใช้ (Production)

- 1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ แนวทาง กระบวนการ และวิธีจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์กร
- 2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนน และบันทึกคะแนน
- 3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์การ

ใบงาน/ใบกิจกรรม

- ใบกิจกรรมที่ 5.1 เรื่อง การจัดการข้อขัดแย้ง
- ใบกิจกรรมที่ 5.2 เรื่อง วิธีการจัดการข้อขัดแย้ง
- ใบกิจกรรมที่ 5.3 เรื่อง กรณีศึกษาการจัดการข้อขัดแย้งในร้านอาหาร

สื่อโสตทัศน

- 1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์การ
- 2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์การ

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการความขัดแย้งในองค์การ

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

- 1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 5
- 2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 5

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 5.1-5.3
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความขัดแย้งในองค์การ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์การ
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “แนวทางการจัดการความขัดแย้ง กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์การ และวิธีจัดการความขัดแย้ง” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ แนวทาง กระบวนการ และวิธีจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์การ
- 5) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 5	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 5	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 5.1 - 5.3	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 5	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการความขัดแย้งในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “แนวทางการจัดการความขัดแย้ง กระบวนการจัดการความขัดแย้งในองค์กร และวิธีจัดการความขัดแย้ง” จากหนังสือเรียน
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ แนวทาง กระบวนการ และวิธีจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการความขัดแย้งที่เกิดในองค์กร
5. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6	หน่วยที่ 6
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)	สอนครั้งที่ 8 - 9
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร		

สาระสำคัญ

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงานก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและพัฒนาบุคคล นับว่าเป็นขั้นตอนแรกที่ส่งเสริมให้พนักงานและองค์กรมีโอกาสก้าวหน้าและมีส่วนร่วมในการทำงานให้องค์กรมากขึ้น อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรควรกำหนดไว้ให้สอดคล้องกันทุกด้าน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันจะช่วยส่งเสริมกำลังใจในการทำงาน เพราะรู้ว่าตนได้รับความเป็นธรรม ก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ และทุกคนจะปฏิบัติงานเพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่องานมากที่สุด

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO
สมรรถนะย่อย

- 4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร
- 5.1.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพ
- 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ
- 6.3 เมื่อองค์กรต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ การเปลี่ยนแปลง

จะต้องดำเนินการภายในแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

- 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

2. บูรณาการกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

กำหนดแนวทางจัดการความขัดแย้งในงานอาชีพตามหลักการและสถานการณ์

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายความหมายของกลยุทธ์ในองค์กรได้
2. อธิบายความหมายกลยุทธ์ในฐานะเป็นเครื่องมือสำหรับใช้จัดให้สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทรัพยากรได้
3. อธิบายความหมายกลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพได้
4. อธิบายความหมายส่วนผสมของกลยุทธ์ได้
5. อธิบายความหมายกรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจนได้

6. บอกประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทยได้
7. บอกกลยุทธ์ค่าตอบแทนได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถวิเคราะห์การกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายจากกรณีศึกษาได้
2. ศึกษาการใช้กลยุทธ์ค่าตอบแทนในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทยได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

ศึกษาการใช้กลยุทธ์ค่าตอบแทนในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย

สาระการเรียนรู้

- 6.1 ความหมายของกลยุทธ์ในองค์กร
- 6.2 กลยุทธ์ในฐานะเป็นเครื่องมือสำหรับใช้จัดให้สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทรัพยากร
- 6.3 กลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ
- 6.4 ส่วนผสมของกลยุทธ์
- 6.5 กรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจน
- 6.6 ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย
- 6.7 กลยุทธ์ค่าตอบแทน

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 8/15, ชั่วโมงที่ 16-18/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “การจัดการความขัดแย้งในองค์กร” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “ถ้าคุณเป็นหัวหน้าทีม คุณจะวางกลยุทธ์อะไรเพื่อให้สมาชิกทีมทำงานได้ดีขึ้น” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายของกลยุทธ์ในองค์กร” “กลยุทธ์ในฐานะเป็นเครื่องมือสำหรับใช้จัดให้สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทรัพยากร” “กลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ” และ “ส่วนผสมของกลยุทธ์” จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงานในองค์กร เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้เรื่องกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือ เรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร จากนั้นผู้สอนตั้งคำถามเพื่อประเมินความเข้าใจ และพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือ เรื่อง ความหมายของกลยุทธ์ในองค์กร กลยุทธ์ในฐานะเป็นเครื่องมือสำหรับใช้จัดให้สภาพแวดล้อมสอดคล้องกับทรัพยากร กลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ และยกตัวอย่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน และให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางการหากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพการกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรให้ได้ง่ายขึ้น

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 6.1 เรื่อง กรณีศึกษากลยุทธ์ขององค์กร โดยให้ผู้เรียนศึกษากรณีศึกษาแล้วสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ กลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพ แล้วรวมกลุ่มกันกลุ่มละ 4-5 คน เรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจน ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย และกลยุทธ์ค่าตอบแทน” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 9/15, ชั่วโมงที่ 25-26/45)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน

2) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “การเรียนอาชีวศึกษาเป็นกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรในประเทศไทยได้อย่างไร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจน” พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีพศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย” พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 3) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กลยุทธ์ค่าตอบแทน” พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตในกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับการนำเอากลยุทธ์ค่าตอบแทนมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร แล้วเรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

- 1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีพศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนนและบันทึกคะแนน
- 3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 6.1 เรื่อง กรณีศึกษากลยุทธ์ขององค์กร

สื่อโสตทัศน

- 1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ในองค์กร

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

- 1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 6
- 2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 6

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 6.1
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจน ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย และกลยุทธ์ค่าตอบแทน” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 5) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

- 1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล

เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 6	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 6	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 6.1	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 6	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย


1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กรณีศึกษาการกำหนดกลยุทธ์อย่างมีเป้าหมายและชัดเจน ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีวศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย และกลยุทธ์ค่าตอบแทน” จากหนังสือเรียน

4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการทำงานอาชีพศึกษาและตลาดแรงงานในประเทศไทย เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้มีกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

5. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 7	หน่วยที่ 7
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)	สอนครั้งที่ 10 - 11
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต มาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงาน อาชีพ		ปฏิบัติ 0 ชม.

สาระสำคัญ

การวางแผน คือ การกำหนดรายละเอียดของการทำงานโดยมีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน การวางแผนพัฒนางาน คือการวางแผนปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงงานให้เกิดคุณภาพหรือประสิทธิภาพตามเป้าหมาย โดยมีกระบวนการวางแผนพัฒนางานถึง 9 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ การสำรวจสภาพปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งมีเทคนิคการวิเคราะห์ที่หลากหลาย เช่น แผนภูมิแก๊งปลา แผนภูมิทางความคิด และ SWOT เมื่อทำการวิเคราะห์ปัญหาจนพบประเด็นสำคัญแล้ว ก่อนเขียนแผนงานต้องตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา แต่มีข้อจำกัดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การทดสอบหรือการทดลอง ทำให้เกิดความมั่นใจในแนวทางที่เลือก แต่มีข้อจำกัดด้านเงินทุนระยะเวลา และบุคลากร สุดท้ายคือการวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนน ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้เลือกมีความเข้าใจแนวทางการแก้ปัญหาอย่างถ่องแท้แล้ว แต่มีข้อเด่นข้อด้อยต่างกัน จึงต้องวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับการนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 6.2.2 เมื่อมีการวางแผนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาถึงสิ่งที่จะต้องดำเนินการ เช่น ทรัพยากรที่จำเป็น ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาแล้วเสร็จ และวิธีการประเมินผล
- 8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน
- 9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน
- 10.1 องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

2. บุคลากรกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการวางแผนได้
2. อธิบายกระบวนการวางแผนพัฒนางานได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

ศึกษาการใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

สาระการเรียนรู้

7.1 ความหมายและความสำคัญของการวางแผน

7.2 กระบวนการวางแผนพัฒนางาน

7.2.1 การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา

7.3 การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา

7.3.1 ใช้ประสบการณ์

7.3.2 ใช้การทดสอบ

7.3.3 การวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนน

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 10/15, ชั่วโมงที่ 28-30/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน

2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “ผู้เรียนจะการนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตอะไรบ้างมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายและความสำคัญของการวางแผน” พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กระบวนการวางแผนพัฒนางาน” ที่กล่าวถึง การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงกระบวนการวางแผนพัฒนางาน เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการวางแผนพัฒนางานในองค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 7.1 เรื่อง กิจกรรมระบบคุณภาพ โดยให้ผู้เรียนอ่านและวิเคราะห์กรณีศึกษาตามตัวอย่าง จากนั้นสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 7.2 การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิแกงปลา โดยให้ผู้เรียนอ่านและวิเคราะห์กรณีศึกษาตามตัวอย่าง จากนั้นสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ระดมสมองช่วยกันปฏิบัติกิจกรรมกรณีศึกษา แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนำเอากิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการการนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 11/15, ชั่วโมงที่ 31-33/45)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “ความหมายและความสำคัญของการวางแผน และกระบวนการวางแผนพัฒนางาน” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน

2) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “เราจะเลือกนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตแบบใดมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา” ที่กล่าวถึง ใช้ประสบการณ์ ใช้การทดสอบ และการวิเคราะห์ด้วยการให้คะแนน จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 7.3 เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิทางความคิด โดยให้ผู้เรียนอ่านและวิเคราะห์กรณีศึกษาตามตัวอย่าง จากนั้นสรุปและตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียนลงในใบกิจกรรม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ระดมสมองช่วยกันปฏิบัติกิจกรรมกรณีศึกษา แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 พร้อมทำการเฉลย แจงผลคะแนน และบันทึกคะแนน

3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 7.1 เรื่อง กิจกรรมระบบคุณภาพ

ใบกิจกรรมที่ 7.2 เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิแก๊งปลา

ใบกิจกรรมที่ 7.3 เรื่อง การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิทางความคิด

สื่อโสตทัศน

1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 7

2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 7

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำไปกิจกรรม ไปกิจกรรมที่ 7.1 - 7.3
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนำเอากิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการการนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร
- 5) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

- 1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 7	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 7	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ไปกิจกรรมที่ 7.1-7.3	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 7	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนำเอากิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการการนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา” จากหนังสือเรียน
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจในการนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร
5. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 8	หน่วยที่ 8
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)	สอนครั้งที่ 12 - 13
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน		

สาระสำคัญ

กิจกรรมกลุ่ม คือการทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายคุณภาพร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วยกิจกรรม 7 ส. เป็นกิจกรรมเพื่อความพร้อมและประสิทธิภาพของการทำงาน กิจกรรม QCC เป็นกิจกรรมที่บุคลากรร่วมกันคิดแก้ไขปัญหาที่พบ เพราะเป็นปัญหาของกลุ่มที่จะนำไปสู่ปัญหาการทำงาน กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมนโยบายบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์การ กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีหรือเครื่องจักร

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 7.3 บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร ต้องมีความตระหนัก
- 8.1 องค์กรต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุ

ข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ

- 9.1.3 องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด
- 10.3 องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลต่อระบบ

บริหารคุณภาพ

2. บูรณาการกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. จำลองสถานการณ์กิจกรรม 7 ส. ได้อย่างถูกต้อง
2. จำลองสถานการณ์กิจกรรม QCC ได้อย่างถูกต้อง

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. สามารถการเลือกกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์การได้อย่างเหมาะสม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. จำลองสถานการณ์กิจกรรม 7 ส. ได้อย่างถูกต้อง
2. จำลองสถานการณ์กิจกรรม QCC ได้อย่างถูกต้อง
3. จำลองสถานการณ์กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงานได้อย่างถูกต้อง

4. จำลองสถานการณ์กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วมได้อย่างถูกต้อง
ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

1. ศึกษาการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้

สาระการเรียนรู้

8.1 กิจกรรม QCC

8.1.1 ความหมายและความเป็นมาของกิจกรรม QCC

8.1.2 หลักการขั้นพื้นฐานของกิจกรรม QCC

8.1.3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินกิจกรรม QCC

8.2 กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.2.1 ความหมายและหลักการของกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.2.2 เป้าหมายของกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.2.3 การดำเนินกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.2.4 หัวข้อในการเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.2.5 หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

8.3 กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม

ความหมายของการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 12/15, ชั่วโมงที่ 34-36/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- 5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “ผู้เรียนจะการนำกิจกรรมกลุ่มใดมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการในการทำงานร่วมกันในองค์กร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ชั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรม QCC” ที่กล่าวถึง ความหมายและความเป็นมาของกิจกรรม QCC หลักการขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนและวิธีดำเนินกิจกรรม QCC จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกิจกรรม 7 ส. และกิจกรรม QCC ในองค์กร เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการวางแผนพัฒนางานในองค์กรได้เป็นอย่างดี พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

ชั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 8.1 เรื่อง กิจกรรม 7 ส.
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 8.2 เรื่อง กิจกรรม QCC

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ระดมสมองช่วยกันศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม 7 ส. และกิจกรรม QCC แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์การ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์การ

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวีผลทุกคนมีส่วนร่วม” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 13/15, ชั่วโมงที่ 37-39/45)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “กิจกรรม 7 ส. และกิจกรรม QCC” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน

2) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “เราจะเลือกทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แบบใดมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์การ” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน” ที่กล่าวถึง ความหมาย เป้าหมาย และการดำเนินกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน หัวข้อในการเสนอแนะปรับปรุงงาน และหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และตระหนักถึงกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงานในองค์การได้เป็นอย่างดี

2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวีผลทุกคนมีส่วนร่วม” ที่กล่าวถึงความหมายของการบำรุงรักษาแบบทวีผลทุกคนมีส่วนร่วม พร้อมกับตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 8.3 เรื่อง วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำกิจกรรม 7 ส.

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ระดมสมองช่วยกันปฏิบัติกิจกรรมกรณีศึกษา แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที

3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และ กิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการ เสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “งานมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ” จากหนังสือ เรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม

2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 พร้อมทำการเฉลย แจกผลคะแนน และบันทึกคะแนน

3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้

4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 8.1 เรื่อง กิจกรรม 7 ส.

ใบกิจกรรมที่ 8.2 เรื่อง กิจกรรม QCC

ใบกิจกรรมที่ 8.3 เรื่องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำกิจกรรม 7 ส.

สื่อโสตทัศน

1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 8

2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 8

หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 8.1 - 8.3

- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
- 5) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “งานมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ” จากหนังสือเรียน

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

- 1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล


เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 8	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 8	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 8.1-8.3	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 8	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการกิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพในองค์กร
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม” จากหนังสือเรียน
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน และกิจกรรมการบำรุงรักษาแบบทวิผลทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
5. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “งานมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ” จากหนังสือเรียน

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์กรและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอมพันธ์.

	แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 9	หน่วยที่ 9
	รหัสวิชา 30001-1002 ชื่อวิชา องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration)	สอนครั้งที่ 14 - 15
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ	ทฤษฎี 6 ชม. ปฏิบัติ 0 ชม.
ชื่อเรื่อง มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ		

สาระสำคัญ

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ หรือที่เรียกว่ามาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) เป็นกลุ่มข้อกำหนดและมาตรฐานที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย ISO เพื่อช่วยองค์กรในการจัดการและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการองค์กร และยังเป็นการเปิดเผยกลไกและวิธีการที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ เพื่อให้บริการหรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพสูงสุดและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าในการกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพนั้น จะต้องมีการขอรับรองมาตรฐาน ISO และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

1. มาตรฐานอาชีพ มาตรฐาน สถาบันรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO

สมรรถนะย่อย

- 4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริการคุณภาพ
- 7.5 เอกสารข้อมูล
 - 7.5.1 ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรต้องประกอบด้วย เอกสารข้อมูลที่กำหนดโดยมาตรฐานสากล และเอกสารข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ใน QMS ขององค์กร
 - 7.5.2 เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลขององค์กร องค์กรต้องมั่นใจว่า มีการบ่งชี้และคำอธิบาย มีการกำหนดรูปแบบและสื่อที่ใช้ มีการทบทวนและอนุมัติอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
 - 7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล เอกสารข้อมูลที่จำเป็นใน QMS ต้องได้รับการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่ามีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งาน และได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม
 - 9.2 การตรวจติดตามภายใน องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายในตามเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้ข้อมูลของระบบบริหารงานคุณภาพมีความสอดคล้องต่อข้อกำหนดองค์กรสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพและข้อกำหนดมาตรฐานนานาชาติ
 - 9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ผู้บริหารสูงสุดต้องทำการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร ตามเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มีความพอเพียง มีประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

2. บุคลากรกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มอาชีพ

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO กระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐาน ISO

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. อธิบายเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของมาตรฐาน ISO ได้
2. อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO ได้
3. อธิบายเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO ได้

ด้านทักษะ/กระบวนการ (Process)

1. แสดงขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน ISO สำหรับองค์กรธุรกิจได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attitude)

1. ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO
2. แสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการเรียนวิชาองค์การและการบริหารงานคุณภาพ

ด้านการประยุกต์ใช้ (Apply)

ศึกษาการขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO สำหรับองค์กรธุรกิจ

สาระการเรียนรู้

9.1 ความหมายและความสำคัญของมาตรฐาน ISO

- 9.1.1 ความหมาย และความสำคัญของมาตรฐาน ISO
- 9.1.2 วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ISO
- 9.1.3 มาตรฐาน ISO ในประเทศไทย
- 9.1.4 ประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO มาใช้ในประเทศไทย

9.2 กระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO

- 9.2.1 การศึกษาข้อมูล
- 9.2.2 การเตรียมเอกสารขององค์กร
- 9.2.3 การยื่นคำขอรับรอง
- 9.2.4 ส่งเอกสารประกอบการขอรับรอง
- 9.2.5 การตรวจประเมิน
- 9.2.6 การตัดสินใจ
- 9.2.7 การติดตามผล
- 9.2.8 ระยะเวลาในการขอรับรองมาตรฐาน
- 9.2.9 ค่าใช้จ่ายในการขอรับรองมาตรฐาน

9.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO

- 9.3.1 คู่มือการประยุกต์ใช้
- 9.3.2 เอกสารการสอบเทียบ
- 9.3.3 เอกสารการทบทวนและการตรวจสอบ
- 9.3.4 เอกสารนโยบายและกระบวนการ
- 9.3.5 เอกสารการอบรมและการพัฒนาบุคลากร
- 9.3.6 เอกสารการบริหารจัดการความรู้
- 9.3.7 เอกสารการบริหารจัดการเอกสาร
- 9.3.8 เอกสารการบริหารจัดการคุณภาพ

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 14/15, ชั่วโมงที่ 40-42/45)

ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนบอกจุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ และสมรรถนะประจำหน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ
- 3) ผู้สอนบอกแนวทางวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ
- 5) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “ความหมายและความสำคัญของมาตรฐาน ISO” ที่กล่าวถึง ความหมายและความสำคัญของมาตรฐาน ISO วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน ISO มาตรฐาน ISO ในประเทศไทย และประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO มาใช้ในประเทศไทย พร้อมทั้งตั้งคำถามโดยให้ผู้เรียนตอบคำถามตามความเข้าใจของผู้เรียน
- 2) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “กระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO” เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะมีความรู้เรื่องกระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO ในองค์กรได้เป็นอย่างดี
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือ เรื่อง มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ที่เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้องค์กรต่าง ๆ พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ขยายโอกาสทางธุรกิจ และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรได้ และให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการเสนอวิเคราะห์มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่ผู้เรียนสนใจ จากนั้นผู้สอนสนทนากับผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและมองภาพข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพและการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO องค์กรในประเทศไทยได้

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 9.1 เรื่อง มาตรฐาน ISO และกระบวนการขอรับรอง
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน ร่วมกันจำลององค์กรธุรกิจ 1 ธุรกิจ ศึกษาหาข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับรองมาตรฐาน ISO ของธุรกิจแล้วทำรายงานสรุป แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

- 1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ที่ครอบคลุมทุกมาตรฐาน ISO ของหน่วยงานในประเทศไทย ได้แก่ ISO 9001 ISO 15189 ISO 27001 ISO 21001 และ ISO 22000 เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการองค์กรและการบริหารงานคุณภาพได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO

2) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO” จากหนังสือเรียน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนในครั้งต่อไป

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการอภิปรายหน้าชั้นเรียน
- 2) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 3) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป

กิจกรรมการเรียนรู้ (ครั้งที่ 15/15, ชั่วโมงที่ 43-45/45)

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน (Warm up)

- 1) ผู้สอนสุ่มถามผู้เรียนถึงหัวข้อเกี่ยวกับ “ความหมายและความสำคัญของมาตรฐาน ISO และกระบวนการขอรับรองมาตรฐาน ISO” ที่ได้เรียนไปในครั้งที่แล้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการทบทวน
- 2) ผู้สอนตั้งคำถามถึง “องค์กรธุรกิจที่ต้องการขอรับรองมาตรฐาน ISO จะมีขั้นตอนและใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO อะไรบ้าง” เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาตอบคำถามและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหา

ขั้นการสอน/การนำเสนอ (Presentation)

- 1) ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในหัวข้อ “เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO” ที่กล่าวถึง คู่มือการประยุกต์ใช้ เอกสารการสอบเทียบ เอกสารการทบทวนและการตรวจสอบ เอกสารนโยบายและกระบวนการ เอกสารการอบรมและการพัฒนาบุคลากร เอกสารการบริหารจัดการความรู้ เอกสารการบริหารจัดการเอกสาร และเอกสารการบริหารจัดการคุณภาพ จากนั้นสนทนากับผู้เรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ หรือมาตรฐาน ISO ของธุรกิจแต่ละประเภท เมื่อผู้เรียนไปฝึกงานหรือจบไปทำงานจะได้มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO ของธุรกิจ มาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้เป็นอย่างดี

ขั้นฝึกฝน/ลงมือปฏิบัติ (Practice)

- 1) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 9.2 เรื่อง การวางแผนจัดการเอกสารคู่มือ ISO
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มเดิมที่แบ่งกันไว้แล้วในการทำใบกิจกรรมที่ 9.1 ร่วมกันทบทวนและทำการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO กระบวนการขอรับรอง และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO จากอินเทอร์เน็ต จากนั้นให้ระดมสมองช่วยกันวางแผนการจัดการเอกสารคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO สำหรับองค์กรธุรกิจที่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มได้จำลองขึ้นในใบกิจกรรมที่ 9.1 โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ระบุมาในกิจกรรม แล้วจัดทำเป็นสไลด์งานนำเสนอด้วยโปรแกรม Power Point หรือ Canva แล้วออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน กลุ่มละไม่เกิน 10 นาที
- 3) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม พร้อมกรอกคะแนนลงในแบบประเมินใบงาน
- 4) ผู้สอนให้ผู้เรียนกลุ่มอื่นที่เป็นผู้ฟังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถาม โดยมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและสรุปผลการเรียนรู้เพิ่มเติม

ขั้นประยุกต์ใช้ (Production)

- 1) ผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ขั้นสรุป/ประเมินผล (Wrap up)

- 1) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอหน้าชั้นเรียนของแต่ละกลุ่ม
- 2) ผู้สอนให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 พร้อมทำการเฉลย แจงผลคะแนน และบันทึกคะแนน
- 3) ผู้สอนถามถึงสาระสำคัญที่ได้รับจากการเรียนในวันนี้
- 4) ผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาสาระสำคัญที่ได้เรียนไป
- 5) ผู้สอนกับผู้เรียนร่วมกันสรุปเนื้อหาทั้งหมดทุกหน่วยการเรียนรู้ที่เรียนไปแล้วในรายวิชานี้ เชื่อมโยงให้ผู้เรียน นำความรู้ ทักษะ การทำกิจกรรมกลุ่ม ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์และกรณีศึกษาในแต่ละหน่วย การเรียนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงและการพัฒนาองค์การธุรกิจให้มีการบริหารงานคุณภาพ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ตามข้อกำหนด แล้วทบทวนเนื้อหาทุกหน่วยการเรียนรู้เพื่อเตรียมสอบปลายภาคเรียน

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

เอกสาร/หนังสือ/ตำรา:

หนังสือเรียนวิชาการและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration) รหัสวิชา 30001-1002 หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

ใบงาน/ใบกิจกรรม

ใบกิจกรรมที่ 9.1 เรื่อง มาตรฐาน ISO และกระบวนการขอรับรอง

ใบกิจกรรมที่ 9.2 เรื่อง การวางแผนจัดการเอกสารคู่มือ ISO

สื่อโสตทัศน

- 1) สไลด์ Power Point หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ
- 2) Video หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

สื่อออนไลน์

แบบทดสอบออนไลน์ก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ

หลักฐานการเรียนรู้

หลักฐานความรู้

- 1) ผลการตรวจแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยที่ 9
- 2) ผลการทำคำถามท้ายหน่วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 9

หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการทำใบกิจกรรม ใบกิจกรรมที่ 9.1 - 9.2
- 2) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ที่ครอบคลุมทุกมาตรฐาน ISO ของหน่วยงานในประเทศไทย ได้แก่ ISO 9001 ISO 15189 ISO 27001 ISO 21001 และ ISO 22000 เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการองค์การและการบริหารงานคุณภาพได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO
- 3) ผลการศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO” จากหนังสือเรียน
- 4) ผลการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

หลักฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1) ผลประเมินตามแบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง

การวัดและประเมินผล

เครื่องมือวัด	วิธีวัด	การประเมินตามเกณฑ์
1. แบบทดสอบก่อนเรียน หน่วยที่ 9	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. คำถามท้ายหน่วย หน่วยที่ 9	ปฏิบัติ-ตรวจแบบฝึกหัด	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
2. ใบกิจกรรมที่ 9.1-9.2	ปฏิบัติ-ตรวจใบงาน	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
3. แบบทดสอบหลังเรียน หน่วยที่ 9	ทดสอบ-ตรวจแบบทดสอบ	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 60%
4. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ตามสภาพจริง	สังเกต/ผู้เรียนประเมินตนเอง	คะแนนผ่านไม่ต่ำกว่า 70%

งานที่มอบหมาย

1. งานที่มอบหมายตามคำสั่งให้เสร็จในชั่วโมงเรียน หากไม่เสร็จให้ทำนอกเวลา
2. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ที่ครอบคลุมทุกมาตรฐาน ISO ของหน่วยงานในประเทศไทย ได้แก่ ISO 9001 ISO 15189 ISO 27001 ISO 21001 และ ISO 22000 เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้สามารถบริหารจัดการจัดการองค์การและการบริหารงานคุณภาพได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO
3. ศึกษาเนื้อหาในหัวข้อ “เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับรองมาตรฐาน ISO” จากหนังสือเรียน
4. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรธุรกิจที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

เอกสารอ้างอิง

ดร.รุ่งอรุณ ประจักษ์จิตร และคณะ. (2568). องค์การและการบริหารงานคุณภาพ (Organization and Quality Administration). เอ็มพันธ์.