



รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา	วิทยาเขตกำแพงแสน / คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ / โครงการจัดตั้งสายวิชาสังคมศาสตร์

หมวดที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา 01458376 ชื่อวิชา การบริหารคุณภาพภาครัฐ (Quality Management in Public Sector)
2. จำนวนหน่วยกิต (จำนวนชั่วโมงบรรยาย-ปฏิบัติ-ศึกษาด้วยตนเอง ต่อสัปดาห์) 3 (3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา หลักสูตร ประเภทวิชา วิชาเลือกเสรี
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน 1) อ.ดร.สุรางค์ ณรงค์ศักดิ์สกุล
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน ภาคปลาย/2556 ชั้นปีที่ 0
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี
7. วิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
8. สถานที่เรียน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด วันที่ 1 พฤศจิกายน 2556

หมวดที่ 2. จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา
1) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและพัฒนาการของการบริหารคุณภาพ
2) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดังกล่าวในการบริหารงานภาครัฐ
3) เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภาครัฐ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
4)
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา
1)

หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา								
ความสำคัญและพัฒนาการของการบริหารคุณภาพ เครื่องมือต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ISO 9000, Reengineering, Six Sigma, Balanced Scorecard								
2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา								
<table border="1"><thead><tr><th>บรรยาย</th><th>สอนเสริม</th><th>การฝึกปฏิบัติ</th><th>การศึกษาด้วยตนเอง</th></tr></thead><tbody><tr><td>45 ชั่วโมง</td><td>0 ชั่วโมง</td><td>0 ชั่วโมง</td><td>90 ชั่วโมง</td></tr></tbody></table>	บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง	45 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	90 ชั่วโมง
บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง					
45 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	90 ชั่วโมง					
3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล								
สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง								

หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

(สำหรับแต่ละกลุ่มมาตรฐานการเรียนรู้ ให้แสดงข้อมูลต่อไปนี้

- (1) ข้อสรุปสั้นๆ เกี่ยวกับความรู้ หรือทักษะที่รายวิชามุ่งหวังที่จะพัฒนานักศึกษา
- (2) วิธีการสอนที่จะใช้ในรายวิชาเพื่อพัฒนาความรู้ หรือทักษะในข้อ (1)
- (3) วิธีการที่จะใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในรายวิชา)

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 ตระหนักในคุณค่าของคุณธรรม จริยธรรม เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต
- 1.1.2 มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
- 1.1.3 เคารพกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 1.1.4 เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- 1.1.5 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งและลำดับความสำคัญของงานได้
- 1.1.6 มีจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ

1.2 วิธีการสอน

- 1.2.1 รายงานกลุ่ม/เดี่ยวเพื่อให้ห็นสิตแต่ละคนมีความรับผิดชอบ แบ่งเวลา รู้จักวิธีค้นคว้าหาข้อมูลที่นอกเหนือจากตำรา
- 1.2.2 การสอบที่ซื่อสัตย์ ไม่กระทำทุจริตในการสอบ
- 1.2.3 สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในขณะที่สอน

1.3 วิธีการประเมินผล

- 1.3.1 ประเมินจากการเข้าเรียนและการส่งงานตามกำหนด
- 1.3.2 ประเมินจากความซื่อสัตย์ในการสอบ
- 1.3.3 ประเมินจากความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานทางการบริหารคุณภาพ
- 2.1.2 สามารถเลือกใช้ความรู้ที่ได้รับจากแนวคิด ทฤษฎีทางการบริการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.1.3

2.2 วิธีการสอน

- 2.2.1 การบรรยาย
- 2.2.2 การทำกิจกรรมในชั้นเรียนถาม - ตอบ
- 2.2.3 ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- 2.2.4 การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- 2.2.5 การนำเสนอรายงาน/การศึกษาค้นคว้า
- 2.2.6 การวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่เรียน

2.3 วิธีการประเมินผล

- 2.3.1 สอบกลางภาค

<p>2.3.2 สอบปลายภาค</p> <p>2.3.3 การประเมินจากรายงาน/ การศึกษาค้นคว้า และงานที่มอบหมายให้อ่านและวิเคราะห์</p>
<p>3. ทักษะทางปัญญา</p> <p>3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</p> <p>3.1.1 คิดอย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ</p> <p>3.1.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ในภาคีรัฐ</p> <p>3.1.3 วิเคราะห์ ตีความ สรุปประเด็น ตามหลักวิชาการ</p> <p>3.2 วิธีการสอน</p> <p>3.2.1 การบรรยาย</p> <p>3.2.2 การทำกิจกรรมในชั้นเรียนตาม - ตอบ</p> <p>3.2.3 ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง</p> <p>3.2.4 การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p> <p>3.2.5 การวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่เรียน</p> <p>3.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>3.3.1 การสอบด้วยข้อสอบเชิงวิเคราะห์ (ปลายเปิด)</p> <p>3.3.2 ประเมินจากการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่เรียน</p>
<p>4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถในการรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</p> <p>4.1.1 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีม และลำดับความสำคัญของงานได้</p> <p>4.1.2 มีความรับผิดชอบต่อตนเอง และให้ความช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้กับเพื่อนในกลุ่ม</p> <p>4.1.3 เคารพสิทธิและสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</p> <p>4.2 วิธีการสอน</p> <p>4.2.1 มอบหมายงานให้ทำ</p> <p>4.2.2 กิจกรรมในชั้นเรียน</p> <p>4.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>4.3.1 ประเมินตนเองและประเมินโดยผู้สอน</p> <p>4.3.2 ประเมินจากคำถามและคำตอบในชั้นเรียน</p>
<p>5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา</p> <p>5.1.1 สามารถสืบค้น ตีความและประมวลข้อมูลสารสนเทศ</p> <p>5.1.2 รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และสรุปประเด็นที่ศึกษา</p> <p>5.1.3 สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยี</p> <p>5.2 วิธีการสอน</p> <p>5.2.1 มอบหมายให้ศึกษา วิเคราะห์ ทำรายงาน</p> <p>5.2.2 มอบหมายให้ตอบข้อคำถาม</p> <p>5.3 วิธีการประเมินผล</p> <p>5.3.1 ประเมินตนเอง</p> <p>5.3.2 ประเมินจากการสังเกตของผู้สอน</p>

หมวดที่ 5. แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ระบุตามตารางด้านล่าง จำนวนชั่วโมงการสอนต้องสอดคล้องกับจำนวนหน่วยกิต เช่น วิชาบรรยาย 3 หน่วยกิต หมายถึง เรียนบรรยาย 45 ชั่วโมง ไม่รวมเวลาที่ใช้ในการสอบ

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	ผู้สอน
1	- ความสำคัญและพัฒนาการของการบริหาร คุณภาพ	3	- อธิบายสังเขปรายวิชา - มอบหมายงาน /แบ่งกลุ่ม จัดทำรายงาน - บรรยาย	-อ.ดร.สุรงค์ ณรงค์ศักดิ์ สกุล
2	- เครื่องมือต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ - การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	3	- บรรยาย - อภิปรายและสรุปตามประเด็น สำคัญ	"
3	- เครื่องมือต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ - การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (ต่อ)	3	- บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
4	การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และการประยุกต์ใช้ / กรณีศึกษา	3	-บรรยาย - อภิปรายและสรุปตามประเด็น สำคัญ	"
5	การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และการประยุกต์ใช้ / กรณีศึกษา (ต่อ)	3	- บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
6	ISO 9000 และการประยุกต์ใช้/ กรณีศึกษา	3	- บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
7	สอบกลางภาค	3	-	
8	Six Sigma และการประยุกต์ใช้/ กรณีศึกษา	3	- บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
9	Reengineering และการประยุกต์ใช้/ กรณีศึกษา	3	-บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
10	Balanced Scorecard และการ	3	บรรยาย	"

	ประยุกต์ใช้ / กรณีศึกษา		- อภิปรายและสรุปตามประเด็นสำคัญ	
11	Balanced Scorecard และการประยุกต์ใช้ / กรณีศึกษา (ต่อ)	3	- บรรยาย - อภิปรายการประยุกต์ใช้ / วิเคราะห์กรณีศึกษา - สรุปท้ายบทเรียน	"
12	การประเมินคุณภาพภาครัฐ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	3	บรรยาย - อภิปรายและสรุปตามประเด็นสำคัญ	"
13	การประเมินคุณภาพภาครัฐ และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ต่อ)	3	บรรยาย - อภิปรายและสรุปตามประเด็นสำคัญ	"
14	สรุป นำเสนอรายงาน	3		
15	สอบปลายภาค	3		

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้ (คะแนนจะต้องมาจากการประเมินผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ตามสัดส่วนที่ผู้สอนกำหนด)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของคะแนนการประเมิน
1.3.2 2.1.1-2.1.3 3.1.1-3.1.3	สอบกลางภาค	7	30%
1.3.2 2.1.1-2.1.3 3.1.1-3.1.3	สอบปลายภาค	15	40%
1.3.1, 1.3.3 4.1.2, 5.1.3	การประเมินจากรายงานและการนำเสนอรายงาน	14	20%
1.1.2, 1.1.3	การเข้าห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	10%
			%
			%

หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

3. ตำราและเอกสารหลัก
1)
4. เอกสารและข้อมูลสำคัญ
1) เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5. เอกสารและข้อมูลที่แนะนำ
1) ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. 2546. การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
2) รุ่ง แก้วแดง. 2538. ธีเอ็นจีเนียริงระบบราชการไทย: ข้อเขียนจากประสบการณ์การบริหารงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
3) รุ่ง แก้วแดง. 2539. ธีเอ็นจีเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2: ข้อเขียนจากประสบการณ์การบริหารงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
4) พูลพร แสงบางปลา. 2539. การบริหารคุณภาพยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
5) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2549. "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ". เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารองค์ภาครัฐ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
6) วรภัทร์ ภูเจริญ. 2549. การบริหารวิถียุทธ: การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
7) วิศุรีย์ สิมะโชคดี. 2550. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. สมุทรปราการ: WPS (Thailand) Co.,Ltd
8) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2550. การพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ: เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรุงเทพฯ: ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน กพร.
9) บุญดี บุญญากิจ และ กมลวรรณ ศิริพานิช. 2545. Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
10) วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. 2553. การส่งเสริม TQM กับภาระหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
11) ปรีดา กุลชล. 2552. TQM เศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: อนิเมท กรุ๊ป.
12) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544. การประเมินและการจัดการโครงการประเมิน. หน้าที่ 6 -10. บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
13) วุฒิพงษ์ ยศถาสุไรตม (แปล) .2547. Benchmarking การเทียบเคียง. (แปลจาก James G.Patterson, Benchmarking Basics) กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
14) Summers, Donna C.S. 2007. Six Sigma: Basic Tools and Techniques. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
15)

หมวดที่ 7. การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. การประเมินประสิทธิภาพของรายวิชาโดยนักศึกษา
1) แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
2) การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในห้องเรียน
3) การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนเมื่อให้ซักถาม
2. การประเมินการสอนอื่น ๆ
1) ผลการสอบ
2) การประเมินจากรายงานและการนำเสนอรายงาน

<p>3. การปรับปรุงการสอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สอบถามความต้องการในเรื่องการเรียนการสอนจากนิสิตแล้ววิเคราะห์ปรับปรุงตามความเหมาะสม 2) ปรับปรุงเนื้อหาให้กระชับมากขึ้นเช่น ปรับเปลี่ยน เนื้อหา การประเมินผล
<p>4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ ของนักศึกษาในรายวิชา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนอย่างชัดเจน 2) พิจารณาจากผลการเรียนของนิสิต แล้วนำมาปรับปรุงการประเมินผลการเรียนรู้ของนิสิตในการสอนครั้งต่อไป
<p>5. การทบทวนและวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) นำผลการประเมินจากนิสิตมาใช้ปรับปรุงรายวิชา