



แผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการที่ 15

หน่วยที่ 8

รหัสวิชา 20001-1003

ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ

สอนครั้งที่ 15 (43-45)

ชื่อหน่วย/เรื่อง หลักเบื้องต้นในการบริหารงาน คุณภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์กร

จำนวน 3 ชม.

แนวคิด

การบริหารงานคุณภาพในองค์กรเป็นกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วยนโยบาย วัตถุประสงค์ การวางแผนงาน ระบบการบริหารจัดการ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานและของสังคม ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น และประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพเบื้องต้น
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น
3. มีการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา
 - 3.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 3.2 ความมีวินัย
 - 3.3 ความรับผิดชอบ
 - 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริต
 - 3.5 ความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 3.6 การประหยัด
 - 3.7 ความสนใจใฝ่รู้
 - 3.8 การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน
 - 3.9 ความรักสามัคคี
 - 3.10 ความกตัญญูกตเวที

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการวางแผนเป้าหมายชีวิตด้วยวงจรควบคุมคุณภาพ ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ หลักการจัดการทางการเงิน หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 2. จัดทำแผนธุรกิจอย่างง่าย
 3. ประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการวางแผนและดำเนินงาน
 4. ประยุกต์ใช้หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการวางแผนและดำเนินงาน

สาระการเรียนรู้

1. การบริหารงานคุณภาพเบื้องต้น
2. การเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น

กิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูกล่าวถึง “คุณภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ลักษณะเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ จากความหมายนี้สรุปได้ว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมีต้นทุน การผลิตที่เหมาะสม เช่น คุณภาพของสินค้า ได้แก่ รูปร่างสวยงาม เชื้อถือได้ ทนทาน เหมาะสมกับการใช้งานและชื่อเสียงของสินค้า ส่วนคุณภาพการบริการ ได้แก่ การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น แบ่งได้ดังนี้

- 1) เหมาะสมกับมาตรฐาน
 - 2) เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย
 - 3) เหมาะสมกับต้นทุน
 - 4) เหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น
2. ผู้เรียนยกตัวอย่างธุรกิจที่ได้รับคุณภาพ

ขั้นสอน

3. ครูอธิบายการบริหารงานคุณภาพเบื้องต้น โดยคุณสมบัติของคุณภาพ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

3.1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

- | | |
|-------------------|--|
| a สมรรถนะ | a ลักษณะเฉพาะ |
| a ความเชื่อถือได้ | a ความสอดคล้องตามที่กำหนด |
| a ความทนทาน | a ความสามารถในการให้บริการ |
| a ความสวยงาม | a การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียงของสินค้า |

3.2 คุณภาพของงานบริการ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| a ความเชื่อถือได้ | a การตอบสนองความต้องการ |
| a ความสามารถ | a การเข้าถึงได้ |
| a ความสุภาพ | a การติดต่อสื่อสาร |
| a ความน่าเชื่อถือ | a ความปลอดภัย |
| a ความเข้าใจลูกค้า | a สามารถรู้สึกได้ในบริการ |

4. ครูอธิบายเพิ่มเติมการบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุกอย่างในองค์กรให้มีคุณภาพตามนโยบายคุณภาพขององค์กร รวมถึงโครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการ กิจกรรม แผนงานและทรัพยากรที่จะนำมาใช้ในองค์กร

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสินค้า หรือบริการที่ผลิตออกมาจะมีคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า และให้มีผลตอบแทนตามเป้าหมายการลงทุนขององค์กร

5. ผู้เรียนแสดงสัญลักษณ์คุณภาพ เช่น



ตัวอย่างสัญลักษณ์แสดงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าเกษตร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการเลือกซื้อสินค้าที่ได้มาตรฐานและคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศ โดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้มอบหมายให้สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ หรือ มกอช. เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมดูแลอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย

6. ครอบคลุมหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

6.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า ธุรกิจทุกประเภทจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า และดำเนินการให้บรรลุความต้องการของลูกค้า รวมทั้งพยายามทำให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า โดยมีหลักการว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวัง ซึ่งต้องตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ได้ที่สุด เช่น การประกันสินค้า การร้องเรียน เป็นต้น

▶ ตัวอย่างแนวคิด 4Cs ที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนี้



1. **Consumer** เน้นความต้องการของผู้บริโภค คือต้องเข้าใจถึงผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด รวมถึงบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า หรือ CRM (Customer Relation Management) โดยยึดหลักการสรรค์สร้างสินค้าและบริการให้ตรงใจลูกค้าทุกกลุ่ม
2. **Cost** ทำให้ต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อกำหนดราคาขายถึงผู้บริโภคต่ำไป ด้วย ซึ่งจะเปรียบการแข่งขันราคากับคู่แข่งและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค
3. **Convenience** ช่องทางการจัดจำหน่ายต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคสะดวกซื้อมากที่สุด ต้องออกแบบให้ลูกค้าได้รับความสะดวกที่สุด
4. **Communications** การติดต่อสื่อสารที่ต้องสะดวก ง่าย รวดเร็ว สามารถสร้างการรับรู้ให้ผู้บริโภคและตลาดได้ทั่วถึงผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การสื่อสารแบบกระตุนตลาดได้แก่ การจัดแสดงสินค้า การจัดนิทรรศการงานโชว์ การตลาดแบบตรง และเข้าถึงลูกค้าแบบรายตัว

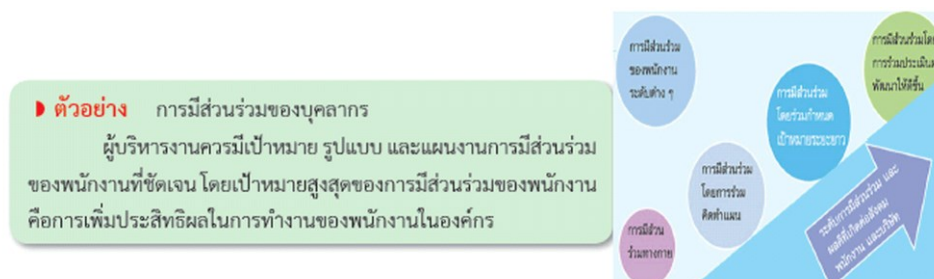
6.2 ความเป็นผู้นำ ผู้นำจะต้องแสดงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน ต้องมีภาวะผู้นำ และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยภาวะผู้นำก็คือ ความสามารถในการชักนำ โน้มน้าวให้คนคล้อยตาม มีเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถนำคนให้ปฏิบัติกิจกรรมให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีหลักการเน้นให้ผู้บังคับการมีภาวะผู้นำ แสดงการเป็นผู้นำในการทำงาน

▶ ตัวอย่าง วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทแห่งหนึ่งที่เน้นความเป็นผู้นำ

วิสัยทัศน์: การท่องเที่ยวพักผ่อนเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตในขณะที่การทำธุรกิจจากที่บ้านผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มที่นับวันจะสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พันธกิจ: สร้างความมั่งคั่ง และอิสรภาพในการดำเนินชีวิตให้กับผู้คนทั่วโลกด้วยระบบการทำงาน และแผนการตลาดที่ยืดหยุ่นและทันสมัย

6.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด บุคลากรต้องเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายไว้ โดยมีหลักการคือ เน้นที่พนักงานทุกฝ่ายจะต้องอาศัยความร่วมมือทุกระดับ และต้องมีการพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

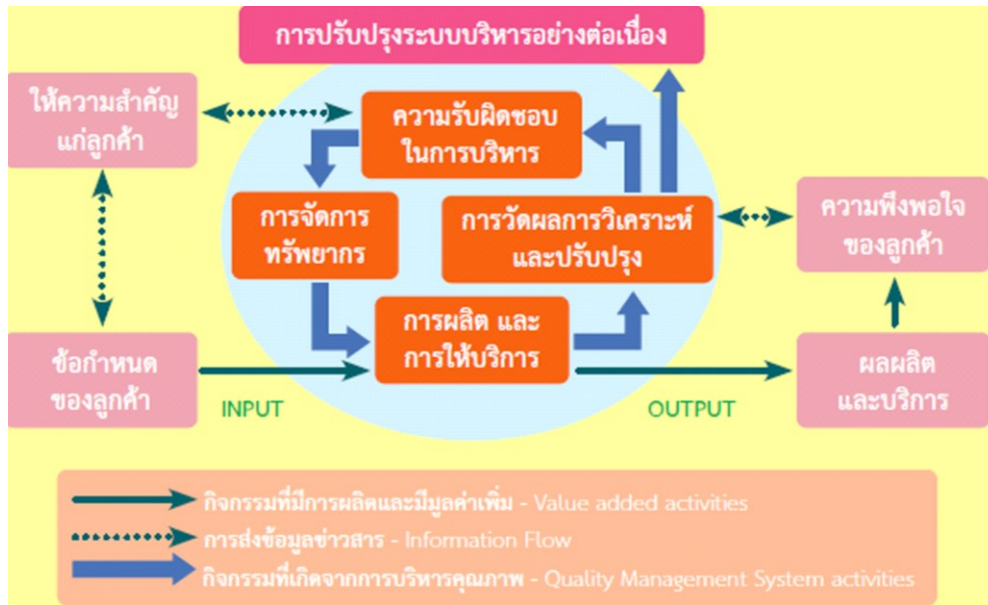


6.4 กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง การนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีหลักการที่เน้นให้มองงาน กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าหรือเป็นกระบวนการสนับสนุน จะอยู่ในรูปของกระบวนการที่มีทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) และปัจจัยนำออก (ผลผลิต = Output)

6.5 การบริหารที่เป็นระบบ การจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำกระบวนการต่างๆ มาเรียงลำดับและสัมพันธ์กัน ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นระบบ โดยหลักการคือการกำหนดระบบความสัมพันธ์ของปัจจัยและกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



6.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่เกิดจากระบบบริหารงานระบบคุณภาพ PDCA ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งควรถือเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร



6.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง การตัดสินใจที่ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงที่ถูกต้องและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบต้องมีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสนับสนุน ซึ่งข้อมูลได้จากการเก็บและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง การตัดสินใจที่ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงที่ถูกต้องและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบต้องมีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสนับสนุน ซึ่งข้อมูลได้จากการเก็บและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ

6.8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน การสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบควรอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ เพราะต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ถ้าองค์กรและผู้ส่งมอบมีความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และจะช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย โดยมีหลักการที่เน้นการได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย



7. ครูอธิบายการเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น โดยการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตซึ่งอาจเป็นสินค้าหรือบริการ หรืองานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการในการลดต้นทุนลดการสูญเสียทุกรูปแบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพของคนและการใช้เทคนิควิธีการทำงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยประสิทธิผล (Efficiency) หมายถึง ความสามารถการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพ

การเพิ่มผลผลิต = ผลผลิตที่ได้ (Output)

ขั้นสรุปและการประยุกต์

8. ครูและผู้เรียนสรุปการบริหารงานคุณภาพเบื้องต้น และการเพิ่มผลผลิตเบื้องต้น
9. ครูสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม และร่วมกันสรุปเนื้อหาอีกครั้งจากแผ่นใส
10. ทำแบบประเมินผลการเรียนรู้ และประเมินตนเองจากแบบประเมินตนเอง พร้อมทำกิจกรรมการจัดประสบการณ์การเรียนรู้
11. ประเมินผู้เรียนตามแบบฟอร์มต่อไปนี้

ชื่อผู้เรียน	ประสบการณ์พื้นฐานการเรียนรู้			วิธีการเรียนรู้
	ความรู้	ทักษะ	ผลงาน	
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. หนังสือเรียน วิชาธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ ของสำนักพิมพ์เอมพันธ์
2. รูปภาพ
3. กิจกรรมการเรียนการสอน
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อ VDO และสื่อ PowerPoint
5. แบบประเมินผลการเรียนรู้

หลักฐาน

1. บันทึกการสอน
2. ใบเช็ครายชื่อ

- 3.แผนจัดการเรียนรู้
- 4.การตรวจประเมินผลงาน

การวัดผลและการประเมินผล

วิธีวัดผล

1. สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. ประเมินพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
3. สังเกตพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
4. ตรวจใบงาน
5. ตรวจสอบประเมินผลการเรียนรู้
6. การสังเกตและประเมินพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

เครื่องมือวัดผล

1. แบบสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล
2. แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (โดยครู)
3. แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (โดยผู้เรียน)
4. แบบประเมินกิจกรรมใบงาน
5. แบบประเมินผลการเรียนรู้
6. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยครูและผู้เรียน ร่วมกันประเมิน

เกณฑ์การประเมินผล

1. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมรายบุคคล ต้องไม่มีข้อปรับปรุง
2. เกณฑ์ผ่านการประเมินพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม คือ ปานกลาง (50 % ขึ้นไป)
3. เกณฑ์ผ่านการสังเกตพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม คือ ปานกลาง (50% ขึ้นไป)
4. กิจกรรมใบงาน เกณฑ์ผ่าน คือ 50%
5. แบบประเมินผลการเรียนรู้มีเกณฑ์ผ่าน 50%
6. แบบประเมินคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คะแนนขึ้นอยู่กับ การประเมินตามสภาพจริง

กิจกรรมเสนอแนะ

- 1.ทำแบบใบงาน
- 2.อ่านและทบทวนเนื้อหา

