

# **ชุดการสอน**

**แบบบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง  
รายวิชา การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต  
รหัสวิชา 3000 - 0101**

**หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2546  
ประเภทวิชาอุตสาหกรรม  
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ**

**จัดทำโดย**

**นายชูชีพ หมื่นจรรย์**

**M.A. (Industrial Education)**

**TUP MANILA PHILIPPINES**

**วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก**

**สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ**



# ชุดการสอนที่ 1

## ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ



<b>โครงการสอนประจำหน่วย</b> <b>รายวิชา การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (3000 - 0101)</b>	
หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ	ครั้งที่ 1,2
	จำนวนคาบสอน 6 ชั่วโมง
จุดประสงค์การเรียนรู้	รายการสอน
1. บอกความหมายของคุณภาพได้ 2. ชี้แจงความสำคัญของคุณภาพได้ 3. ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพได้ 4. อธิบายพัฒนาการในการสร้างคุณภาพได้ 5. สรุปประโยชน์ของการสร้างคุณภาพได้ 6. จำแนกองค์ประกอบของคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้ 7. อธิบายแนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพได้ 8. บอกรูขุมทรัพย์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการได้ตามที่กำหนด	1.1 ความหมายของคุณภาพ 1.2 ความสำคัญของคุณภาพ 1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพ 1.4 พัฒนาการในการสร้างคุณภาพ 1.5 ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพ 1.6 คุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ 1.7 แนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพ
<b>วิธีการสอน</b>	1. เทคนิค A Mind Map และ A Spider Map 2. การให้ผู้เรียนศึกษาไปความรู้ 3. การจัดกิจกรรมกลุ่มโดยใช้ใบงานและนำเสนอผลงาน 4. การบอกรูขุมทรัพย์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและนำเสนอผลงาน 5. การสรุปเนื้อหาร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
<b>สื่อการสอน</b>	1. ใบความรู้ 2. ใบงาน 3. แผ่นโปสเตอร์ หนังสืออ้างอิง ปรากฏในใบความรู้
<b>การประเมินผล</b>	
คะแนนจากการทำแบบทดสอบก่อน/หลังเรียน ประเมินการบอกรูขุมทรัพย์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	



	แผนการสอน	หน่วยที่ 1
	ชื่อรายวิชา การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต	สอนครั้งที่ 1,2
	ชื่อหน่วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ	จำนวนชั่วโมงรวม 6
ชื่อเรื่อง	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ	จำนวนชั่วโมง 6
<p><b>สาระสำคัญ</b></p> <p>คุณภาพสินค้าในอดีต หมายถึง มาตรฐานสินค้าที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งเป็นความพึงพอใจของผู้ผลิต เพราะผู้ผลิตมีเพียงไม่กี่รายจึงมีอำนาจในการผูกขาดสินค้า แต่ปัจจุบัน หมายถึง มาตรฐานที่รัฐกำหนดและความพึงพอใจของผู้บริโภคเพราะผู้ผลิตมีจำนวนมากขึ้นตลาดซื้อตลาดขายจึงเป็นของผู้บริโภค สำหรับ คุณภาพสินค้าในอนาคต หมายถึง มาตรฐานที่รัฐกำหนดและความพึงพอใจของผู้บริโภคและสังคมแวดล้อม เพราะการดำเนินธุรกิจที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงต้องไม่กระทบต่อสังคมแวดล้อม คุณภาพจึงมีความสำคัญโดยรวม 4 ประการ คือ ความมีชื่อเสียงขององค์กร การมีกำไรขององค์กร การได้รับความไว้วางใจต่อองค์กร และความมีชื่อเสียงของประเทศ ซึ่งความสำคัญข้างต้นก่อให้เกิดผลดีทั้งผู้บริโภค องค์กรผู้ผลิต พนักงาน และสังคมแวดล้อม ตลอดจน ประเทศขององค์กรผู้ผลิตเป็นอย่างมาก อนึ่ง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการต้องมาจากคุณภาพภายในขององค์กร โดยเฉพาะคุณภาพของ“คน” ซึ่งการปรับปรุงและสร้างสรรค์คุณภาพต้องมุ่งเน้นทั้งคุณภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพสินค้า/บริการ ทั้งนี้ องค์กรผู้ผลิตจึงต้องสร้างสรรค์ธำรงรักษา และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพเพื่อความอยู่รอดและก้าวเดินอย่างมั่นคง อนึ่ง การสร้างคุณภาพของสินค้าและธุรกิจบริการให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนนั้น ควรนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม</p>		
<p><b>จุดประสงค์การเรียนรู้การสอน</b></p> <p><b>จุดประสงค์ทั่วไป</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ</li> <li>2. เพื่อให้มีคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความมีวินัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น</li> <li>3. เพื่อให้มีความตระหนักถึงคุณค่าของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</li> </ol>		



### จุดประสงค์การเรียนรู้การสอน (ต่อ)

#### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. บอกความหมายของคุณภาพได้
2. ชี้แจงความสำคัญของคุณภาพได้
3. ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพได้
4. อธิบายพัฒนาการในการสร้างคุณภาพได้
5. สรุปประโยชน์ของการสร้างคุณภาพได้
6. จำแนกองค์ประกอบของคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้
7. อธิบายแนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพได้
8. บูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการสร้างคุณภาพสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสม

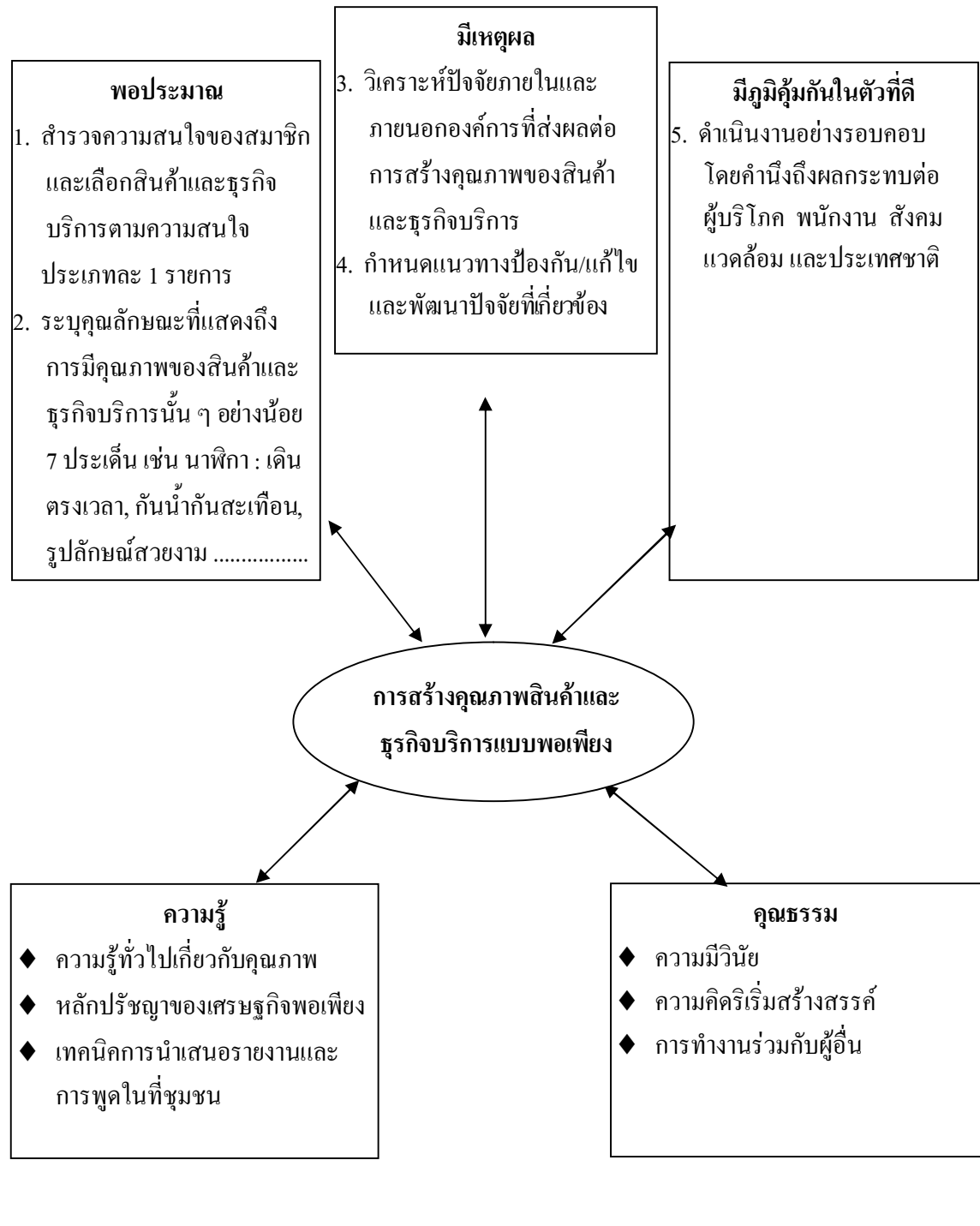
#### เนื้อหาสาระ

##### บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ

- 1.1 ความหมายของคุณภาพ
- 1.2 ความสำคัญของคุณภาพ
- 1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพ
- 1.4 พัฒนาการในการสร้างคุณภาพ
- 1.5 ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพ
- 1.6 คุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ
- 1.7 แนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพ



**การบูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**



เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม	วัฒนธรรม
2,3,4	1,3,4,5	4,5	5



กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<p><b>ขั้นปฐมนิเทศและทดสอบความรู้พื้นฐาน</b></p> <p>1. ครูแนะนำตนเองและแจกโครงการสอน วิชา การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (3000 – 0101) ให้ผู้เรียนแต่ละคน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับจุดประสงค์ และคำอธิบายรายวิชา วิธีการจัดการเรียนการสอน การวัดผล ประเมินผล และ อื่น ๆ พร้อมชี้แจงเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการในการเรียนการสอนแต่ละหน่วย</p> <p>2. ครูแจกแบบทดสอบความรู้ก่อนเรียน (รวม) ซึ่งเป็นข้อสอบปรนัย 5 ตัวเลือก จำนวน 80 ข้อ ให้ผู้เรียนแต่ละคนพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความรู้พื้นฐานของผู้เรียน</p> <p>3. ครูให้ผู้เรียนแต่ละคนตรวจสอบผลการทดสอบความรู้ก่อนเรียน (รวม) ของตนเองโดยตรงจากครู</p>	<p>1. ผู้เรียนแต่ละคนศึกษาโครงการสอน วิชา การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต ที่ครูแจกพร้อมซักถามข้อสงสัย</p> <p>2. ผู้เรียนแต่ละคนรับการทดสอบความรู้ก่อนเรียน (รวม) เป็นเวลา 60 นาที</p> <p>3. ผู้เรียนแต่ละคนตรวจสอบผลการทดสอบความรู้ก่อนเรียน (รวม) ของตนเองโดยตรงจากครู</p>
<p><b>ขั้นทดสอบก่อนเรียน</b></p> <p>- ครูแจกแบบทดสอบความรู้ก่อนเรียนหน่วยที่ 1 โดยแจ้งผลให้ผู้เรียนทราบพร้อมผลการทดสอบหลังเรียน</p>	<p>- ผู้เรียนรับการทดสอบความรู้ก่อนเรียนหน่วยที่ 1 เป็นเวลา 15 นาที</p>



กิจกรรมการเรียนการสอน (ต่อ)	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<p><b>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</b></p> <p>- ครูเขียน A Mind Map เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า” บนกระดานดำ โดยให้ผู้เรียนช่วยกัน โยงความคิดและสรุป ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าพร้อมแสดงเหตุผลประกอบ</p>	<p>- ผู้เรียนช่วยกัน โยงความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของบุคคล โดยครูเขียนคำตอบลงใน A Mind Map และกระตุ้นให้เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ “คุณภาพ”</p>
<p><b>ขั้นให้ประสบการณ์</b></p> <p>1. ครูแจกใบความรู้ เรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ แก่ผู้เรียนแต่ละคนโดยให้ศึกษาเป็นเวลา 30 นาที พร้อมให้พิจารณาว่า “คุณภาพ” หมายถึงอะไร และมีความสำคัญต่อใครอย่างไร</p> <p>2. ครูเขียนตัวอย่างกระบวนการดำเนินงานธุรกิจบนกระดานดำ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ส่งมอบพร้อมให้ผู้เรียนช่วยกันตอบคำถาม เรื่องต่าง ๆ</p>	<p>1. ผู้เรียนแต่ละคนศึกษาเรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ เป็นเวลา 30 นาที พร้อมตอบคำถามของครู โดยครูกระตุ้นให้ผู้เรียนมองเห็นความหมายของ คำว่า “คุณภาพ” ทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ตลอดจน ความสำคัญที่แท้จริงของคุณภาพ</p> <p>2. ผู้เรียนช่วยกันตอบคำถาม โดยศึกษาใบความรู้ประกอบ พร้อมซักถามข้อสงสัย</p>





กิจกรรมการเรียนรู้การสอน (ต่อ)	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<p>2.1 ใครคือผู้กำหนดคุณภาพและผู้สร้างคุณภาพ</p> <p>2.2 ลูกค้ำและผู้ส่งมอบหมายถึงอะไรและต่างกันหรือไม่อย่างไร</p> <p>2.3 จากตัวอย่างของกระบวนการธุรกิจฝ่ายใดเป็นลูกค้ำภายใน ลูกค้ำภายนอก ผู้ส่งมอบภายในและผู้ส่งมอบภายนอก</p> <p>3. ครูถามว่า “นักศึกษาคิดว่าองค์การต่าง ๆ ต้องใช้วิธีการใดบ้างเพื่อให้การผลิตสินค้าหรือดำเนินธุรกิจบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ”</p> <p>4. ครูเขียนพัฒนาการของการสร้างคุณภาพบนกระดานดำและถามผู้เรียนว่ารู้จักวิธีใดบ้าง</p>	<p>2.1 ใครคือผู้กำหนดคุณภาพและผู้สร้างคุณภาพ</p> <p>2.2 ลูกค้ำและผู้ส่งมอบหมายถึงอะไรและต่างกันอย่างไร</p> <p>2.3 จากตัวอย่างของกระบวนการธุรกิจฝ่ายใดเป็นลูกค้ำภายใน ลูกค้ำภายนอก ผู้ส่งมอบภายในและผู้ส่งมอบภายนอก</p> <p>3. ผู้เรียนช่วยกันตอบคำถามโดยครูกระตุ้นให้เห็นว่าวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้เรียนตอบนั้นสอดคล้องกับการวิธีการสร้างคุณภาพรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>4. ผู้เรียนตอบคำถามโดยครูกระตุ้นให้เห็นว่าการสร้างคุณภาพนั้น มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยเทคนิควิธีการต่าง ๆ จากวิธีที่ไม่สามารถสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นได้ จนถึงวิธีที่สร้างคุณภาพได้ดีที่สุดในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นการสร้างสรรคคุณภาพมีการดำเนินการอย่างไม่หยุดยั้ง</p>

```

graph LR
    Start((ไม่มีคุณภาพ)) --- Line[ ]
    Line --- End((มีคุณภาพมากที่สุด))
    B1[1  
การตรวจสอบ] --> Line
    B2[2  
SQC] --> Line
    B3[3  
QCC] --> Line
    B4[4  
QA] --> Line
    B5[5  
ISO 9000] --> Line
    B6[6  
TQC/TQM] --> Line
    
```



กิจกรรมการเรียนรู้การสอน (ต่อ)	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<p>5. ครูเขียนแผนผังใยแมงมุม (A Spider Map) เรื่อง ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการ แล้วให้ผู้เรียนช่วยกันบอกประโยชน์ของการสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการ</p>	<p>5. ผู้เรียนช่วยกันบอกประโยชน์ของการสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการ โดยครูเขียนข้อมูลบนกระดานดำและช่วยเติมเต็มเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น</p>
<pre> graph TD     A((ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพ)) --- B((องค์กร))     A --- C((พนักงาน))     A --- D((ลูกค้า))     A --- E((ประเทศ))             </pre>	
<p>6. ครูถามผู้เรียนว่า “ การสร้างคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้า พนักงาน และสังคมแวดล้อม พึงพอใจนั้น ต้องสร้างคุณภาพในเรื่องใดบ้างเพราะอะไร”</p>	<p>6. ผู้เรียนตอบคำถาม โดยครูกระตุ้นให้เห็นว่าสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พนักงาน และสังคมแวดล้อม คือ ผลิตภัณฑ์ (P) ต้นทุน (C) การส่งมอบ (D) ความปลอดภัย (S) และขวัญและกำลังใจ (M)</p>
<p>7. ครูเขียนแผนภาพแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ พร้อมให้ผู้เรียนช่วยกันพิจารณาว่าการที่องค์กรสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ (P) ต้นทุน (C) การส่งมอบ (D) ความปลอดภัย (S) และขวัญและกำลังใจ (M) ส่งผลดีต่อใครอย่างไร</p>	<p>7. ผู้เรียนช่วยกันพิจารณาว่าการที่องค์กรสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ (P) ต้นทุน (C) การส่งมอบ (D) ความปลอดภัย (S) และขวัญและกำลังใจ (M) ส่งผลดีต่อใครอย่างไร</p>



กิจกรรมการเรียนรู้การสอน (ต่อ)	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<pre>                     graph LR                         A[คุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ] --&gt; B[ผลิตภัณฑ์ (P)]                         A --&gt; C[ต้นทุน (C)]                         A --&gt; D[การส่งมอบ (D)]                         A --&gt; E[ความปลอดภัย (S)]                         A --&gt; F[ขวัญและกำลังใจ (M)]                     </pre>	
<p>8. ครูเขียนคำตอบลงในแผนภาพโดยย้าให้ผู้เรียนเห็นว่าการสร้างคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากแต่จะมีความซับซ้อนหาความรู้จักนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 4 - 5 คนตามความสนใจ และแจกใบงาน เรื่อง การสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการแบบพอเพียง พร้อมแบบประเมิน และใบความรู้ เรื่อง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับ ประกอบการจัดทำกิจกรรม ซึ่งระหว่างที่ผู้เรียนทำกิจกรรมกลุ่มครูคอยให้คำแนะนำพร้อมประเมินพฤติกรรมกลุ่ม</p> <p>9. ครูให้ผู้เรียนนำเสนอผลงานกลุ่มละ 10 นาที ทั้งนี้แต่ละกลุ่มต้องทำการประเมินกลุ่มตนเองและประเมินกลุ่มเพื่อนลงในแบบประเมินที่ครูมอบให้</p>	<p>8. ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม ตั้งชื่อกลุ่ม เลือกประธานและเลขานุการ จัดส่งตัวแทนกลุ่มรับใบงาน เรื่อง การสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการแบบพอเพียง พร้อมดำเนินกิจกรรมเป็นเวลา 60 นาที</p> <p>9. ผู้เรียนนำเสนอผลงานกลุ่มละ 10 นาที ทั้งนี้แต่ละกลุ่มต้องทำการประเมินกลุ่มตนเองและประเมินกลุ่มเพื่อนลงในแบบประเมินที่ครูมอบให้</p>