



กิจกรรมการเรียนรู้การสอน (ต่อ)	
กิจกรรมผู้สอน	กิจกรรมผู้เรียน
<p>10. ครูเขียนกรอบหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงบนกระดานดำ และให้ผู้เรียนช่วยกันสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการแบบพอเพียง โดยนำแนวคิดที่แต่ละกลุ่มเสนอมาใช้ประกอบการจัดทำเพื่อให้เป็นแนวคิดของสมาชิกทั้งห้อง</p>	<p>10. ผู้เรียนช่วยกันวิเคราะห์ เรื่อง การสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการแบบพอเพียง โดยนำแนวคิดที่แต่ละกลุ่มเสนอมาใช้ประกอบการจัดทำ เพื่อให้เป็นแนวคิดของสมาชิกทั้งห้อง</p>
<p><b>ขั้นสรุป</b></p> <p>- ครูให้ผู้เรียนช่วยกันสรุปความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ความหมายของคุณภาพ</li> <li>2) ความสำคัญของคุณภาพ</li> <li>3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพ</li> <li>4) พัฒนาการในการสร้างคุณภาพ</li> <li>5) ประโยชน์ของการสร้างคุณภาพ</li> <li>6) คุณภาพในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ</li> <li>7) แนวคิดและหลักการในการสร้างคุณภาพ</li> </ol>	<p>- ผู้เรียนช่วยกันสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ โดยครูช่วยเติมเต็มให้สมบูรณ์ พร้อมฉายแผ่นโปสเตอร์ที่ 1.1 – 1.8 ประกอบการสรุปสาระสำคัญ</p>
<p><b>ขั้นทดสอบหลังเรียน</b></p> <p>- ครูแจกแบบทดสอบความรู้หลังเรียนหน่วยที่ 1 และให้ผู้เรียนตรวจสอบผลการทดสอบทั้งก่อนและหลังเรียนจากครูโดยตรง</p>	<p>- ผู้เรียนรับการทดสอบความรู้หลังเรียนหน่วยที่ 1 เป็นเวลา 15 นาที และตรวจสอบผลการทดสอบทั้งก่อนและหลังเรียนจากครูโดยตรง</p>



สื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการสอนประจำหน่วย หน่วยที่ 1 เรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ</li> <li>2. ใบความรู้ เรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ เรียบเรียงโดยนายชูชีพ หมั่นจักร์</li> <li>3. ใบความรู้ เรื่อง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เรียบเรียงโดยนายชูชีพ หมั่นจักร์</li> <li>4. ใบงานที่ 1 เรื่อง การสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการแบบพอเพียง</li> <li>5. แผ่นโปสเตอร์ที่ 1.1 – 1.8</li> </ol>		
การวัดผลและประเมินผล		
วิธีวัด	เครื่องมือ	เกณฑ์
- ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ	แบบทดสอบ	- การทดสอบความรู้ความเข้าใจ จำนวน 20 คะแนน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับดี 15 - 20 คะแนน</li> <li>2. ระดับพอใช้ 10 – 15 คะแนน</li> <li>3. ระดับต้องปรับปรุง ต่ำกว่า 10 คะแนน</li> </ol> <u>หมายเหตุ</u> ผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องได้ 15 คะแนนขึ้นไป
- การสังเกตพฤติกรรม กลุ่ม	แบบสังเกตพฤติกรรม	- การสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม จำนวน 12 คะแนน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับดี 9 – 12 คะแนน</li> <li>2. ระดับพอใช้ 5 - 8 คะแนน</li> <li>3. ระดับต้องปรับปรุง 1 - 4 คะแนน</li> </ol> <u>หมายเหตุ</u> ผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องได้ 9 คะแนนขึ้นไป
- ประเมินผลงาน การ บูรณาการปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง	แบบประเมินผลงาน การบูรณาการปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง	- การประเมินผลงานการบูรณาการปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 20 คะแนน <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับดี 15 - 20 คะแนน</li> <li>2. ระดับพอใช้ 10 – 15 คะแนน</li> <li>3. ระดับต้องปรับปรุง ต่ำกว่า 10 คะแนน</li> </ol> <u>หมายเหตุ</u> ผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องได้ 15 คะแนนขึ้นไป



**แบบทดสอบก่อน - หลังเรียน**  
**หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ**

เวลา 15 นาที

**คำชี้แจง** เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว (ข้อละ 1 คะแนน)

1. ข้อใดเป็นสิ่งที่กำหนดคุณภาพของหลอดไฟฟ้า
  - ก. ความร้อน
  - ข. ความสวยงาม
  - ค. ความสว่าง
  - ง. ความทันสมัย
  - จ. ราคา
2. ความหมายของคุณภาพในอนาคต คือข้อใด
  - ก. มาตรฐานสินค้า
  - ข. ความพึงพอใจของผู้ผลิต
  - ค. ความพึงพอใจของผู้บริโภค
  - ง. ความพึงพอใจของสังคมแวดล้อม
  - จ. ความพึงพอใจของผู้บริโภคและสังคมแวดล้อม
3. คุณภาพมีความสำคัญต่อพนักงานอย่างไรบ้าง
  - ก. ทำงานได้ถูกต้องทุกขั้นตอน
  - ข. ความมั่นใจในการทำงาน
  - ค. ความมั่นคงในการทำงาน
  - ง. ไม่ถูกตำหนิจากนายจ้าง
  - จ. มีความสุขและสนุกกับงาน
4. คุณภาพส่งผลดีต่อประเทศผู้ผลิตในด้านใดมากที่สุด
  - ก. ความมั่นคง
  - ข. ความมีอำนาจ
  - ค. ความมีชื่อเสียง
  - ง. ความร่ำรวย
  - จ. เศรษฐกิจดีขึ้น



5. คุณภาพมีความสำคัญต่อองค์กรในด้านใดมากที่สุด
  - ก. สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี
  - ข. สร้างความมั่นคงให้กับองค์กร
  - ค. สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน
  - ง. สร้างผลกำไรให้กับองค์กร
  - จ. สร้างหลักประกันต่อยอดขายและกำไรสุทธิ
6. ข้อใดถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการสร้างคุณภาพ
  - ก. คน
  - ข. วัตถุดิบ
  - ค. เงินทุน
  - ง. กระบวนการ
  - จ. เครื่องมือเครื่องใช้
7. ใครคือผู้กำหนดคุณภาพ
  - ก. ลูกค้า
  - ข. ผู้ผลิต
  - ค. รัฐบาล
  - ง. กระทรวงสาธารณสุข
  - จ. สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม
8. ใครคือผู้สร้างคุณภาพ
  - ก. ลูกค้า
  - ข. ผู้ผลิต
  - ค. รัฐบาล
  - ง. กระทรวงสาธารณสุข
  - จ. สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม
9. จุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพและควบคุมคุณภาพ คือระบบใด
  - ก. ระบบการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
  - ข. ระบบการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC)
  - ค. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
  - ง. ระบบการตรวจสอบ (Inspection)
  - จ. กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)



10. ระบบการประกันคุณภาพ คือระบบใด
  - ก. ระบบการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)
  - ข. ระบบการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC)
  - ค. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000
  - ง. ระบบการตรวจสอบ (Inspection)
  - จ. กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)
11. ระบบการตรวจสอบคุณภาพสินค้ามีจุดอ่อนเรื่องใด
  - ก. ผู้ตรวจสอบขาดความรู้
  - ข. วิธีการดำเนินงานยุ่งยาก
  - ค. ทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้น
  - ง. เครื่องมือตรวจสอบไม่ได้มาตรฐาน
  - จ. ไม่สามารถแก้ปัญหาคุณภาพได้
12. คุณภาพมีประโยชน์ต่อใครมากที่สุด
  - ก. สังคม
  - ข. รัฐบาล
  - ค. องค์กร
  - ง. พนักงาน
  - จ. ลูกค้า
13. ประโยชน์สูงสุดที่องค์กรได้รับจากการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพคือเรื่องใด
  - ก. การมีผลกำไร
  - ข. สินค้าและบริการดี
  - ค. ความสามารถในการแข่งขันสูง
  - ง. การเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
  - จ. ลดปัญหาความขัดแย้งของพนักงาน
14. การสร้างคุณภาพสินค้าและธุรกิจบริการมีประโยชน์ต่อสังคมแวดล้อมด้านใดมากที่สุด
  - ก. ลดภาวะโลกร้อน
  - ข. ป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม
  - ค. ลดใช้ทรัพยากรธรรมชาติ
  - ง. คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น
  - จ. เศรษฐกิจโดยรวมของคนในสังคมสูงขึ้น



15. องค์ประกอบของคุณภาพในกระบวนการธุรกิจด้านใดส่งผลต่อความน่าเชื่อถือมากที่สุด
  - ก. ผลิตภัณฑ์ (Product)
  - ข. ต้นทุน (Cost)
  - ค. การส่งมอบ (Delivery)
  - ง. ความปลอดภัย (Safety)
  - จ. ขวัญและกำลังใจ (Morale)
16. องค์ประกอบของคุณภาพในกระบวนการธุรกิจด้านใดส่งผลทั้งพนักงาน ลูกค้า และสังคม
  - ก. ผลิตภัณฑ์ (Product)
  - ข. ต้นทุน (Cost)
  - ค. การส่งมอบ (Delivery)
  - ง. ความปลอดภัย (Safety)
  - จ. ขวัญและกำลังใจ (Morale)
17. พื้นฐานสำคัญที่สุดของการสร้างคุณภาพคืออะไร
  - ก. ความมีวินัย
  - ข. ความร่วมมือ
  - ค. ผู้บริหารองค์กร
  - ง. ความสามารถของบุคลากร
  - จ. โครงสร้างการบริหารงานในองค์กร
18. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแนวคิดในการสร้างคุณภาพ
  - ก. ผู้บริหารคือผู้การสร้างคุณภาพ
  - ข. การปฏิบัติงานเป็นต้นกำเนิดของ “คุณภาพ”
  - ค. การสร้างคุณภาพต้องลดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด
  - ง. การสร้างคุณภาพต้องเน้นการสรรหาวัตถุดิบที่ดี
  - จ. การสร้างคุณภาพต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคม
19. หลักการใดในการสร้างคุณภาพเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างไม่หยุดยั้ง
  - ก. กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการชัดเจน
  - ข. การให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านคุณภาพ
  - ค. ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอทุกขั้นตอน
  - ง. คัดเลือกผู้ขายปัจจัยการผลิตโดยเน้นที่คุณภาพ
  - จ. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน



20. การจัดการทำงานที่ล่าช้าเป็นหลักการใดในการสร้างคุณภาพ
- ก. กำหนดวัตถุประสงค์ของกิจการชัดเจน
  - ข. การให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านคุณภาพ
  - ค. ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอทุกขั้นตอน
  - ง. คัดเลือกผู้ขายปัจจัยการผลิต โดยเน้นที่คุณภาพ
  - จ. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน



**เฉลยแบบทดสอบก่อน - หลังเรียน**  
**หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ**

**ตอนที่ 1** เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว ข้อละ 1 คะแนน

ข้อที่	คำตอบ
1.	ค
2.	จ
3.	ค
4.	จ
5.	ข
6.	ก
7.	ก
8.	ข
9.	ง
10.	ค

ข้อที่	คำตอบ
11.	จ
12.	จ
13.	ง
14.	ง
15.	ค
16.	ง
17.	ก
18.	ข
19.	ก
20.	ข





	<b>ใบความรู้ที่ 1.1</b>	
	<b>ชื่อหน่วย</b> ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพ	

### หัวข้อเรื่อง



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

### จุดประสงค์การเรียนรู้

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

### เนื้อหาสาระ

อลัม สมิธ อีตีสตาสตราจารย์ทางเศรษฐศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยกลาสโกว์ เขียนหนังสือ เรื่อง ความมั่งคั่งของมวลประชาชาติ (An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations) ในปี พ.ศ. 2319 โดยกล่าวออกมาว่า “ประสิทธิภาพที่ดีกว่าย่อมจะชนะในที่สุด” (ชาญชัย อาจินสมาจาร. ม.ป.ป. : 1) ซึ่งคำกล่าวข้างต้นยังคงเป็นสัจธรรมในทุกยุคทุกสมัย ฉะนั้น องค์การที่ประสบความสำเร็จและก้าวเดินอย่างมั่นคงอย่างยั่งยืน จึงต้องมีคุณภาพทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ เพื่อสร้างสรรค์คุณภาพสินค้าและบริการที่ดีให้กับลูกค้า



“คุณภาพ” จึงเป็นสิ่งที่ทุกสังคม ทุกชุมชน ทุกองค์กร ทุกกิจกรรม ทุกกระบวนการ ทุกระบบ และทุกคนล้วนมีความต้องการด้วยกันทั้งสิ้น เพราะคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ คุณภาพ คือ ความอยู่รอดหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร คุณภาพ คือ ความก้าวหน้าของบุคคล คุณภาพ คือ ตัวชี้วัดหรือเงื่อนไขสำคัญที่กำหนดถึงความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น คุณภาพจึงมีความสำคัญและความจำเป็นต่อบุคคล องค์กร สังคม และประเทศชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

### 1.1 ความหมายของคุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ (Quality)” เป็นคำที่บุคคล และองค์กรต่าง ๆ กล่าวถึงในทุกระดับ โดยให้ความหมายที่แตกต่างกันตามประสบการณ์และความมุ่งหวัง อาทิ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2540 : 142) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพ หมายถึง กลุ่มของรูปลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งสามารถที่จะตอบสนองความต้องการที่กำหนดไว้

ดร. จูรัน (Dr Juran) ผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกัน กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของสินค้าที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เช่น การออกแบบให้หัวใจลูกค้าการมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของลูกค้า การมีลักษณะใช้งานได้ดี ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในสินค้า (วิฑูรย์ สิมะโชคติ. 2541 : 7)

ดร. ไฟเกนบาวน์ (Dr. A. V. Feigenbaum) ได้นิยาม คุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำสุด (Customer Satisfaction at the Lower Cost)(สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2545 : 3)

ครอสบี (Phillip B. Crosby) ได้นิยาม คุณภาพ คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2545 : 4)

สมเดช อิงกะวะระ และปริญญา บุญกนิษฐ (2546 :3) ได้ให้ความหมายคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติตรงตามความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากที่สุด ผลิตภัณฑ์หรือการบริการต้องเป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ และมีมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยที่มีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ