

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปริญญาตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและรายชื่อยวิชา

3663102 การจัดการการปฏิบัติการ

Operations Management

2. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อนวิชานี้ (ถ้ามี)

3. อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผศ.ดร.นครเศศ ณ พัทลุง

อาจารย์ผู้สอน ดร.ราเชนทร์ บุญลอยสง

4. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

ภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2559

5. สถานที่เรียน

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อรายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	จำนวนชั่วโมง ที่ได้สอนจริง	สาเหตุที่การสอนจริงต่างจากแผนการ สอนหากมีความแตกต่างเกิน 25%
<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอน หนังสือ เรียน และเกณฑ์การวัดผล</p> <p>บทนำ การวางแผน การดำเนินงาน การควบคุมการผลิตสินค้าและ บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการวางแผน - ความสำคัญของการวางแผน - ประเภทของการวางแผน - ข้อจำกัดของการวางแผน - ลักษณะของการวางแผนที่ดี - การผลิตและการจัดการดำเนินการ - องค์ประกอบระบบการผลิตและการดำเนินการ - ประเภทของการผลิต - การวางแผนและควบคุมการผลิตสินค้าและบริการ - การวางแผนกำลังการผลิต - ความหมายของกำลังการผลิตและการจัดกำลังการผลิต - การแบ่งประเภทของการวางแผนกำลังการผลิต 	3	3	

<p>การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การออกแบบผลิตภัณฑ์ - องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อในการออกแบบผลิตภัณฑ์ - การคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ - กระบวนการวัดผลผลิตภาพ - การปรับปรุงผลผลิตภาพ - แนวทางการดำเนินการปรับปรุงผลผลิตภาพ 	3	3	
<p>การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตภาพ(ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - การออกแบบผลิตภัณฑ์ - องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อในการออกแบบผลิตภัณฑ์ - การคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ - กระบวนการวัดผลผลิตภาพ - การปรับปรุงผลผลิตภาพ - แนวทางการดำเนินการปรับปรุงผลผลิตภาพ 	3	3	
<p>การเลือกทำเลที่ตั้งและการวางผังสถานประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมาย - วัตถุประสงค์ของทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ - ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกทำเลที่ตั้งในการผลิตและการดำเนินการ - วิธีการขั้นตอนในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ - การเลือกที่ตั้งแหล่งผลิตและดำเนินการโดยวิธีการเชิงคุณภาพ - การเลือกที่ตั้งแหล่งผลิตและดำเนินการโดยวิธีการเชิงปริมาณ - การวางแผนผังสถานประกอบการ - วัตถุประสงค์ในการวางผังโรงงาน - ระบบของการวางผังโรงงาน 	3	3	
<p>การเลือกทำเลที่ตั้งและการวางผังสถานประกอบการ(ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมาย - วัตถุประสงค์ของทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ - ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกทำเลที่ตั้งในการผลิตและการดำเนินการ - วิธีการขั้นตอนในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ - การเลือกที่ตั้งแหล่งผลิตและดำเนินการโดยวิธีการเชิงคุณภาพ - การเลือกที่ตั้งแหล่งผลิตและดำเนินการโดยวิธีการเชิงปริมาณ - การวางแผนผังสถานประกอบการ - วัตถุประสงค์ในการวางผังโรงงาน - ระบบของการวางผังโรงงาน 	3	3	
<p>การพยากรณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของการพยากรณ์ - การแบ่งช่วงเวลาการพยากรณ์ - การพยากรณ์เพื่อการผลิต - ข้อจำกัดและการพยากรณ์ - การพยากรณ์เชิงคุณภาพ - การพยากรณ์เชิงปริมาณ - อนุกรมเวลา - สมการถดถอยเชิงเส้น - การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นที่ 1 และ 2 	3	3	

<p>การพยากรณ์ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของการพยากรณ์ - การแบ่งช่วงเวลาการพยากรณ์ - การพยากรณ์เพื่อการผลิต - ข้อจำกัดและการพยากรณ์ - การพยากรณ์เชิงคุณภาพ - การพยากรณ์เชิงคุณภาพ - อนุกรมเวลา - สมการถดถอยเชิงเส้น - การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นที่ 1 และ 2 	3	3	
<p>การวางแผนกำลังการผลิตและความต้องการทรัพยากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำลังการผลิต - ความสำคัญของการวางแผนกำลังการผลิต - ประเภทของกำลังการผลิต - การวัดกำลังการผลิต - การเพิ่มกำลังการผลิต - การประหยัดโดยขนาด - ทฤษฎีข้อจำกัด - กลยุทธ์กำลังการผลิต - การประเมินทางเลือกสำหรับการกำหนดกำลังการผลิต - การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน 	3	3	
<p>การบริหารสินค้าคงคลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของสินค้าคงคลังและการบริหารสินค้าคงคลัง - การจัดการสินค้าคงคลัง - ปัจจัยในการคำนวณสินค้าคงคลัง - ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง - การตรวจนับจำนวนสินค้าคงคลัง - วัตถุประสงค์ในการจัดการสินค้าคงคลัง - ประโยชน์ของสินค้าคงคลัง - การจัดการสินค้าอย่างมีมาตรฐาน - ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง - ไบทรวนสอบความเคลื่อนไหวของสินค้าคงคลัง - การออกแบบไบทรวนสอบ - ทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลังแบบ ABC Analysis - ขนาดการสั่งซื้อที่เกิดความประหยัด 	3	3	
<p>การบริหารโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของโครงการ - ประโยชน์ของโครงการ - ความหมายของการเขียนโครงการ - ส่วนประกอบของโครงการ - การจัดทำโครงการแบบประเพณีนิยม - ความเป็นมาของ เทคนิค PERT และ CPM - ความแตกต่างของเทคนิค PERT และ CPM - การสร้างโครงข่ายงาน - การวิเคราะห์โครงข่ายงาน - การคำนวณเวลาคงเหลือ 	3	3	

<p>การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ผู้มีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน - การจัดการโลจิสติกส์ - ความสำคัญของโลจิสติกส์ - ขอบเขตของโลจิสติกส์ - การขนส่งและกลยุทธ์โลจิสติกส์ - ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของการขนส่ง - บทบาทหน้าที่ของการขนส่ง - ปัญหาของการขนส่ง 	3	3	
<p>การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ผู้มีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน - การจัดการโลจิสติกส์ - ความสำคัญของโลจิสติกส์ - ขอบเขตของโลจิสติกส์ - การขนส่งและกลยุทธ์โลจิสติกส์ - ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของการขนส่ง - บทบาทหน้าที่ของการขนส่ง - ปัญหาของการขนส่ง 	3	3	
<p>การจัดการคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะของคุณภาพของสินค้าและบริการ - นิยามคุณภาพในมุมมองของลูกค้า - การจัดการคุณภาพ - ต้นทุนคุณภาพ - องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม - มาตรฐานคุณภาพสากล 	3	3	
<p>การจัดการคุณภาพ(ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะของคุณภาพของสินค้าและบริการ - นิยามคุณภาพในมุมมองของลูกค้า - การจัดการคุณภาพ - ต้นทุนคุณภาพ - องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพโดยรวม - มาตรฐานคุณภาพสากล 	3	3	
<p>ความสามารถในการแข่งขัน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการปฏิบัติการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เทคโนโลยีในการผลิตสินค้าและบริการ - ผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีการผลิตสินค้าและบริการ - ระบบของเทคโนโลยีในการผลิตสินค้าและบริการ - การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันโดยเทคโนโลยี - การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร <p>การนำเสนอผลงานของนักศึกษา</p>	3	3	
ทวนสอบความรู้ระดับรายวิชา	3	3	
รวม	48	48	

2. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน(ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
ไม่มี	N/A	N/A

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด ประสิทธิภาพรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม		/		ไม่มี
ความรู้		/		ไม่มี
ทักษะทางปัญญา		/		ไม่มี
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ		/		ไม่มี
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		/		ไม่มี

4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน
ศึกษาดูงานนอกสถานที่

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปริญญาตรี

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
A1	36
รวม	36

2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เพื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา (จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านในรายวิชา)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
A1	0
รวม	0

3. จำนวนนักศึกษาที่ยกเลิกรายวิชา (W)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
A1	0
รวม	0

4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน		
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
A	0	0
B+	0	0
B	6	16.67
C+	6	16.67
C	23	63.89
D+	1	2.78
D	0	0
F	0	0
PD	0	0
P	0	0
NP	0	0
รวม	36	100.01

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ

ไม่มี

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	N/A

6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	N/A

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

สุ่มสัมภาษณ์นักศึกษาหลังจากการเรียนรู้

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปริญญาตรี

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
ไม่มี	N/A

2. ประเด็นด้านการบริหารองค์กร

อุปสรรคด้านการบริหารองค์กร	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
ไม่มี	N/A

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา(แบบเอกสาร)

1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

หลักสูตรได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นแบบไม่ระบุตัวตนนักศึกษา มีผลการค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ที่ 3.98 และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะของอาจารย์ เช่น การใช้คำพูด บุคลิกท่าทาง ความรับผิดชอบในการสอน การเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน (4.03)
- 2.* อาจารย์ฝึกให้นักศึกษาได้คิดวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหา คิดสร้างสรรค์ (4.09)
3. อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ให้นักศึกษาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (3.99)
4. อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีการส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเองโดยใช้ทั้งแหล่งการเรียนรู้หรือเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ (3.91)
5. อาจารย์ใช้สื่อ แหล่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา (4.00)
6. อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีความเหมาะสมและยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ (3.96)
7. อาจารย์สอดแทรกกิจกรรมที่ส่งเสริมการคิดและการปฏิบัติที่เป็นเหตุเป็นผล ถูกต้องและเหมาะสมให้แก่นักศึกษา (3.91)
8. เมื่อเรียนในรายวิชานี้แล้วนักศึกษามองเห็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้จากการเรียนการสอนไปใช้ (4.01)
9. อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของนักศึกษา (3.87)
10. อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ของนักศึกษา (4.00)
11. อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางปัญญาของนักศึกษา (3.91)
12. อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อของนักศึกษา (3.99)
13. อาจารย์จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมพัฒนาทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีของนักศึกษา (4.07)

1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 1.1

เห็นด้วยและยอมรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เรียนเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการสอนต่อไป

2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

การประสานงานและหารือร่วมกับคู่ความร่วมมือ พบว่า นักศึกษาบางคนขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้

2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 2.1

เห็นด้วยกับข้อ 2.1 แม้ว่าจะกระตุ้นแล้วบางคนยังไม่มีความเข้าใจในการเรียนที่ชัดเจนมากพอ

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงของภาคเรียน/ปีการศึกษา	ผลการดำเนินการ
1. ปรับปรุงเนื้อหา	1. มีการปรับปรุงเนื้อหาพร้อมกับคู่ความร่วมมือทางวิชาการให้เป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น
2. การศึกษาดูงานนอกสถานที่	2. ไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากความพร้อมของสถานที่ของคู่ความร่วมมือ

2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

ไม่มี

3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแผนการปรับปรุง	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
การศึกษาดูงาน	ปีการศึกษา 2560	อาจารย์ผู้สอน

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้สอน ต่ออาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

ควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อให้นักศึกษาเห็นภาพจริงในการจัดการการปฏิบัติการ