



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)

รหัสวิชา QMT ๓๕๑๒ รายวิชา การมุ่งเน้นลูกค้า
สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	QMT ๓๕๑๒
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การมุ่งเน้นลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Customer Focus

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต (๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	วิชาเฉพาะด้าน

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ หมู่นักศึกษา : ๐๑

๕. สถานที่ติดต่อ

๓๗๓๔ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๑/๒๕๖๕ ชั้นปีที่ ๒
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้	ประมาณ ๒๐ คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite) (ถ้ามี).....-.....

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)(ถ้ามี)-.....

๙. สถานที่เรียน

ห้อง ๓๗๔๕ อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง

วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ ๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิดและหลักการพื้นฐานด้านแนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
3. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดการข้อเรียนข้อเรียนของลูกค้า
4. เพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจแนวคิดและบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับการเรียนสาขาวิชาต่างๆ เชื่อมโยงกับการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการพื้นฐานด้านแนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดการข้อเรียนข้อเรียนของลูกค้า แนวคิดและบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

หมวดที่ ๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย) แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดการข้อเรียนข้อเรียนของลูกค้า แนวคิดและบทบาทของการจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

(ภาษาอังกฤษ) Concepts of customer classification; analysis of customer's needs; analysis of customer's information; creating customer satisfaction; management of customer's complaints; concepts and roles of customer relations management; steps of customer relations management; designing strategies in customer relations management; tools employed in customer relations management.

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓ ชั่วโมงต่อสัปดาห์จำนวน ๑๕ สัปดาห์ รวม ๔๕ ชั่วโมง	ตามความต้องการของ นักศึกษาโดยการนัดหมาย	ไม่มี	๖ ชั่วโมง ต่อสัปดาห์

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน : ห้องพักอาจารย์ ชั้น ๓ อาคาร ๓๓
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

๓.๒ ปรึกษามานโทรศัพทที่ทำงาน / มือถือ : หมายเลข ๐๘๑-๕๗๓-๗๔๑๐

๓.๓ ปรึกษามานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : ekgnarong2513@gmail.com

๓.๔ ปรึกษามานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) : เอกณรงค์ วรสีหะ
(Line) : ๐๘๑-๕๗๓-๗๔๑๐

๓.๕ ปรึกษามานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ : http://www.teacher.ssru.ac.th/ekgnarong_vo/

: <https://classroom.google.com/c/MzY5OTEyMDMxNDMx?cjc=vde23vk>

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. คุณธรรม จริยธรรม

๑.๑ คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- (๑) ตระหนักในคุณค่าทางด้าน คุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละต่อวิชาชีพและสังคม
- (๒) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องและคนในสังคม
- (๓) เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- (๔) เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆขององค์กรและสังคม

๑.๒ วิธีการสอน

- (๑) ผู้เรียนฟังบรรยาย ประกอบสื่อและเอกสารการสอน
- (๒) ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนและหลังฟังบรรยาย
- (๓) ผู้เรียนทำกิจกรรมกลุ่ม
- (๔) ผู้เรียนจัดทำรายงานและนำเสนอผลงานทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่ม
- (๕) ผู้เรียนฟังบรรยายพิเศษจากวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

๑.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินพฤติกรรมการตรงต่อเวลา ในการเข้าเรียนและการส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- (๒) การแต่งกายและมารยาทในชั้นเรียน
- (๓) พฤติกรรมมีส่วนร่วมอภิปราย การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและการทำงานกลุ่ม
- (๔) งานที่มอบหมายมีการเรียบเรียงโดยใช้ถ้อยคำของตนเอง เนื้อหาถูกต้องตามหัวข้อ และมีการอ้างอิง

เอกสารที่ได้นำมาใช้การศึกษาค้นคว้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- (๕) การทำกิจกรรมกลุ่ม และเดี่ยว
- (๖) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- (๗) การส่งงานตรงต่อเวลา

๒. ความรู้

๒.๑ ความรู้ที่ต้องพัฒนา

- (๑) มีความรอบรู้พื้นฐานในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางสาขาวิชาการและสาขาวิชาชีพอยู่ในเกณฑ์ดี สามารถประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม และศึกษาต่อในระดับสูง
- (๒) มีความรู้ความสามารถและความล้ำสมัยอยู่เสมอ สำหรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและวิวัฒนาการทางด้านธุรกิจ โดยเฉพาะทางด้านการจัดการคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

๒.๒ วิธีการสอน

- (๑) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา
- (๒) เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถาม และกำหนดประเด็นข้อคำถามเพื่อร่วมกันอภิปรายในห้องเรียน
- (๓) การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยให้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การทำแบบฝึกหัดและนำเสนอรายงาน

๒.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค
- (๒) ส่งแบบฝึกหัดและการวิเคราะห์กรณีศึกษาโดยใช้หลักทฤษฎีด้านการตลาดที่เกี่ยวข้อง
- (๓) ประเมินการนำเสนอรายงานและข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า

๓. ทักษะทางปัญญา**๓.๑ ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา**

- (๑) สามารถสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศกับกลุ่มคนหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) สามารถให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาทของผู้นำ หรือในบทบาทของผู้ร่วมทีมทำงาน
- (๓) สามารถใช้ความรู้ในศาสตร์มาชี้นำสังคมในประเด็นที่เหมาะสม

๓.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานรายบุคคลและรายงานกลุ่ม โดยให้มีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรม เพื่อให้นักศึกษาทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
- (๒) จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา และนำเสนอวิธีแก้ปัญหา
- (๓) ให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากธุรกิจในชีวิตจริง เพื่อให้นักศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์กับนักธุรกิจและบุคคลอื่น

๓.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานที่นำเสนอ
- (๓) ให้นักศึกษากำหนดความรับผิดชอบในกลุ่ม และประเมินการทำงานของตนเองและสมาชิกในกลุ่มโดยมุ่งหวังให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา**

- (๑) มีทักษะการใช้เครื่องมือที่จำเป็นที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งปากเปล่าและการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

๔.๒ วิธีการสอน

- (๑) มอบหมายงานให้นักศึกษาสืบค้นและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
- (๒) ให้นักศึกษาจัดทำรายงานและสื่อโดยใช้โปรแกรม Word / PowerPoint โดยจัดข้อมูลสารสนเทศให้อยู่ในขอบเขตที่ถูกต้อง
- (๓) ให้นักศึกษาฝึกการใช้สื่อเทคโนโลยีประกอบการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

๔.๓ วิธีการประเมินผล

- (๑) ประเมินการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- (๒) ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานที่นำเสนอ
- (๓) ให้นักศึกษากำหนดความรับผิดชอบในกลุ่ม และประเมินการทำงานของตนเองและสมาชิกในกลุ่มโดยมุ่งหวังให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา**

● (๑) มีทักษะการใช้เครื่องมือที่จำเป็นที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

● (๒) สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งปากเปล่าและการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อการ

นำเสนอได้อย่างเหมาะสม

๕.๒ วิธีการสอน

(๑) มอบหมายงานให้นักศึกษาสืบค้นและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

(๒) ให้นักศึกษาจัดทำรายงานและสื่อโดยใช้โปรแกรม Word / PowerPoint โดยจัดข้อมูลสารสนเทศให้อยู่

ในขอบเขตที่ถูกต้อง

(๓) ให้นักศึกษาฝึกการใช้สื่อเทคโนโลยีประกอบการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

๕.๓ วิธีการประเมินผล

(๑) การจัดทำรายงาน ประเมินจากการวิเคราะห์ข้อมูล การเรียบเรียงภาษา และสื่อประกอบ

(๒) ประเมินทักษะในการสื่อสารภายในชั้นเรียน การมีส่วนร่วมและการอภิปราย

๖. ด้านอื่นๆ

(๑)

(๒)

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล**๑. แผนการสอน**

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ปฐมนิเทศการเรียนการสอนของรายวิชา การะงาน และการ ประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน - ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน	๓	- แนะนำรายวิชา - ชักถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียนการ สอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom	ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๒-๓	<p>ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ - เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการดำเนินการ ที่เป็นเลิศ : โครงสร้าง 	๖	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สอน บรรยายโดยใช้ เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ชักถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียน การสอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย) - หนังสือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ 	ผศ.เอกฉัตรพงศ์ วรสีหะ
๔- ๕	<p>กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต</p> <ul style="list-style-type: none"> - TQM และการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การ - รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) - Customer Relationship Management: CRM - Six Sigma - QSME - ISO 9000:2000 - ระบบทันเวลาพอดี (JIT : Just-in-Time) 	๖	<ul style="list-style-type: none"> - บรรยาย/ยกตัวอย่าง ชักถาม ประเด็น สงสัย อภิปราย แสดงความคิดเห็น และ วิเคราะห์กรณีศึกษา - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อมัลติมีเดีย - ชักถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การ มุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียน การสอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท 	ผศ.เอกฉัตรพงศ์ วรสีหะ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			(ทดสอบย่อย) - กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต	
๖	แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า	๖	- บรรยาย/ยกตัวอย่างซักถาม ประเด็นสงสัยอภิปรายแสดงความคิดเห็น - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ซักถาม ประเด็นสงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียน การสอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	ผศ.เอกฉัตรพงศ์ วรสีหะ
๗ - ๘	การวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า	๖	- บรรยาย/ยกตัวอย่างซักถาม ประเด็นสงสัยอภิปรายแสดงความคิดเห็น และวิเคราะห์กรณีศึกษา - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ซักถาม ประเด็นสงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียน การสอน	ผศ.เอกฉัตรพงศ์ วรสีหะ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			สอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	
๙ - ๑๐	การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	๖	- บรรยาย/ยกตัวอย่างซักถาม ประเด็นสงสัยอภิปรายแสดงความคิดเห็น มอบหมายงาน การค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร จากเว็บไซต์ - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่อมัลติมีเดีย - ซักถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การ มุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียนการ สอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๑-๑๒	การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	๖	- ผู้สอน บรรยายโดยใช้ เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ซักถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียน การสอน QMT ๓๕๑๒ การ มุ่งเน้นลูกค้า - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียนการ สอน ONLINE ผ่านระบบ	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	
๑๓	การจัดการซื้อเรียนข้อเรียนของลูกค้ำ	๓	- บรรยาย ยกตัวอย่างวิธีการคำนวณ ช้คำถามประเด็นสงสัย - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ช้คำถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียนการสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้ำ - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ONLINE ผ่านระบบ Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๔-๑๕	แนวคิดและบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ และขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ำ	๖	- บรรยาย ช้คำถามประเด็นสงสัยอภิปราย และกำหนดหัวข้อรายงานกลุ่ม - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ช้คำถาม ประเด็น สงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - เอกสารประกอบการเรียนการสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้ำ - สื่อการสอน PowerPoint - รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ONLINE ผ่านระบบ	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			Google Classroom/Zoom - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท (ทดสอบย่อย)	
๑๖	นักศึกษา นำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย / อาจารย์ ทบทวน	๓	- แสดงบทบาทสมมติ - กรณีศึกษา - PowerPoint - เอกสารประกอบการสอน และใบงาน	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ และนักศึกษา
๑๗	สอบปลายภาค ๔๐ คะแนน			

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

การ เรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	ลำดับที่ประเมิน	สัดส่วน ของการประเมินผล
๑	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	๒๐
๒	ทดสอบย่อย	ตลอดภาคการศึกษา	๒๐
๓	การปฏิบัติงานเดี่ยว (รูปเล่มรายงาน)	ตลอดภาคการศึกษา	๒๐
๔	สอบปลายภาค	๑๗	๔๐

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) เอกณรงค์ วรสีหะ .(๒๕๖๐).เอกสารประกอบการเรียนการสอน QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า.(พิมพ์โรเนียว)

๒.เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) สุดาตวง เรืองรุจิระ. **หลักการตลาด**.กรุงเทพฯ:ยงพลเทรตดิ้ง,2540
 ๒) ชาญชัย อาจินสมาจาร. **หลักการตลาด**.กรุงเทพฯ:ปัญญาชน,2551
 ๓) สุวสา ชัยสุรัตน์. **หลักการตลาด**.สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร, 2550..
 ๔) Phillip Kotler. **Principle of Marketing**. Prentice Hall.Inc USA
 ๕) บทความทางด้านการตลาด จากวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ งานวิจัยต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ธุรกิจต่างๆ เช่น

ประชาชาติธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ ผู้จัดการ Marketeer Magazine, Search Marketing Magazine, Brandage Magazine

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) www.matichon.co.th,
 ๒) www.brandagemag.com
 ๓) www.marketingthai.or.th,
 ๔) www.manager.com,
 ๕) www.4ponline.com

- ๖) www.position.com
- ๗) www.businessthai.co.th
- ๘) www.manager.co.th
- ๙) www.marketeer.co.th
- ๑๐) www.positioningmag.com

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- ศึกษาทุกคนประเมินประสิทธิผลของการสอนรายวิชา โดยใช้แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา โดยครอบคลุมประเด็นในด้าน คุณธรรมและจริยธรรม ความรู้และทักษะที่นักศึกษาได้รับ และความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีและกิจกรรมการสอนของอาจารย์ผู้สอน
- การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนทุกคน ความสนใจและการมีส่วนร่วม

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การประเมินการสอนโดยคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย
- การประเมินการสอนโดยโปรแกรมและทีมสอน

การให้ผลสะท้อนกลับจากการประเมินของนักศึกษา

๓. การปรับปรุงการสอน

- การปรับปรุงการสอนจากการประเมินผลการสอนโดยอาจารย์ผู้สอน คณะกรรมการประเมิน และนักศึกษา
- โปรแกรมมีการประชุมเพื่อวางแผนการสอนอย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
- มีการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา ในด้านที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
- การฝึกอบรมเทคนิคในการสอนสมัยใหม่ เทคนิคการถ่ายทอดความรู้และการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- การพัฒนาโจทย์วิจัยจากชุมชน และทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และเพิ่มความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

(อธิบายกระบวนการที่ใช้ในการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา เช่น ทวนสอบจากคะแนนข้อสอบ หรืองานที่มอบหมาย กระบวนการอาจจะต่างกันไปสำหรับรายวิชาที่แตกต่างกัน หรือสำหรับมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน)

- โปรแกรมมีการสุ่มประเมินข้อสอบ และความเหมาะสมของการให้คะแนนของรายวิชา
- การสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา ได้แก่ แบบฝึกหัด รายงาน ข้อสอบ โดยคณะกรรมการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

(อธิบายกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินจากข้อ ๑ และ ๒ มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ)

- การปรับปรุงรายวิชาตามข้อเสนอแนะของการประเมินการสอน และผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์
- แนวทางการวางแผนการปรับปรุงจากรายงานผลการดำเนินการของรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

รายวิชา	คุณธรรม จริยธรรม							ความรู้							ทักษะทางปัญญา				ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบต่อระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ						ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศเชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ		
	●ความรับผิดชอบหลัก							○ความรับผิดชอบรอง																			
หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๑	๒	๓
QMT ๓๕๑๒ การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)	●	○	●	●	●	○	○	●	○	●	●	○	○	○	●	●	○	○	●	●	●	○	○	○	●	●	○

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ