



มคอ. ๕

หลักสูตรระดับปริญญา  ตี  โท  เอก

## รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา QMT ๓๕๑๒ รายวิชา การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

### หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	QMT ๓๕๑๒
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การมุ่งเน้นลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Customer Focus

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

.....ไม่มี.....

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

ผศ. เอกฉรงค์ วรสีหะ กลุ่มเรียน ๓๐๑

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

๕. สถานที่เรียน อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

## ๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	ปฐมนิเทศการเรียนการสอนของรายวิชา ภาระงาน และการประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน - ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน	๓	- แนะนำรายวิชา - บรรยาย ชักถามประเด็นสงสัย - อภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้เอกสารประกอบการเรียน การสอน - แนะนำและเตรียมการการสอนทาง ออนไลน์ - สื่อ PowerPoint	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๒-๓	ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ - ภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ - เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผล การดำเนินการ ที่เป็นเลิศ : โครงสร้าง	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๔	กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต - TQM และการปรับปรุงนวัตกรรมองค์กร - รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) - Customer Relationship Management: CRM - Six Sigma - QSME - ISO 9000:2000 - ระบบทันเวลาพอดี (JIT : Just-in-Time)	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - แบ่งกลุ่มทำรายงานกลุ่มเรื่อง มาตรฐานและระบบคุณภาพ - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๕	แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๖	การวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๗ - ๘	การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๙	การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	๓	- ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๐ - ๑๑	การจัดการข้อเรียนข้อเรียนของลูกค้า	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๒	แนวคิดและบทบาทของการจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และขั้นตอนการ จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๓	นักศึกษานำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย / อาจารย์ทบทวน	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๔	ปฐมนิเทศการเรียนการสอนของรายวิชา ภาระงาน และการประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน - ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน	๓	- ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๕ - ๑๖	ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ - ภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ - เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผล การดำเนินการ ที่เป็นเลิศ : โครงสร้าง	๓	- ผู้เรียนนำเสนอรายงานกลุ่ม - กลุ่มผู้ฟังสรุปและอภิปรายซักถาม - ผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันสรุป บทเรียน - ผู้เรียนนำเสนอรายงาน	ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ
๑๗	สอบปลายภาค			

## ๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	(๑) ปลุกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย มีความรับผิดชอบในการเป็นผู้นำกลุ่มและการเป็นสมาชิกของกลุ่ม (๒) ปลุกฝังให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริตในการสอบหรือลอกการบ้านของผู้อื่น (๓) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม คุณธรรม จริยธรรม การยกย่อง ชมเชยนักศึกษาที่ทำดี และมีความเสียสละ	√		
ความรู้	(๑) บรรยายเนื้อหา โดยใช้ PowerPoint และเอกสารประกอบการสอน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามประเด็นสงสัย และมีกิจกรรมในชั้นเรียนโดยเลือกแบบฝึกหัดให้เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละบท และให้ผู้เรียนค้นคว้าและนำเสนอรายงาน	√		
ทักษะทางปัญญา	(๑) ให้นักศึกษาจัดทำกรณีศึกษาโดยลงพื้นที่ปฏิบัติจริง วิเคราะห์และประเมินผล และนำผลการดำเนินงานมาอภิปรายกลุ่ม	√		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	(๑) จัดกิจกรรมกลุ่มในการลงพื้นที่เพื่อจัดทำกรณีศึกษา (๒) มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล	√		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	(๑) จัดกิจกรรมกลุ่มในศึกษาค้นคว้าเนื้อหาในรายวิชาเพิ่มเติมทาง Internet และนำเสนอด้วยโปรแกรมนำเสนอที่เหมาะสม (๒) มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล	√		

## ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

.....

## หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

- |  |       |    |    |
|--|-------|----|----|
| ๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน                | จำนวน | ๑๕ | คน |
| ๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา | จำนวน | ๑๕ | คน |
| ๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)                       |       | -  | คน |
| ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)                 |       |    |    |

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๒	๑๓.๓๓
A <sup>-</sup>	๖	๔๐
B <sup>+</sup>	๑	๖.๖๗
B	๔	๒๖.๖๗
B <sup>-</sup>	๑	๖.๖๗
C <sup>+</sup>	-	-
C	-	-
C <sup>-</sup>	-	-
D <sup>+</sup>	-	-
D	-	-
D <sup>-</sup>	-	-
F	-	-
I	๑	๖.๖๗
รวม	๑๕	๑๐๐

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	-

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	-

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
-	-

### หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
-	-

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
-	-

## หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

## ๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

## ๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

.....

## ๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

.....

## ๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

## ๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

.....

## ๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

.....

## หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

## ๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
	อธิบายผลการดำเนินการตามแผน ถ้าไม่ได้ดำเนินการหรือไม่ เสร็จสมบูรณ์ ให้ระบุเหตุผล

## ๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

.....

## ๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
-	-	-

## ๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

.....

ลงชื่อ เอกณรงค์ วรสีหะ

(ผศ. เอกณรงค์ วรสีหะ)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ๒๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลงชื่อ เอกณรงค์ วรสีหะ

(ผศ. เอกณรงค์ วรสีหะ)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ๒๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕