



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา QMT ๓๕๑๒ รายวิชา การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)
สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

| | |
|-----------------------|-------------------|
| รหัสวิชา | QMT ๓๕๑๒ |
| ชื่อรายวิชาภาษาไทย | การมุ่งเน้นลูกค้า |
| ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ | Customer Focus |

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

.....ไม่มี.....

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

ผศ. เอกฉัตร วีระสิทธิ์ กลุ่มเรียน ๓๐๑ รหัส ๖๒

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

๕. สถานที่เรียน - อาคาร ๓๗ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน (ชม.) | กิจกรรมการเรียนการสอน/สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|------------|--|-------------|---|---------------------|
| 1 | ปฐมนิเทศการเรียนการสอนของรายวิชา ภาระงาน และการประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน - ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน | 3 | - แนะนำรายวิชา - บรรยาย ชักถามประเด็นสงสัย อภิปรายแสดงความคิดเห็น - การใช้เอกสารประกอบการเรียน การสอน - แนะนำและเตรียมการการสอนทาง ออนไลน์ - สื่อ PowerPoint | ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ |
| 2-3 | ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ - ภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ - เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผล การดำเนินการ ที่เป็นเลิศ : โครงสร้าง | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ |
| 4 | กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต - TQM และการปรับตัวนวัตกรรมองค์กร - รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) - Customer Relationship Management: CRM - Six Sigma - QSME - ISO 9000:2000 - ระบบทันเวลาพอดี (JIT : Just-in-Time) | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - แบ่งกลุ่มทำรายงานกลุ่มเรื่อง มาตรฐานและระบบคุณภาพ - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ |
| 5 | แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มลูกค้า | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมี เดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกฉัตรค์ วรสีหะ |

| สัปดาห์ที่ | หัวข้อ/รายละเอียด | จำนวน (ชม.) | กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้ | ผู้สอน |
|------------|--|-------------|--|--------------------|
| 6 | การวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 7-8 | การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 9 | การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า | 3 | - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 10 - 11 | การจัดการข้อเรียนข้อเรียนของลูกค้า | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 12 | แนวคิดและบทบาทของการจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และขั้นตอนการ จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 13 | นักศึกษานำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย / อาจารย์ทบทวน | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 14 | ปฐมนิเทศการเรียนการสอนของรายวิชา ภาระงาน และการประเมินผลโดย นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน - ประเมินผลก่อนการเรียนการสอน | 3 | - ผู้สอนบรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และสื่อมัลติมีเดีย - ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 15 - 16 | ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ - ภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผลการ ดำเนินงานที่เป็นเลิศ - เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อผล การดำเนินการ ที่เป็นเลิศ : โครงสร้าง | 3 | - ผู้เรียนนำเสนอรายงานกลุ่ม - กลุ่มผู้ฟังสรุปและอภิปรายซักถาม - ผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันสรุป บทเรียน - ผู้เรียนนำเสนอรายงาน | ผศ.เอกณรงค์ วรสีหะ |
| 17 | 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 และมีกิจกรรมในชั้นเรียนโดยเลือกแบบฝึกหัดที่เหมาะสม 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 | ๒๓ | คน |
| ๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา | จำนวน | ๒๓ | คน |
| ๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) | | - | คน |
| ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด) | | | |

| ระดับคะแนน (เกรด) | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------|-------|---------------|
| A | ๑๐ | ๔๓.๔๗ |
| A ⁻ | ๓ | ๑๓.๐๔ |
| B ⁺ | ๒ | ๘.๖๙ |
| B | ๑ | ๔.๓๔ |
| B ⁻ | ๑ | ๔.๓๔ |
| C ⁺ | - | - |
| C | ๓ | ๑๓.๐๔ |
| C ⁻ | - | - |
| D ⁺ | - | - |
| D | ๑ | ๔.๓๔ |
| D ⁻ | - | - |
| F | - | - |
| I | ๒ | ๘.๖๙ |

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 ๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงชื่อ

()

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.