



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา QMT๒๕๑๓ รายวิชาการจัดการธุรกิจบริการ

สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา QMT๒๕๑๓
ชื่อรายวิชาภาษาไทย การจัดการธุรกิจบริการ
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ Business Service Management

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)
ไม่มี

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์ ดร.จิราภรณ์ บุญยั้ง กลุ่มเรียน ๓๐๑

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ
ปีการศึกษาที่ ๑ / ๒๕๖๕ ชั้นปีที่ ๒

๕. สถานที่เรียน อาคาร ๓๗ ห้อง๓๗๔๓ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวน ชั่วโมงตาม แผนการ สอน	จำนวน ชั่วโมงที่ สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจาก แผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕%
บทนำ แนะนำรายวิชา ทดสอบก่อนเรียน	๓	๓	
บทที่ ๑ หลักการจัดการ	๓	๓	
บทที่ ๒ การเขียนแผนธุรกิจ	๖	๖	
บทที่ ๓ พฤติกรรมผู้บริโภค	๓	๓	
บทที่ ๔ ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ	๓	๓	
บทที่ ๕ คุณภาพการให้บริการ	๓	๓	
บทที่ ๖ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ	๓	๓	
บทที่ ๗ การตลาดบริการ	๓	๓	
บทที่ ๘ การปรับปรุงการบริการ	๖	๖	
บทที่ ๙ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ	๓	๓	
บทที่ ๑๐ การตลาดบริการสมัยใหม่สำหรับ ธุรกิจ บริการ ส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	๓	๓	
บทที่ ๑๑ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	๓	
บทที่ ๑๒ การคาดหวังของผู้รับบริการ และการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	๓	๓	

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร
ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
ไม่มี	-	-

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียด รายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	๑. ให้คะแนนจิตพิสัยเมื่อนักศึกษาได้ปฏิบัติตามข้อตกลงด้านคุณธรรม จริยธรรม ๒. สอดแทรกประสบการณ์ และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการนำเครื่องมือการจัดการความรู้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	√		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ความรู้	๑.บรรยายพร้อมทั้งยกตัวอย่าง หลักการจัดการ การจัดการทางธุรกิจ แผนธุรกิจ ธุรกิจบริการ ๒.พูดคุย ชักถามนักศึกษา รายบุคคล รายกลุ่ม ให้มีส่วนร่วมในการตอบปัญหา ประเด็นต่างๆ ๓.ให้แบบฝึกหัด เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีการสืบค้น ฝึกคิด วิเคราะห์ เศรษฐกิจ ปัจจุบันลักษณะต่างๆการ ให้บริการทางธุรกิจที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	√		-นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่กล้าซักถาม แสดงความคิดเห็น อาจารย์ผู้สอนต้องระบุนุ เจาะจงเป็นรายบุคคล เพื่อให้ตอบคำถาม และวิเคราะห์ข้อมูล การคำนวณ เกี่ยวกับการจัดการทางธุรกิจ การประกอบการทำธุรกิจประเภทต่างๆสำหรับประยุกต์ใช้ในการจัดการทางธุรกิจในปัจจุบัน
ทักษะทางปัญญา	๑.อาจารย์ยกตัวอย่าง กรณีต่างๆจากหลายสาขาวิชาการ เช่นการจัดการทางธุรกิจ การบริการอย่างมีคุณภาพ ข้อมูลทางการตลาด การประกอบธุรกิจต่างๆและ ให้นักศึกษาวิเคราะห์ คำนวณ และโต้ตอบประเด็นปัญหาต่างๆตามหลักการและ แนวคิดทางด้านการประกอบ ธุรกิจ การลงทุนทางธุรกิจประเภทต่างๆ	√		-นักศึกษายังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากสาขาต่างๆให้เข้ากับแนวทางการวิเคราะห์เศรษฐกิจทางธุรกิจได้อาจารย์จึงต้องยกตัวอย่างประกอบ

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	๑.มอบหมายงานรายกลุ่มและรายบุคคล โดยกำหนดให้นักศึกษามาส่งตรงตามเวลาที่กำหนด ๒.ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนซักถามและตอบปัญหา	√		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	<p>๑.อธิบายประโยค ข้อความ สัญลักษณ์ต่างๆ ในเนื้อหาวิเคราะห์ต้นทุน รายรับ รายจ่าย การกำหนดราคาในตลาดต่างๆ พร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาประกอบให้ดูเป็นตัวอย่าง</p> <p>๒. ฝึกรับฟังผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภค ต้นทุน ต่างๆ และผลลัพธ์ที่ได้จาก การคำนวณ ด้วยการแสดงวิธีทำ พูด และเขียนในห้องเรียน รายบุคคล รายกลุ่ม</p> <p>๓. ให้แบบฝึกหัดงานเดี่ยว งานกลุ่ม ให้นักศึกษาไปคิด สืบค้นการคำนวณการทำธุรกิจประเภทต่างๆ วิเคราะห์SWOT การทำธุรกิจ ใน ปัจจุบัน จากเว็บไซต์ และการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	√		๑. นักศึกษายังขาดทักษะในการคำนวณ อาจารย์จึงต้องทบทวนพร้อม ยกตัวอย่างให้ฝึกแสดงวิธีทำและเฉลย ให้นักศึกษาดู

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ให้นักศึกษาฝึกคำนวณ โจทย์ตัวอย่างในชั้นเรียน แล้วอาจารย์ตรวจในชั้นเรียน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเรื่อง การคิดและการคำนวณ

หมวดที่๓สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน๑๗..... คน
๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา.....๑๗..... คน
๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W).....-..... คน
๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๑๐	๕๘.๘๒
A ⁻	๑	๕.๘๘
B ⁺	๓	๑๗.๖๖
B	๑	๕.๘๘
B ⁻	๑	๕.๘๘
C ⁺	-	-
C	-	-
C ⁻	-	-
D ⁺	-	-
D	-	-
D ⁻	-	-
F	-	-
W	-	-
I	๑	๕.๘๘
รวม	๑๗	๑๐๐

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)
ไม่มี

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. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและถึงอำนวยความสะดวก

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

-

.....

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

....._.....

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
-	

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

-

.....

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
-		

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

ลงชื่อจิราภรณ์ บุญยิ่ง.....

(อ. ดร.จิราภรณ์ บุญยิ่ง)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ..๑๕.. เดือน....พ.ย...พ.ศ. ...๒๕๖๕

ลงชื่อ

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.