



**รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา**  
รหัสวิชา LOG๓๔๐๒ รายวิชา การจัดการการตลาดและความสัมพันธ์กับลูกค้า  
(Customer Relationship Management)  
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์  
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม  
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๖

**หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**๑. รหัสและชื่อรายวิชา**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| รหัสวิชา              | LOG๓๒๐๔  |
| ชื่อรายวิชาภาษาไทย    | การจัดการการตลาดและความสัมพันธ์กับลูกค้า         |
| ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ | Management, marketing and customer relationships |

**๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)**

-

**๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิริยา บุญมาเลิศ  
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์  
ภาคปกติ รุ่น ๖๔ กลุ่ม ๘๓๐ และกลุ่ม ๘๓๑

**๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา**

สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๖ ชั้นปีที่ ๓

**๕. สถานที่เรียน**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

**หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน**

**๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน**

| หัวข้อ  | จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน | จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง | ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕% |
|---|--------------------------|------------------------|--|
| ปฐมนิเทศรายวิชา และ   | ๓                        | ๓                      |  |
| บทที่ ๑ หลักการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง | ๙                        | ๙                      |  |
| บทที่ ๒ บทบาทการบริการลูกค้าในงานโล                                 | ๖                        | ๖                      |  |

| หัวข้อ  | จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน | จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง | ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างกัน ๒๕% |
|---|--------------------------|------------------------|--|
| จิสติกส์  |                          |                        |  |
| บทที่ ๓ การวางแผนกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า         | ๓                        | ๓                      |  |
| บทที่ ๔ เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้านโลจิสติกส์ | ๓                        | ๓                      |  |
| บทที่ ๕ ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า                        | ๖                        | ๖                      |  |
| บทที่ ๖ เทคโนโลยีสื่อสาร  | ๓                        | ๓                      |  |
| บทที่ ๗ การวัดผลงานการให้บริการลูกค้า                             | ๑๒                       | ๑๒                     |  |

## ๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตรในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

| หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี) | นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน | แนวทางชดเชย |
|---------------------------------------|--|-------------|
| -                                     | -  | -           |

## ๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

| ผลการเรียนรู้    | วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา  | ประสิทธิภาพ |       | ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข |
|------------------|--|-------------|-------|---|
|                  |  | มี          | ไม่มี |   |
| คุณธรรม จริยธรรม | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม หรือตัวอย่างบุคคลที่ควรค่าเป็นแบบอย่างที่ดีจากแผ่น ซีดีรอม บทกวี คำสอนคติธรรม หรือข่าวในสถานการณ์ปัจจุบันก่อนเข้าสู่เนื้อหาบทเรียน</li> <li>- บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเศรษฐกิจ และสังคม</li> <li>- นำกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหามาอภิปรายร่วมกัน</li> </ul> | ✓           |       |   |
| ความรู้          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบรรยาย</li> <li>- การวิเคราะห์กรณีตัวอย่าง</li> <li>- การถามตอบ</li> <li>- การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การมอบหมายงานให้</li> <li>- ศึกษาค้นคว้า</li> <li>- การอภิปรายร่วมกัน</li> </ul>  | ✓           |       |   |

| ผลการเรียนรู้  | วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา  | ประสิทธิผล |       | ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข |
|--|--|------------|-------|---|
|  |  | มี         | ไม่มี |   |
| ทักษะทางปัญญา  | - การมอบหมายให้นักศึกษาทำโครงการพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา และนำเสนอผลการศึกษา<br>- อภิปรายกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา   | ✓          |       |   |
| ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ                    | - มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล<br>- จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา<br>- การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค<br>- การนำเสนอผลงานวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค  | ✓          |       |   |
| ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | - มอบหมายงานให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการส่งงาน ตามที่ได้รับมอบหมายผ่านทางอีเมล<br>- ให้ผู้เรียนรายงานผลการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอผลงานโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสมจากการอ้างอิง แหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ | ✓          |       |   |

#### ๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

ผู้สอนต้องวัดผลก่อนเรียนและหลังเรียน ซึ่งเป็นการทดสอบย่อยแบบไม่แจ้งล่วงหน้าเพิ่มเติมให้นักศึกษาเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาอ่านหนังสือล่วงหน้าและทบทวนเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ และอาจจะมีการสอดแทรกการบรรยายให้นักศึกษาทราบและตระหนักถึงหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง

#### หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

|  | กลุ่มเรียน ๘๓๐ | กลุ่มเรียน ๘๓๑ |
|--|----------------|----------------|
| ๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน                | ๑๗             | ๙              |
| ๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา | ๑๗             | ๙              |
| ๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)                       | -              | -              |

#### ๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

| ระดับคะแนน (เกรด) | กลุ่มเรียน ๘๓๐ |               | กลุ่มเรียน ๘๓๑ |               |
|-------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                   | จำนวน          | คิดเป็นร้อยละ | จำนวน          | คิดเป็นร้อยละ |
| A                 | ๖              | ๓๕.๒๙         | -              | -             |
| A <sup>-</sup>    | ๒              | ๑๑.๗๖         | ๒              | ๒๒.๒๒         |
| B <sup>+</sup>    | -              | -             | ๒              | ๒๒.๒๒         |
| B                 | ๒              | ๑๑.๗๖         | ๒              | ๒๒.๒๒         |
| B <sup>-</sup>    | ๒              | ๑๗.๖๕         | ๐              | -             |

| ระดับคะแนน (เกรด) | กลุ่มเรียน ๘๓๐ |               | กลุ่มเรียน ๘๓๑ |               |
|-------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                   | จำนวน          | คิดเป็นร้อยละ | จำนวน          | คิดเป็นร้อยละ |
| C <sup>+</sup>    | ๑              | ๑๗.๖๕         | ๐              | -             |
| C                 | ๑              | ๕.๘๘          | ๑              | ๑๑.๑๑         |
| C <sup>-</sup>    | -              | -             | ๒              | ๒๒.๒๒         |
| D <sup>+</sup>    | -              | -             | -              | -             |
| D                 | -              | -             | -              | -             |
| D <sup>-</sup>    | -              | -             | -              | -             |
| F                 | -              | -             | -              | -             |
| I                 | -              | -             | -              | -             |
| <b>รวม</b>        | <b>๑๗</b>      | <b>๑๐๐</b>    | <b>๙</b>       | <b>๑๐๐</b>    |

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   |
|---|--|
| นำผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินผลของรายวิชา พร้อมกับข้อสอบ รายงานและหลักฐานการเข้าชั้นเรียนเข้ารับการตรวจสอบจากคณะกรรมการวิชาการ/สาขาวิชาเพื่อพิจารณาทวนสอบตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่รายวิชากำหนดใน มคอ.๒ | คณะกรรมการวิชาการ/สาขาวิชาเห็นชอบเรื่องการแบ่งคะแนน การมอบหมายงาน เกณฑ์ในการประเมินผลนักศึกษา โดยไม่มีการแก้ไขใด ๆ |

## หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการทำงาน

## ๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

| ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี) | ผลกระทบ                              |
|--|--------------------------------------|
| แหล่งสืบค้น (ห้องสมุด) เกี่ยวกับตำราเรียนค่อนข้างน้อย  | หาหนังสือหรือตำราอ้างอิงค่อนข้างน้อย |

## ๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

| ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี) | ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา |
|------------------------------------|------------------------------------|
| ไม่มี                              | ไม่มี                              |

## หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

## ๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (แบบเอกสาร)

## ๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษา

## ๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

## ๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

## ๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

-

## ๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

-

## หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

## ๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

| แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/<br>ปีการศึกษาที่ผ่านมา | ผลการดำเนินการ |
|--|----------------|
| -  | -              |

## ๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

อธิบายการปรับปรุงโดยย่อ เช่น ปรับเปลี่ยนวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษานี้ การใช้อุปกรณ์การสอนแบบใหม่ เป็นต้น

ปรับเนื้อหาและวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษาถัดไปให้มีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ และสภาพการพัฒนาของสังคมและประเทศมากขึ้น

## ๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

| ข้อเสนอ   | กำหนดเวลาที่แล้ว<br>เสร็จ     | ผู้รับผิดชอบ |
|---|-------------------------------|--------------|
| - จัดเตรียมเอกสาร/หนังสือที่เกี่ยวข้องไว้ที่ห้องสมุดให้เพียงพอต่อ<br>นักศึกษา | ก่อนเปิดภาคเรียน ๑<br>สัปดาห์ | บรรณารักษ์   |

## ๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ปรับเนื้อหาและวิธีการสอนให้มีความทันสมัยต่อเหตุการณ์และสภาพสังคม

ลงชื่อ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิริยา บุญมาเลิศ)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ๑๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

ลงชื่อ .....

( )

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.