



รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา LOG๓๔๐๒ รายวิชา การจัดการการตลาดและความสัมพันธ์กับลูกค้า
(Customer Relationship Management)

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม
ภาคการศึกษา ๒ 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 ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๖ ชั้นปีที่ ๓

๕. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตาม แผนการสอน	จำนวนชั่วโมง ที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการ สอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
ปฐมนิเทศรายวิชา และ	๓	๓	
บทที่ ๑ หลักการสร้างความสัมพันธ์ และการ	๙	๙	

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
สื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง			
บทที่ ๒ บทบาทการบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์	๖	๖	
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 และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

๓. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม หรือตัวอย่างบุคคลที่ควรค่าเป็นแบบอย่างที่ดีจากแผน ซีดีรอม บทกวี คำสอนคติธรรม หรือข่าวในสถานการณ์ปัจจุบัน ก่อนเข้าสู่เนื้อหาบทเรียน - บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเศรษฐกิจ และสังคม - นำกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหามาอภิปรายร่วมกัน 	✓		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยาย - การวิเคราะห์กรณีตัวอย่าง - การถามตอบ - การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การมอบหมายงานให้ - ศึกษาค้นคว้า - การอภิปรายร่วมกัน 	✓		
ทักษะทางปัญญา	<ul style="list-style-type: none"> - การมอบหมายให้นักศึกษาทำโครงการพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา และนำเสนอผลการศึกษา - อภิปรายกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา 	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล - จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา - การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคร - การนำเสนอผลงานวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคร 	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - มอบหมายงานให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการส่งงานตามที่ได้รับมอบหมายผ่านทางอีเมล - ให้ผู้เรียนรายงานผลการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอผลงานโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสมจากการอ้างอิง แหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

ผู้สอนต้องวัดผลก่อนเรียนและหลังเรียน ซึ่งเป็นการทดสอบย่อยแบบไม่แจ้งล่วงหน้าเพิ่มเติมให้นักศึกษาเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาอ่านหนังสือล่วงหน้าและทบทวนเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ และอาจจะมีการสอดแทรกการบรรยายให้นักศึกษาทราบและตระหนักถึงหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

	กลุ่มเรียน ๘๓๐
๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน	๑๑
๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา	๑๑

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)	-
----------------------------	---

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	กลุ่มเรียน ๘๓๐	
	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๕	๔๕.๕๐
A ⁻	๒	๑๘.๒๐
B ⁺	๑	๘.๑๐
B	๓	๒๗.๓๐
B ⁻	-	-
C ⁺	-	-
C	-	-
C ⁻	-	-
D ⁺	-	-
D	-	-
D ⁻	-	-
F	-	-
I	-	-
รวม	๑๑	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
นำผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินผลของรายวิชา พร้อมกับข้อสอบ รายงานและหลักฐานการเข้าชั้นเรียนเข้ารับการตรวจสอบจากคณะกรรมการวิชาการ/สาขาวิชาเพื่อพิจารณาทวนสอบตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่รายวิชา กำหนดใน มคอ.๒	คณะกรรมการวิชาการ/สาขาวิชาเห็นชอบเรื่องการแบ่ง คะแนน การมอบหมายงาน เกณฑ์ในการประเมินผลนักศึกษา โดยไม่มีการแก้ไขใด ๆ

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

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 ๒ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
-	-

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

อธิบายการปรับปรุงโดยย่อ เช่น เปลี่ยนวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษานี้ การใช้อุปกรณ์การสอนแบบใหม่ เป็นต้น

ปรับเนื้อหาและวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษาถัดไปให้มีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ และสภาพการพัฒนาของสังคมและประเทศมากขึ้น

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
- จัดเตรียมเอกสาร/หนังสือที่เกี่ยวข้องไว้ที่ห้องสมุดให้เพียงพอต่อนักศึกษา	ก่อนเปิดภาคเรียน ๑ สัปดาห์	บรรณารักษ์

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ปรับเนื้อหาและวิธีการสอนให้มีความทันสมัยต่อเหตุการณ์และสภาพสังคม

ลงชื่อ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิริยา บุญมาเลิศ)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ลงชื่อ

()

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.