

หลักสูตร สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปริญญตรี

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและรายชื้อวิชา

3572703 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
Customer Relationship Management (ตอนเรียน B1)

2. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อนวิชานี้ (ถ้ามี)

3. อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา น.ส.สิรินาถ แพทย์งกุล

อาจารย์ผู้สอน น.ส.สิรินาถ แพทย์งกุล

4. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2558

5. สถานที่เรียน

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

1. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อรายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	จำนวน ชั่วโมง ที่ได้ สอน จริง	ระบุสาเหตุ ที่การสอน จริงต่างจาก แผนการ สอนหากมี ความ แตกต่างเกิน 25%
บทนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
วิวัฒนาการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
คุณค่าของลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
การจัดกลุ่มลูกค้า การหาลูกค้าใหม่และการ รักษาลูกค้า	3	3	
กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้า	3	3	
กลยุทธ์การขายและการบริหารลูกค้า สัมพันธ์	3	3	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการ ติดต่อสื่อสาร	3	3	
สอบกลางภาค	3	3	
กลยุทธ์องค์การในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
หลักจริยธรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
เทคโนโลยีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	3	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา	3	3	
ความท้าทายในอนาคตของการบริหารลูกค้า สัมพันธ์	3	3	
นำเสนอโครงงานกลุ่ม	3	3	
นำเสนอโครงงานกลุ่ม	3	3	
สอบปลายภาค	3	3	
รวม	48	48	

2. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน(ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
-	-	-

3. ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดประสิทธิภาพรายวิชา	ประสิทธิภาพ		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	หาหรือเรื่องกติกา และวินัยของมหาวิทยาลัย และการเข้าเรียน	/		
ความรู้	สาระความรู้ในรายวิชา และตัวอย่างกรณีศึกษา	/		
ทักษะทางปัญญา	ถามตอบ ทำแบบทดสอบ แบบอภิปราย	/		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	ทำงานกลุ่ม	/		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ทำงานกลุ่มและนำเสนอ บทบาทสมมติ	/		

4. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ทวนความรู้พื้นฐานการตลาด เพราะนักศึกษาความรู้เรื่องการตลาดไม่แน่น

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	43
รวม	43

2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เพื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา (จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านในรายวิชานี้)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	0
รวม	0

3. จำนวนนักศึกษาที่ยกเลิกรายวิชา (w)

ตอนเรียน	จำนวน (คน)
B1	0
รวม	0

4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน		
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
A	4	9.3
B+	6	13.95
B	14	32.56
C+	2	4.65
C	9	20.93
D+	2	4.65
D	3	6.98
F	2	4.65
PD	0	0
P	0	0
NP	0	0
(M(*))	1	2.33
รวม	43	100.00

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ

-

6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

6.1 ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	

6.2 ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
-	

7. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการใช้แหล่งทรัพยากร ประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
--	

2. ประเด็นด้านการบริหารองค์กร

อุปสรรคด้านการบริหารองค์กร	ผลกระทบต่อการเรียนรู้
-	

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา(แบบเอกสาร)

1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 1.1

2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

2.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

2.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ 2.1

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าในการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงของภาพเรียน/ปี การศึกษา	ผลการดำเนินการ
สอนเทอมแรก	-

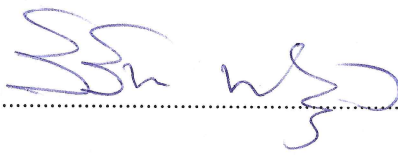
2. การดำเนินการอื่นๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแผนการ ปรับปรุง	กำหนดเวลาที่ แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ปูพื้นความรู้เรื่องการตลาด ใหม่ให้ทบทวน และ เชื่อมโยงกับสาระวิชานี้		ผู้สอนประจำรายวิชา

4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้สอน ต่ออาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ดร.สิรินาถ แพทย์กุล และ นางสาวปรีศนา มั่นเภา

ลงชื่อ..........วันที่รายงาน 15 พฤษภาคม 2559.....

ชื่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร นายราเชนทร์ บุญลอยสง

ลงชื่อ.....วันที่รายงาน.....