



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)
ประจำภาคเรียนที่ 1/2557

รหัสวิชา 3572701

ชื่อรายวิชา พฤติกรรมผู้บริโภค ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ
ตอนเรียน A1 และ B1
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

อาจารย์ผู้สอน
อ.ปริศนา มั่นเภา

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3572701 พฤติกรรมผู้บริโภค ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความเข้าใจความหลากหลายของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ การวิเคราะห์ผู้บริโภคเพื่อกลยุทธ์การตลาด รูปแบบใหม่ของพฤติกรรมผู้บริโภค ความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่ และความสามารถในการจัดการอารมณ์ รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้สอน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการบริการลูกค้า
27 กุมภาพันธ์ 2558

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	9
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	11
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	11

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 3572701 พฤติกรรมผู้บริโภค ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ
 (Customer Behavior in Service and Customer Expectation and Perception)
2. จำนวนหน่วยกิต
 3 (3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ตอนเรียน A1 & B1
 อ.ปริศนา มั่นเภา อาจารย์ผู้สอน prisana_mun@hotmail.com
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2557 / ชั้นปีที่ 2
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 ห้องเรียน 301 อาคารเรียนรวม
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 วันที่จัดทำ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2557
 วันที่ปรับปรุง วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2557

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของความหลากหลายของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ การวิเคราะห์ผู้บริโภคเพื่อกลยุทธ์การตลาด รูปแบบใหม่ของพฤติกรรมกรรมการบริโภค และความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อกลุ่มเป้าหมาย
- 1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

- 2.1 เพื่อพัฒนาเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัย เพื่อความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ทางการจัดการในปัจจุบัน
- 2.2 เพื่อการพัฒนาเนื้อหา ตลอดจนประเด็นสำคัญที่ผู้สอนเห็นควรให้ปรับปรุงเพื่อความถูกต้อง
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อรายวิชา พฤติกรรมผู้บริโภค ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ความเข้าใจความหลากหลายของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการรับรู้ของลูกค้าในการบริการ การวิเคราะห์ผู้บริโภคเพื่อกลยุทธ์การตลาด รูปแบบใหม่ของพฤติกรรมกรรมการบริโภค ความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่ และความสามารถในการจัดการอารมณ์

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง e-mail ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่าง 10:00 – 12:00 น. หรือ 13:00 – 15:00 น. (ไม่เกิน 16 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ยกเว้นวันที่ผู้สอนติดภารกิจ วันสอน และวันหยุดราชการ ทั้งนี้ผู้เรียนสามารถติดต่อผ่านทาง e-mail

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

3) มีภาวะผู้นำเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี โดยสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- 4) มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1) บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่ทุจริต หรือจากมิฉฉาชีพการป้องกันตนเอง

- 2) อภิปรายกลุ่ม
- 3) กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่ให้และตรงเวลา
- 2) มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 3) ประเมินผลการนำเสนอรายงานที่มอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

1) มีความรู้และเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยมีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบเป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2) สามารถจำแนกและอธิบายองค์ความรู้ที่ศึกษา แล้วนำมาบูรณาการความรู้จากศาสตร์ต่างๆ มาประยุกต์มาใช้กับชีวิตประจำวัน

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

- 2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา
- 3) การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) สอบกลางภาคและสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี
- 2) การมอบหมายให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม
- 3) นำเสนอสรุปการอ่านจากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 4) วิเคราะห์กรณีศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

1) สามารถค้นคว้า ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก โดยการศึกษาจากกรณีศึกษา

2) สามารถคิดอย่างเป็นระบบ โดยการให้ทำ Mind Mapping การวางภาพรวมแล้วนำมาโยงเชื่อมกันอย่างเป็นระบบ

3) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริง ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน รวมทั้งเชิญวิทยากร มาบรรยายในห้องให้นักศึกษารับฟัง เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

2) การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา

3) การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

1) สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์หรือเน้นการวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์

2) ประเมินจากชิ้นงานที่ส่งให้ถูกต้องตามทฤษฎี

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1) มีความสามารถทำงานเป็นกลุ่มในฐานะผู้นำและผู้ตามได้ โดยมีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

2) สามารถริเริ่มสร้างสรรค์ แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมต่างได้ โดยมีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และริเริ่มสร้างสรรค์ในเรื่องวิชาชีพได้

3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างดี ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล โดยมีการเข้าไปเรียนภาษาอังกฤษและอบรมเพิ่มเติม

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1) การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

2) จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

3) มอบหมายงานกลุ่มและรายบุคคล

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1) ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย

- 2) การวิเคราะห์กรณีศึกษา และการทำกิจกรรม
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1) สามารถใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศต่างๆ ในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นต่างๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2) สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
 - 3) มีทักษะในการใช้เครื่องมือที่จำเป็นเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ โดยการให้ฝึกการพิมพ์ดีดและการใช้ Microsoft office
 - 4) สามารถสืบค้นข้อมูล วิเคราะห์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในวิชาที่เรียน
 - 5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1) มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
 - 2) นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 - 5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1) การวิเคราะห์ผลการทำแบบฝึกหัด กรณีศึกษา
 - 2) สอบกลางภาค สอบปลายภาค
 - 3) การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน
 - 4) การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	ปฐมนิเทศการเรียนการสอน แนะนำ บทเรียนและเครื่องมือเสริมการเรียนรู้ รวมทั้งเรียน หัวข้อเรื่อง “พื้นฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค”	3	บรรยาย	อ.ปริศนา มั่นเภา
2	หัวข้อเรื่อง “การวิจัยผู้บริโภค”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม	อ.ปริศนา มั่นเภา
3	หัวข้อเรื่อง “กระบวนการก่อนการซื้อ”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
4	หัวข้อเรื่อง “กระบวนการหลังการซื้อ”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
5	หัวข้อเรื่อง “การรับรู้ของผู้บริโภค”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
6	หัวข้อเรื่อง “การเรียนรู้ของผู้บริโภค”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
7	หัวข้อเรื่อง “ทัศนคติของผู้บริโภค”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
8	สอบกลางภาค (เก็บ 30%) และเรียน หัวข้อเรื่อง “ความต้องการ แรงจูงใจ”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
9	หัวข้อเรื่อง “บุคลิกภาพและอารมณ์”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
10	หัวข้อเรื่อง “ค่านิยม”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
11	หัวข้อเรื่อง “วิถีชีวิตของผู้บริโภค”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
12	หัวข้อเรื่อง “ครอบครัว”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
13	หัวข้อเรื่อง “กลุ่มอ้างอิง”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
14	หัวข้อเรื่อง “วัฒนธรรมและชนชั้นทาง สังคม”	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา
15	หัวข้อเรื่อง “การบริการกับผู้บริโภค” และการนำเสนอรายงานกลุ่ม (เก็บ 10%) และส่งรายงานเดี่ยว (เก็บ 10%)	3	บรรยาย / อภิปรายกลุ่ม / แสดงความคิดเห็นร่วมกัน	อ.ปริศนา มั่นเภา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ / รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการ สอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
16	สอบปลายภาค (เก็บ 40%) กับคะแนน เข้าห้องเรียน (เก็บ 10%)			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	การแสดงความคิดเห็นในวิชาชีพ ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียน ทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงเวลาตาม กฎระเบียบ	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน กลางภาคเรียนโดยการวิเคราะห์ ข้อมูล การนำความรู้มาประยุกต์ กับชีวิตประจำวัน	8	30 %
3	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา 4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 5.ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงานพร้อมกับใช้ เทคโนโลยีต่างๆ มานำเสนอ การทำรายงานกลุ่ม รายงานเดี่ยว โดยทำการวิเคราะห์กรณีศึกษา ทั้งวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการ บรรยายประกอบ	15	30 %
4	1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2.ด้านความรู้ 3.ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน ปลายภาคเรียน	16	40 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1.เอกสารและตำราหลัก

ชูชัย สมิทธิไกร. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.

2.เอกสารและข้อมูลสำคัญ

Schiffman & Kanuk. Consumer Behavior. 9th edition.U.S.A.: Pearson Education Inc, 2007.

Solomon. Consumer Behavior. 9th edition. U.S.A.: Pearson Education Inc, 2011.

3.เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ธีรภัทร์ มกรพันธ์. เข้าใจให้ถึงพฤติกรรมลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ แมนเนจเม้นท์ มีเดีย, 2538

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. การคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วังอักษร, 2538

4.ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์

<http://www.bangkokbiznews.com/>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการสอบ

3. การปรับปรุงการสอน

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สอนในรายวิชาเดียวกัน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การสอบถามจากนักศึกษา
- การทวนสอบจากคะแนนสอบ
- การตรวจรายงานที่เสร็จสิ้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับ อาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และหรือผู้เชี่ยวชาญ