

รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา(มคอ.5)

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ (สองภาษา)

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา รหัสวิชา 8313009 ชื่อรายวิชา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
2. จำนวนหน่วยกิต 3(2-2-5)
3. หลักสูตร และประเภทรายวิชา หลักสูตร : นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา นิเทศศาสตร์(สองภาษา) ประเภทรายวิชา : เป็นวิชาเอกเลือก
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน 4.1 ผู้รับผิดชอบรายวิชา : อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์ 4.2 อาจารย์ผู้สอน : กลุ่มเรียนที่ 1 อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์ 4.3 กลุ่มเรียนที่ 1 จำนวน 9 คน
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 2/2563 ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
8. สถานที่เรียน กลุ่มเรียนที่ 1 ห้อง 38306 อาคาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
9. วันที่จัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา 30 เมษายน 2564

หมวดที่ 2 การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

2.1 รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	ชม. แผน การ สอน	ชม.ที่ได้ สอน จริง	ระบุสาเหตุที่การสอน จริงต่างจากแผนการ สอนเกิน 25%
<p>ปฐมนิเทศเกี่ยวกับด้านการเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวการสอน/เนื้อหาสาระ - กิจกรรมการเรียนการสอน - การวัดผลประเมินผล 	4	4	
<p>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ - ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 	4	4	
<p>บทที่ 2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด - ผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่มีต่อผู้บริโภค - สภาพแวดล้อมทางการตลาดในปัจจุบัน - การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21 	8	8	
<p>บทที่ 3 การออกแบบกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์ลูกค้า - การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด - การแบ่งส่วนการตลาด กำหนดตลาดเป้าหมาย และกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ - การจัดทำแผนภาพตลาด - การพิจารณาหน่วยในการตัดสินใจซื้อ และระดับความสัมพันธ์ของลูกค้าแต่ละราย - การจัดทำแผนการตลาดสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 	8	8	

<ul style="list-style-type: none"> - การนำแผนการตลาดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ 			
<p>บทที่ 4 วิธีรักษาลูกค้าปัจจุบัน หาลูกค้าใหม่ และดึงลูกค้า เก่าด้วยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมของลูกค้าที่มีความพอใจ - วิธีการสร้างความประทับใจ เพิ่มความภักดีในตราสินค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าปัจจุบัน - แนวทางการรักษาลูกค้าปัจจุบัน - วิธีการหาลูกค้าใหม่ - วิธีการดึงลูกค้าเก่า 	8	8	
<p>บทที่ 5 การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานภายใน บริษัท และกลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของการตลาดภายใน - แนวทางการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มการตลาดภายใน - การบริหารลูกโซ่อุปทาน - การสร้างสัมพันธ์กับผู้ขายสินค้า - การสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ 	8	8	
<p>บทที่ 6 การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มบริษัทบริหารจัดการ พนักงาน กลุ่มอ้างอิง และกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการจัดหาบุคลากร - การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มอ้างอิง - ประเภทของกลุ่มอ้างอิง - การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ - กลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อที่สำคัญ - การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ 	8	8	
<p>บทที่ 7 กิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าระยะ ยาว</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร - กิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าใน 	8	8	

ระยะยาว			
นำเสนอชิ้นงาน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4	4	

2.2 หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางขจัดขย
ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

2.3 ประสิทธิภาพของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา(มคอ.3)

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาการใช้วิธีสอน/ข้อเสนอในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
1. คุณธรรม จริยธรรม	(1) อาจารย์ผู้สอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในชั้นเรียน (2) ให้ความสำคัญของการมีวินัย การตรงต่อเวลา การส่งงานตามกำหนดและความซื่อสัตย์ ในการทำกิจกรรมหรืองานที่มอบหมาย (3) อาจารย์ผู้สอนจัดกิจกรรมให้นักศึกษาทำงานร่วมกัน (4) อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	/		
2. ความรู้	(1) จัดการเรียนการสอนให้ครบถ้วนตามคำอธิบายรายวิชาโดยเน้นให้มีการบูร	/		

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุใน รายละเอียดของรายวิชา	ประสิทธิ ผล		ปัญหาการใช้วิธีสอน/ ข้อเสนอในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
	<p>ณาการความรู้และทักษะทางวิชาชีพ</p> <p>(2) จัดให้มีการเรียนรู้โดยใช้เหตุการณ์ จริงมาประยุกต์ใช้กับภาคทฤษฎี</p> <p>(3) จัดบรรยายพิเศษโดยวิทยากร ภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญหรือมี ประสบการณ์ตรง</p> <p>(4) จัดให้มีรายวิชาโครงการ/การฝึก ปฏิบัติในสถานประกอบการ</p>			
3. ทักษะทาง ปัญญา	<p>(1) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ ฝึกทักษะด้านการใช้ความคิดและ เทคโนโลยีสมัยใหม่</p> <p>(2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง</p> <p>(3) จัดกระบวนการเรียนการสอนที่ฝึก ทักษะการคิดทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม เช่น การจัดทำโครงการ</p>	/		
4. ทักษะความ สัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความ รับผิดชอบ	<p>(1) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ เน้นการทำงานเป็นกลุ่มและงานที่ต้องมี การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</p> <p>(2) สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ การเข้าใจวัฒนธรรม ขององค์กรในรายวิชาต่าง ๆ</p>	/		
5. ทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข การ สื่อสาร และการ ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	<p>(1) จัดการเรียนการสอนที่เน้นการฝึก ทักษะเทคนิคทางสถิติเพื่อคณิตศาสตร์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>(2) จัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนนำเสนอ ผลงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทาง คณิตศาสตร์และสถิติ</p>			

2.4 ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ควรแนะนำให้นักศึกษา ติดตามข่าวสารสถานการณ์บ้านเมือง สถานการณ์โลก ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย เทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น เพราะถือเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของนักศึกษานิเทศศาสตร์ ใน การนี้จักเป็นการตอบโจทย์ผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในด้านความรู้ ทักษะทางปัญญาได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

หมวดที่ 3 สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

1. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน

กลุ่มเรียนที่ 1 จำนวน 9 คน

2. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา

กลุ่มเรียนที่ 1 จำนวน 8 คน

3. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W)

กลุ่มเรียนที่ 1 จำนวน 1 คน

4. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

กลุ่มเรียนที่ 1

ระดับคะแนน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	4	44.44
B+	4	44.44
B	0	0.00
C+	0	0.00
C	0	0.00
D+	0	0.00
D	0	0.00
F	0	0.00
ไม่สมบูรณ์ (I)	0	0
ผ่าน (P,S)	0	0
ตก (U)	0	0
ถอน (W)	1	11.11

5. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี) ไม่มี	
6. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา	
1) ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน	
ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	
2) ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้	
ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	
7. การประเมินรายละเอียดตาม มคอ.3 และ มคอ.5	
วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
กำหนดการทวนสอบรายวิชากลยุทธ์ การตลาดสำหรับธุรกิจบันเทิงและการแสดง โดย การสอบถามหรือสัมภาษณ์นักศึกษาที่สุ่มมา ซึ่ง คณะได้แต่งตั้งคณะกรรมการทวนสอบมาตรฐาน ผลสัมฤทธิ์	<ol style="list-style-type: none"> วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564 สถานที่ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารบรรณราชนครินทร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี คณะกรรมการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ หลักสูตร นิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชา นิเทศศาสตร์(สองภาษา) สรุปผล คณะกรรมการทวนสอบได้ให้ข้อเสนอแนะเห็นด้วย ต่อผลการทวนสอบ โดยเสนอแนะให้ผู้สอนจัดการ ประชุมในรายวิชาเพื่อเตรียมการสอนให้เป็นไปในทิศทาง หรือแนวทางเดียวกัน

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
	<p>คณะกรรมการทวนสอบได้สรุปผลการประเมินรายละเอียดตาม มคอ.3 และ มคอ.5 พบว่า ผู้สอนได้จัดการเรียนการสอนครบทุกประเด็นตาม มคอ.3 และ มคอ.5 ซึ่งการประเมินการให้คะแนนจาก กระดาษคำตอบ/ ข้อสอบ/ชิ้นงาน/รายงาน/ผลงาน พบว่า ผู้สอนได้มีการจัดการเรียนการสอนตรงตามคำอธิบายรายวิชาและการจัดทำ มคอ.3 โดยนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของรายวิชาและได้รับคุณธรรม จริยธรรมที่ดีขึ้น มีความพึงพอใจต่อการสอนของอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการสอนที่เข้าใจง่ายและพึงพอใจต่อผู้สอนในระดับมาก ข้อเสนอแนะต่อรายวิชาดังกล่าว พบว่า อาจจะมีเพิ่มชิ้นงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นการกระจายคะแนนให้น้อยลงในแต่ละชิ้น</p>

หมวดที่ 4 ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

1. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
ไม่มี	ไม่มี

2. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร (ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ 5 การประเมินรายวิชา

1.ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา (เอกสารแสดงผลการประเมินฯ)

1.1 ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา (ประเมินออนไลน์) ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการสอน กลุ่มเรียนที่ 1 ในรายวิชาเท่ากับ 4.34 คิดเป็น 86.80 %
1.2 ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 1.1 เห็นชอบต่อผลการประเมิน
2. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น
2.1. ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่นโดยผู้รับผิดชอบรายวิชา ควรสร้างกิจกรรมเสริมทักษะนอกสถานที่ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนการสอน
2.2. ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อผลการประเมินตามข้อ 2.1 คณะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณรายได้ จึงส่งผลต่อการจัดโครงการพัฒนานักศึกษาการออกนอกสถานที่

หมวดที่ 6 แผนการปรับปรุง

1. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน / รายวิชาครั้งที่ผ่านมา		
แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่ ผ่านมา	ผลการดำเนินการ	
ไม่มี	-	
2. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา ปรับวิธีการสอน เพิ่มกรณีตัวอย่าง ให้นักศึกษาค้นคว้ามากขึ้น จัดกิจกรรมกลุ่มให้ฝึกปฏิบัติเพื่อเสริม ทักษะ กระตุ้นให้เกิดความตั้งใจเรียน		
3. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป		
ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้สอน
จัดลำดับความยากง่ายของเนื้อหา และให้โอกาสนักศึกษาทำกิจกรรม เสริม	ก่อนเปิดภาคเรียน	อาจารย์ผู้สอน
4. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร - ควรมีการฝึกหรือกระตุ้นให้นักศึกษาติดตามข่าวสารสถานการณ์บ้านเมือง สถานการณ์โลก ทั้งด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย เทคโนโลยี อย่างใกล้ชิดเพราะถือเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของนักศึกษานิเทศ		

ศาสตร์

ลงชื่อ..... อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

(อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์)

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

ลงชื่อ..... อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

(อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์)

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

ผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา

คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

อาจารย์ผู้สอน : อาจารย์ สรียาภา คັນธวัลย์

ชื่อวิชา : 8313004 กลยุทธ์การสร้างตราสินค้า section : 1

จำนวน นศ.ลงทะเบียน : 7 จำนวน นศ.ที่ประเมิน : 6

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยรายวิชา 8313004	ค่า S.D. รายวิชา 8313004
1. ด้านการเรียนการสอน		
1.1 แจ้างแนวการสอนที่สามารถอธิบายจุดประสงค์และเนื้อหาของรายวิชาได้อย่างชัดเจน	4.83	0.41
1.2 จัดการเรียนการสอนที่หลากหลายตามแนวการสอน	4.67	0.52
1.3 มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ครบตามเวลา เข้าสอน	4.67	0.52
1.4 ภาพรวมความพึงพอใจด้านการเรียนการสอน	4.83	0.41
รวมผลการประเมินด้านที่ 1	4.75	0.10
2. ด้านการวัดผลและประเมินผล		
2.1 ความสอดคล้องของชิ้นงานกับเนื้อหาโดยมีการ กำหนดคะแนนของชิ้นงานที่เหมาะสม	4.67	0.52

2.2 ความสม่ำเสมอในการตรวจงาน และการแจ้งคะแนน	4.83	0.41
2.3 ความยุติธรรมในการวัดผลและประเมินผล	4.50	0.84
2.4 ภาพรวมความพึงพอใจด้านการวัดผลและประเมินผล	4.83	0.41
รวมผลการประเมินด้านที่ 2	4.71	0.16
3. ด้านเอกสารและสื่อประกอบการสอน		
3.1 ความเหมาะสมของหนังสือหรือสื่อที่ใช้ประกอบการสอนที่หลากหลาย	4.83	0.41
3.2 การแนะนำแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนเพื่อให้นักศึกษาเพิ่มเติม	4.67	0.52
3.3 มีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านภาษาอังกฤษ ตำรา และเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.83	0.41
3.4 ภาพรวมความพึงพอใจด้านเอกสารและสื่อประกอบการสอน	4.83	0.41
รวมผลการประเมินด้านที่ 3	4.79	0.08
4. ด้านการวางตนในสถานภาพของการเป็นอาจารย์		
4.1 การใช้ภาษาสุภาพ และวางตัวเหมาะสมกับการเป็นอาจารย์	4.83	0.41
4.2 ความเอาใจใส่ผู้เรียน การให้คำปรึกษาในประเด็นที่มีปัญหา	4.67	0.52
4.3 การให้เวลาในการปรึกษาเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน	4.83	0.41
4.4 ภาพรวมความพึงพอใจด้านการวางตนในสถานภาพของการเป็นอาจารย์	4.67	0.52
รวมผลการประเมินด้านที่ 4	4.75	0.10

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการสอนของอาจารย์สรียาภา คันธวัชย์ ในรายวิชา 8313004 เท่ากับ 4.75 คิดเป็น 95.00 %

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น
ข้อคิดเห็นที่ 1	เรียนสนุกดีครับ ได้ใช้ความรู้และจินตนาการในการสร้างสินค้าและความสามัคคีของเพื่อนในกลุ่ม อาจารย์ผู้สอน ใจดี คุยง่าย สอนเข้าใจง่าย รวบรวมแล้ว Happy