

## รายละเอียดของรายวิชา(มคอ.3)

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	คณะนิเทศศาสตร์

## หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา รหัสวิชา 8313009 ชื่อรายวิชา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
2. จำนวนหน่วยกิต 3(2-2-5)
3. หลักสูตร และประเภทรายวิชา หลักสูตร : นิเทศศาสตรบัณฑิต ประเภทรายวิชา : เป็นวิชาเอกเลือก
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน 4.1 ผู้รับผิดชอบรายวิชา : อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์ 4.2 อาจารย์ผู้สอน : กลุ่มเรียนที่ 1 อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์ 4.3 กลุ่มเรียนที่ 1 จำนวน 8 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. วันที่จัดทำรายละเอียดของรายวิชา หรือวันที่มีการปรับปรุงครั้งล่าสุด 23 พฤศจิกายน 2563

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. ศึกษาแนวคิดและความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสำคัญของการใช้ฐานข้อมูลทางการตลาด
2. ศึกษาฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างความภักดีต่อตราสินค้าในระยะยาวผ่านเครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบต่าง ๆ
3. ปลูกฝังด้านคุณธรรมจริยธรรม ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ที่ทันสมัยต่อการศึกษาในศตวรรษที่ 21

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในศึกษาแนวคิดและความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสำคัญของการใช้ฐานข้อมูลทางการตลาดและฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างความภักดีต่อตราสินค้าในระยะยาวผ่านเครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบต่าง ๆ

### หมวดที่ 3 ส่วนประกอบของรายวิชา

#### 1. คำอธิบายรายวิชา : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

ศึกษาแนวคิดและความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสำคัญของการใช้ฐานข้อมูลทางการตลาดและฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้าง ความภักดีต่อตราสินค้าในระยะยาวผ่านเครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบต่าง ๆ

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

ใน 1 ภาคการศึกษามีการเรียนการสอน 15 สัปดาห์ สัปดาห์ที่ 16 สอบปลายภาค โดยแบ่งดังนี้

จำนวนคาบ		สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	จำนวนคาบการศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย	ปฏิบัติ			
30	30	สอนเสริมตามความต้องการของผู้สอน/นักศึกษาเฉพาะราย	การทำรายงานกลุ่มและการนำเสนอรายงาน ชื้อชิ้นงาน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า การทำงานกลุ่มและการนำเสนอรายงาน ชื้อชิ้นงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	5 ชั่วโมง/สัปดาห์

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์จะให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวน 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทุกวันพุธ เวลา 13.00-16.00 ณ ห้องพักอาจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ ชั้น 2

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

(● ความรับผิดชอบหลัก) (○ ความรับผิดชอบรอง)

วิชา ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การกีฬา มีการกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 5 ด้าน ดังนี้

### 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) มีความรู้ ความเข้าใจในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ (○)
- (2) ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ (○)
- (3) มีวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อตนเองวิชาชีพและสังคม (○)
- (4) เคารพสิทธิมนุษยชนและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (5) ยึดฐานความคิดทางศีลธรรมทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม มีจิตสาธารณะ (○)
- (6) เคารพกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและสังคม

#### 1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) อาจารย์ผู้สอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในชั้นเรียน
- (2) ให้ความสำคัญของการมีวินัย การตรงต่อเวลา การส่งงานตามกำหนดและความซื่อสัตย์ในการทำกิจกรรมหรืองานที่มอบหมาย
- (3) อาจารย์ผู้สอนจัดกิจกรรมให้นักศึกษาทำงานร่วมกัน
- (4) อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา

#### 1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) ประเมินจากคามมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมของคณะและมหาวิทยาลัย
- (2) สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กับความรู้ในศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง(○)
- (3) ประเมินจากพฤติกรรมของนักศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม

### 2 ด้านความรู้

#### 2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- (1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์(●)
- (2) สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กับความรู้ในศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง(○)
- (3) สามารถใช้ความรู้และทักษะในสาขาวิชาชีพวิทยาศาสตร์ในการประยุกต์แก้ไขปัญหาในงานจริงได้ (○)

(4) มีความรู้และทักษะของการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์

(5) มีประสบการณ์ทางการฝึกปฏิบัติงานทางด้านนิเทศศาสตร์ (O)

## 2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

(1) จัดการเรียนการสอนให้ครบถ้วนตามคำอธิบายรายวิชาโดยเน้นให้มีการบูรณาการความรู้และทักษะทางวิชาชีพ

(2) จัดให้มีการเรียนรู้โดยใช้เหตุการณ์จริงมาประยุกต์ใช้กับภาคทฤษฎี

(3) จัดบรรยายพิเศษโดยวิทยากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ตรง

(4) จัดให้มีรายวิชาโครงการ/การฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้ ประเมินจากผลสัมฤทธิ์แห่งการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ คือ

(1) การทดสอบย่อย

(2) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน

(3) การรายงาน/แผนงาน/โครงการ

(4) การนำเสนอผลงานภาคปฏิบัติ

(5) ประเมินจากผลการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ

## 3 ด้านทักษะทางปัญญา

### 3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

(1) สามารถคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยการใช้องค์ความรู้ทางวิชาชีพนิเทศศาสตร์และวิชาชีพที่เกี่ยวข้องโดยใช้ประสบการณ์เป็นฐานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านงานนิเทศศาสตร์ (O)

(2) ใช้ปัญญาสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้านการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง สังคม และส่วนร่วม(O)

(3) สามารถเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและประสบการณ์ในภาคปฏิบัติจริง(O)

### 3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

(1) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ฝึกทักษะด้านการใช้ความคิดและเทคโนโลยีสมัยใหม่

(2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

(3) จัดกระบวนการเรียนการสอนที่ฝึกทักษะการคิดทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม

เช่น การจัดทำโครงการ

### 3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา หรือสังเกตการใช้ความคิด การใช้

เทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และเป็นระบบ

#### 4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

##### 4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- (1) สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (O)
- (2) มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งรายงานรายบุคคลและงานกลุ่ม (●)
- (3) มีความรับผิดชอบการพัฒนาการเรียนรู้ทั้งของตนเองและทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (O)
- (4) สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและสมาชิกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (O)
- (5) สามารถใช้ความรู้ในศาสตร์มาชี้นำสังคมในประเด็นที่เหมาะสม
- (6) วางตัวและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ และสำนึกความรับผิดชอบ (O)

##### 4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- (1) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการทำงานเป็นกลุ่มและงานที่ต้องมีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- (2) สอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรในรายวิชาต่าง ๆ

##### 4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- (1) ประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาขณะทำกิจกรรมกลุ่ม
- (2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานเป็นกลุ่ม
- (3) ประเมินความสม่ำเสมอการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- (4) ประเมินความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- (5) ประเมินโดยเพื่อนร่วมชั้น

#### 5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- (1) สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางวาจาและการเขียน พร้อมทั้งเลือกใช้รูปแบบของสื่อการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม (O)
- (2) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมกับงานนิเทศศาสตร์ (O)
- (3) เลือกใช้สถิติพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ วางแผนการวิจัยสื่อสารอย่างเป็นระบบ (O)
- (4) แนะนำประเด็นการแก้ไขปัญหาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางนิเทศศาสตร์ต่อปัญหาที่เกี่ยวข้องอย่างสร้างสรรค์ (O)

##### 5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้การพัฒนาจากการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

<p>(1) จัดการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกทักษะเทคนิคทางสถิติเพื่อคณิตศาสตร์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>(2) จัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนนำเสนอผลงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทางคณิตศาสตร์และสถิติ</p> <p><b>5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <p>ประเมินจากความสามารถในการใช้ทักษะทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่ออธิบายและอภิปรายผลงานได้อย่างเหมาะสม</p>
--

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน				
ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<p>ปฐมนิเทศเกี่ยวกับด้านการเรียน การสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวการสอน/เนื้อหาสาระ</li> <li>- กิจกรรมการเรียนการสอน</li> <li>- การวัดผลประเมินผล</li> </ul>	4	<p>กิจกรรม : บรรยาย อภิปราย</p> <p>สื่อที่ใช้ : แผนการสอน</p>	อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์
2	<p>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>- ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> </ul>	4	<p>กิจกรรม : บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</p> <p>สื่อที่ใช้ : PowerPoint, แบบฝึกหัด</p>	อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์
3-4	<p>บทที่ 2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด</li> <li>- ผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่มีต่อผู้บริโภค</li> <li>- สภาพแวดล้อมทางการตลาดในปัจจุบัน</li> <li>- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21</li> </ul>	8	<p>กิจกรรม : บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21</p> <p>สื่อที่ใช้ : PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด</p>	อาจารย์สรียาภา คันธวัลย์
5-6	<p>บทที่ 3 การออกแบบกลยุทธ์การ</p>	8	<p>กิจกรรม : บรรยาย อภิปราย</p>	อาจารย์สรียาภา



	<b>บริหารลูกค้าสัมพันธ์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์ลูกค้า</li> <li>- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด</li> <li>- การแบ่งส่วนการตลาด กำหนดตลาดเป้าหมาย และกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์</li> <li>- การจัดทำแผนภาพตลาด</li> <li>- การพิจารณาหน่วยในการตัดสินใจซื้อ และระดับความสัมพันธ์ของลูกค้าแต่ละราย</li> <li>- การจัดทำแผนการตลาดสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>- การนำแผนการตลาดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้</li> </ul>		และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับการออกแบบกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ <b>สื่อที่ใช้</b> : PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด	คันทวัลย์
7-8	<b>บทที่ 4 วิธีรักษาลูกค้าปัจจุบัน หาลูกค้าใหม่ และดึงลูกค้าเก่าด้วยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พฤติกรรมของลูกค้าที่มีความพอใจ</li> <li>- วิธีการสร้างความประทับใจ เพิ่มความภักดีในตราสินค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าปัจจุบัน</li> <li>- แนวทางการรักษาลูกค้าปัจจุบัน</li> </ul>	8	<b>กิจกรรม</b> : บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับวิธีรักษาลูกค้าปัจจุบัน หาลูกค้าใหม่ และดึงลูกค้าเก่าด้วยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ <b>สื่อที่ใช้</b> : PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด	อาจารย์สรียาภา คันทวัลย์

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีการหาลูกค้าใหม่</li> <li>- วิธีการดึงลูกค้าเก่า</li> </ul>			
	<b>สอบกลางภาค</b>			
9-10	<b>บทที่ 5 การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานภายในบริษัท และกลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทของการตลาดภายใน</li> <li>- แนวทางการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มการตลาดภายใน</li> <li>- การบริหารลูกค้าอุปทาน</li> <li>- การสร้างสัมพันธ์กับผู้ขายสินค้า</li> <li>- การสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	8	<b>กิจกรรม :</b> บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานภายในบริษัท และกลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ <b>สื่อที่ใช้ :</b> PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด	อาจารย์สรียาภา คັນฉวีลย์
11-12	<b>บทที่ 6 การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มบริษัทรับจัดหางาน พนักงานกลุ่มอ้างอิง และกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการจัดหาบุคลากร</li> <li>- การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มอ้างอิง</li> <li>- ประเภทของกลุ่มอ้างอิง</li> <li>- การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ</li> <li>- ชื่อ</li> <li>- กลุ่มผู้มีอิทธิพลในการ</li> </ul>	8	<b>กิจกรรม :</b> บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มบริษัทรับจัดหางาน พนักงาน กลุ่มอ้างอิง และกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ <b>สื่อที่ใช้ :</b> PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด	อาจารย์สรียาภา คັນฉวีลย์

	ตัดสินใจซื้อที่สำคัญ - การสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ			
13-14	<b>บทที่ 7 กิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าระยะยาว</b> - การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร - กิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว	8	<b>กิจกรรม :</b> บรรยาย อภิปราย และยกตัวอย่างประกอบเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าระยะยาว <b>สื่อที่ใช้ :</b> PowerPoint, กรณีศึกษา, แบบฝึกหัด	อาจารย์สรียาภา คັນฉวีลย์
15	นำเสนอชิ้นงาน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4		อาจารย์สรียาภา คັນฉวีลย์
16	<b>สอบปลายภาค</b>			
	รวม	60		

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้*	กิจกรรมการประเมิน (เช่น การเขียนรายงาน โครงการ การสอบย่อย การสอบกลางภาค การสอบปลายภาค)	กำหนดการประเมิน (สัปดาห์ที่)	สัดส่วนของการประเมินผล
1.1(1)	การสอบกลางภาค	8	20%
2.1(1)	การสอบปลายภาค	16	30%
3.1			
1.1(1)	การเข้าชั้นเรียน และการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	10%
1.1(1)	การทำรายงานกลุ่มและการนำเสนอรายงาน	8	20%
2.1(1)	ซื้อชิ้นงาน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า		
3.1(1)	การทำงานกลุ่มและการนำเสนอรายงาน ซื้อ	15	
4.1(2)	ชิ้นงาน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์		20%
5.1(2)			

## การประเมินผล

คะแนนระหว่าง	ระดับเกรดที่ได้
80 – 100	A
75 – 79	B+
70 – 74	B
65 – 69	C+
60 – 64	C
55 – 59	D+
50 – 54	D
00 – 49	F

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

สรียาภา คันธวัลย์. (2562). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์. จันทบุรี. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2546). การบริการลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปปัง พอยท์.

Dyché, J. (2001). *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. USA: Addison-Wesley.

Holcomb, G. (2015). *CRM Book of Secrets: 16 Things You Need to Know*. USA: Amazon.

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

วารสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**Website** โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย <http://www.tdc.thailis.or.th>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ <http://www.nso.go.th>

## หมวดที่ 7 การประเมินรายวิชาและกระบวนการปรับปรุง

<p><b>1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา</b></p> <p><b>1.1 นักศึกษาประเมินประสิทธิผลของรายวิชา</b></p> <p>(1) ด้านวิธีการสอนของอาจารย์</p> <p>(2) ด้านการจัดกิจกรรมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน</p> <p>(3) สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ 5 ด้านที่ได้รับ</p> <p>(4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงรายวิชาด้วยระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ</p> <p><b>1.2 อาจารย์ผู้สอนประเมินพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษา</b></p> <p>(1) การสังเกตจากสนทนากลุ่มระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับผู้เรียน</p> <p>(2) การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน</p> <p><b>1.3 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา</b></p> <p>(1) แบบประเมินอาจารย์ผู้สอนและเอกสารรายงานที่สรุปผลการประเมิน</p> <p>(2) แบบประเมินรายวิชา และเอกสารรายงานที่สรุปผลการประเมิน</p> <p><b>1.4 ข้อเสนอแนะผ่านเว็บ ที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดทำเป็นช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษา</b></p> <p>หลักฐานที่จะใช้ประเมินผลตาม มคอ.5 เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ห้องพักอาจารย์ E-mail REG ฯลฯ</p>
<p><b>2. กลยุทธ์การประเมินการสอน</b></p> <p><b>2.1 การสอนเป็นไปในลักษณะที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ</b></p> <p>- มีการบรรยายถึงเนื้อหาหลักและแนะนำให้ผู้เรียนค้นคว้าหรือทำความเข้าใจปลึกย่อยด้วยตนเอง และ/หรือมีการฝึกปฏิบัติพร้อมทั้งแนะนำ</p> <p><b>2.2 การสอนหลักการหรือทฤษฎีและกฎเกณฑ์ต่างๆ</b></p> <p>- เพื่อทดลองปฏิบัติจริงและใช้เครื่องมือด้วยตนเองโดยสอนสอดแทรกเนื้อหา/กิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้ การนำเสนอ และการอภิปราย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารกับผู้อื่น</p> <p><b>2.3 การวัดและประเมินการสอน</b></p> <p>- การกำหนดวิธีวัดผลการศึกษา โดยอิงมาตรฐานกลุ่มหรืออิงเกณฑ์</p> <p>- การสังเกตโดยอาจารย์ผู้สอนจากการที่นักศึกษามาขอคำปรึกษา</p>
<p><b>3. การปรับปรุงการสอน</b></p> <p><b>3.1</b> หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการสอน ดังนี้</p>

- สาขาวิชา กำหนดให้ผู้สอนทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และวิธีการสอนจากผลการประเมิน ประสิทธิภาพรายวิชาแล้วจัดทำรายงานผลดำเนินการรายวิชา(มคอ.5) ตามที่ สกอ.กำหนดให้จัดทำ ทุกภาคการศึกษา(ภายใน 30 วัน/เทอม)
- สาขาวิชา ส่งเสริมให้อาจารย์ประจำทุกคนได้รับการพัฒนาทางวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
- สาขาวิชาและคณะวิชา จัดให้มีการประชุม/สัมมนากับอาจารย์ผู้สอนเพื่อปรึกษาหารือ ปัญหาการเรียนรู้นักศึกษาและวิธีการปรับปรุง/แก้ไขหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

#### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการ เรียนรู้ในรายวิชา 5 ด้าน โดยสอบถามนักศึกษาหรือสุ่มตรวจผลงานนักศึกษา รวมถึงผลการทดสอบย่อย ดังนี้

**4.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการทวนสอบฯ เพื่อตรวจสอบผลการประเมิน”ผลการเรียนรู้ 5 ด้าน”**ของนักศึกษา โดยการตรวจสอบกระบวนการเรียน-การสอนรายวิชานั้นๆ เช่น ตรวจ มคอ.3 เนื้อหาใน รายวิชาและสื่อการสอน รวมทั้งเอกสารประกอบการสอน/เอกสารคำสอน/ตำราที่ใช้ประกอบการสอน (ที่ระบุไว้ในหมวดที่6 ข้อ1)

**4.2 การตรวจสอบข้อสอบ ตรวจรายงาน (ชิ้นงานตามจุดดำ) และวิธีการให้คะแนนสอบ** การให้คะแนนพฤติกรรม และการให้คะแนน ตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลรายวิชาตามที่กำหนดไว้ รวมทั้ง พิจารณาจากผลการทดสอบย่อยหรือกลางภาคเรียนและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนรายวิชา

**4.3 การทวนสอบผลการเรียนรายวิชา มีทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้รายวิชา(ที่สุ่มมา25%)** ดังนี้

(1) การทวนสอบการให้คะแนน การสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยคณะกรรมการ ทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์

(2) การสอบถาม/สัมภาษณ์นักศึกษาเพื่อพิจารณาผลเรียนรู้ในรายวิชา โดย คณะกรรมการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ เพื่อตรวจสอบผลประเมิน”ผลการเรียนรู้ 5ด้าน”และพฤติกรรม นักศึกษา

#### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของรายวิชา

จากผลการประเมินและทวนสอบผลสัมฤทธิ์ประสิทธิผลรายวิชา โดยหลักสูตร/สาขาวิชา ได้ มีการวางแผน การปรับปรุงกลยุทธ์การสอนและบูรณาการเนื้อหาสาระของรายวิชา(มคอ.3) เพื่อให้เกิดคุณภาพ มากขึ้น ดังนี้

**5.1 การปรับปรุงกลยุทธ์การสอนและบูรณาการของรายวิชาทุกภาคการศึกษา/ปี** หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบรายวิชาในมาตรฐานผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษา ตามข้อ4

5.2 การเชิญวิทยากร/อาจารย์ผู้สอนคนอื่นฯ เพื่อเข้าร่วมสอน เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้เพิ่มหรือมีมุมมองในเรื่องประสบการณ์หรือการประยุกต์ความรู้กับปัญหาที่มาจากผลงานวิจัย/ประสบการณ์วิทยากรฯ

ลงชื่อ..... อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

(อาจารย์สรียาภา คັນธวัลย์)

วันที่ 23 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

ลงชื่อ..... อาจารย์ผู้สอนรายวิชา

(อาจารย์สรียาภา คັນธวัลย์)

วันที่ 23 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563