



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

รหัสวิชา 3572703 ชื่อรายวิชา การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2556

**อาจารย์ผู้สอน**

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

**อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา**

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

**คณะวิทยาการจัดการ**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**

## คำนำ

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เป็นรายวิชาเฉพาะด้านที่จะให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี กระบวนการการให้บริการลูกค้าและการบริหารงานด้านข้อมูล รวมถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการบริการข้อมูลเพื่อทำให้ความสะดวกแก่ลูกค้า และองค์กร ในรายวิชานี้ นักศึกษาจะได้ฟังบรรยายจากทั้งผู้สอนและวิทยากรจากคู่ความร่วมมือที่จะให้ความรู้ที่ใช้ในองค์กรจริงและกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงจากมืออาชีพ

## สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
หมวด 3	ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
หมวด 5	แผนการสอนและการประเมินผล	7
หมวด 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	8
หมวด 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	9

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	หลักสูตรการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา  
3572703 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
- จำนวนหน่วยกิต  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
การบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะด้าน
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
- สถานที่เรียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
ตุลาคม 2556

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา  
นักศึกษาเข้าใจหลักการนำเสนองานและนำไปปฏิบัติได้ ทั้งในเรื่องของการใช้เสียง ภาษาพูด และภาษากาย ได้เหมาะสมกับหัวข้อ และสถานการณ์
- วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา  
-

### หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

#### 1. คำอธิบายรายวิชา

3572703      การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า      3(3-0-6)

Customer Relationship Management

นวัตกรรมในการกำหนดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า กลยุทธ์สำหรับวิธีเปลี่ยนการให้บริการ เทคโนโลยีใหม่ๆ กระบวนการและขั้นตอน การบริหารฐานข้อมูลลูกค้า และทฤษฎีการให้บริการ

Innovation for determining a customer relationship management (CRM), strategy for changing service method, new technology, processes and procedures, customer database management and servicing theory.

#### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 16 สัปดาห์	-		6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

#### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

### หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 1. คุณธรรม จริยธรรม

##### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

การเข้าชั้นเรียน การรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง และผู้อื่น

##### 1.2 วิธีการสอน

อบรมและสร้างข้อตกลง

- 1.3 วิธีการประเมินผล
  - การเข้าชั้นเรียน และพฤติกรรม
2. ความรู้
  - 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ
    - ทฤษฎีการบริการ และเทคโนโลยีที่ใช้การบริหารข้อมูล
  - 2.2 วิธีการสอน
    - บรรยาย มอบหมายงานให้ทำ
  - 2.3 วิธีการประเมินผล
    - ถามตอบและทดสอบความรู้ความเข้าใจ
3. ทักษะทางปัญญา
  - 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา
    - เข้าใจหลักการและทฤษฎี และอธิบายกระบวนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าได้
  - 3.2 วิธีการสอน
    - ให้ความรู้ มอบหมายงาน และประเมิน
  - 3.3 วิธีการประเมินผล
    - ถามตอบและทดสอบความรู้
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
  - 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา
    - การเป็นผู้ฟังที่ดี และรับฟังความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน รู้จักกาลเทศะ
  - 4.2 วิธีการสอน
    - มอบงานกลุ่ม
  - 4.3 วิธีการประเมินผล
    - ดูผลจากงานกลุ่มที่มอบ
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา
    - วิชาที่เน้นการฟังบรรยาย และการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารข้อมูล
  - 5.2 วิธีการสอน
    - บรรยาย ยกตัวอย่างจากกรณีศึกษา
  - 5.3 วิธีการประเมินผล
    - ให้ตอบคำถาม มอบหมายงาน และทดสอบความรู้

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อ ที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	บทนำการบริหารลูกค้า สัมพันธ์	3	บรรยาย โดยใช้ powerpoint slides	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล
2	วิวัฒนาการของการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์	3		
3	คุณค่าของลูกค้าสัมพันธ์	3		
4	การจัดกลุ่มลูกค้า การหา ลูกค้าใหม่และการรักษา ลูกค้า	3		
5	กลยุทธ์การตลาดและการ บริหารลูกค้า	3		
6	กลยุทธ์การขายและการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์	3		
7	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสาร	3		
8	สอบกลางภาค	3		
9	กลยุทธ์องค์การในการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์	3		
10	หลักจริยธรรมของการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์	3		
11	เทคโนโลยีการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์	3		
12	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา	3		
13	ความท้าทายในอนาคต ของการบริหารลูกค้า สัมพันธ์	3		

14	นำเสนอโครงการกลุ่ม	3		
15	นำเสนอโครงการกลุ่ม	3		
16	สอบ	3		

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	นำเสนอโครงการกลุ่ม	ฟังการนำเสนอ	14-15	[คลิกพิมพ์]

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

เอกสารจากวิทยากรคู่ความร่วมมือจากทูลุ คอร์ปเปอร์เรชั่น

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เอกสารและงานวิจัยค้นคว้าเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ให้ประเด็นคำถามเพื่อตอบ

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

สอบถามจากนักศึกษาระหว่างที่สอนเป็นระยะ และให้ถามคำถามเมื่อไม่เข้าใจ รวมถึงผลการประเมินการสอนจากฝ่ายวิชาการฯ

### 3. การปรับปรุงการสอน

นำข้อคำถามหรือความเห็นักศึกษาจาก ข้อ 2 มาปรับปรุง

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ประเมินจากที่นักศึกษานำเสนองานหน้าชั้นเรียน การตอบคำถามในชั้นเรียน และการทดสอบ

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำผลจากข้อ 2 และข้อ 4 มาปรับปรุงในการเตรียมสอนครั้งต่อไป