



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประจำภาคเรียนที่ 1 / 2561

รหัสวิชา 3571702 ชื่อรายวิชา การดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้า

Service Center Operation

อาจารย์ผู้สอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริศนา มั่นเภา

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3571702 การดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การดำเนินงาน ขอบเขตการให้บริการ ความสามารถในการตัดสินใจ การเพิ่มระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์บริการ การกำกับดูแลศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การประเมินการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และ ระบบการจัดการลำดับ รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษา จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้สอน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

มกราคม 2561

สารบัญ

	หน้า
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	1
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์.....	2
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ.....	2
หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา.....	4
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน.....	13
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา.....	14

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 3571702 การดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
2. จำนวนหน่วยกิต
 3(3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะ วิชาเฉพาะด้าน
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 อาจารย์ผู้ประสานรายวิชา
 อาจารย์ผู้สอน ผศ ดร.ปริศนา มั่นเภา
 ผู้เชี่ยวชาญจากคู่ความร่วมมือทางวิชาการ
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 สำหรับชั้นปีที่ 1
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 อาคารเรียนรวม ห้อง 302
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 วันที่จัดทำ วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2560
 วันที่ปรับปรุง วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2560

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และประเมินการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการบริการลูกค้าในสถานการณ์ของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.4 เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้เนื้อหามีความทันสมัยและเหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ระบบของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การดำเนินงาน ขอบเขตการให้บริการ ความสามารถในการตัดสินใจ การเพิ่มระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์บริการ การกำกับดูแลศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ การประเมินการดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ และ ระบบการจัดการลำดับ

Call center systems, operations, scope of call center services, decision making ability, understanding about call center operations, management of call center, evaluation of call center, and queuing system management.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	ไม่มี	ไม่มี	90 ชั่วโมง

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

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

สังคมออนไลน์ (Facebook Fan Page ที่ URL: <http://www.facebook.com/sducustomerservice>) ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถติดต่อกับผู้สอนได้ตลอด 24 ชั่วโมง

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- (1) ความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- (2) ทักษะที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
- (3) ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- (4) วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ปลุกจิตสำนึกให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์
- 2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่โดยให้ความร่วมมือ และสามารถร่วมทำงานกับเพื่อนได้เป็นอย่างดี
- 3) เน้นการเข้าชั้นเรียนและสถานที่ทำงานให้ตรงเวลา ตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของหลักสูตรและสถานประกอบการที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 4) เข้าค่ายฝึกพัฒนาจิตและสมาธิ

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1) ประเมินจากการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตรงเวลาและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนและสถานที่ทำงาน
- 2) ประเมินจากความประพฤติของนักศึกษา
- 3) ประเมินจากการกระทำการทุจริตในการสอบและผลการทำรายงาน
- 4) ประเมินจากความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) ความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

2.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) มีเทคนิคการสอนในหลายรูปแบบ ให้ความสำคัญถึงหลักการของทฤษฎีต่าง ๆ และประยุกต์นำเอาบทเรียนจากสถานการณ์จริงมาให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ

- 2) ประยุกต์ใช้กลยุทธ์หรือวิธีในการสอนที่มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายวิชาและลักษณะของรายวิชานั้น ๆ
- 3) จัดเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนจากสถานการณ์จริงโดยการฝึกอบรมด้านการบริการ การฝึกอบรมจากสถานประกอบการด้านการบริการลูกค้า
- 4) เชิญผู้เชี่ยวชาญในการบรรยายในชั้นเรียน

2.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- 1) ประเมินนักศึกษา ก่อนเข้าฝึกงาน และหลังฝึกงานแยกเป็นด้านคือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติและจิตบริการ
- 2) ประเมินจากแบบสอบถามก่อนและหลังการฟังบรรยาย รวมถึงการวัดผลในการทดสอบความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก
- 2) มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ ภาคนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
- 3) มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) ศึกษากรณีศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจด้านการบริการ และการวิจัย
- 2) ส่งนักศึกษาเข้าศึกษาดูงานสถานประกอบการจริง ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ 1

3.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- 1) การนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- 2) การทดสอบจากข้อเขียนและการสัมภาษณ์ และการสังเกตในชั้นเรียนและสถานที่ทำงาน

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม
- 2) มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

3) มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) โครงการความร่วมมือกับสถานประกอบการ ได้แก่ ส่งนักศึกษาเข้าศึกษาทำงานในสถานประกอบการ โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษาที่ 1
- 2) โครงการเสริมระหว่างการเรียนรู้การสอนภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า
- 3) โครงการพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

4.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 1) แบบประเมินจากหน่วยงานที่นักศึกษาออกฝึกงาน
- 2) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาด้านการบริการลูกค้า
- 3) แบบประเมินนักศึกษาที่ผ่านกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพตามสมรรถนะในวิชาชีพ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม
- 3) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) จัดให้มีการเขียนรายงาน การสอบ การนำเสนอผลงานในหลากหลายสถานการณ์อย่างเหมาะสม
- 2) จัดให้นักศึกษาออกฝึกทักษะกับธุรกิจด้านการบริการลูกค้า
- 3) ฝึกปฏิบัติการ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการลูกค้า
- 4) จัดให้มีการสอนเกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติธุรกิจ

5.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

- 1) ประเมินผลงานจากรายงาน การนำเสนอผลงาน
- 2) ประเมินผลจากการประเมินการฝึกงานจากหน่วยงานภายนอก

3) ประเมินผลจากการทดสอบการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	การชี้แจงแนวการสอน กำหนดกิจกรรมระหว่างภาคเรียน แนวคิดและบทบาทของการดำเนินงานในการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Over View Call Center)	3	1.แนะนำอาจารย์ผู้สอน 2. แนะนำหนังสือเรียน เนื้อหา รายวิชา ขอบเขตทั่วไป ข้อตกลงเบื้องต้น 3. บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา
2	-มารู้จัก Call Center และ Voice Processing -มาตรฐานและคุณภาพด้านการบริการ Call Center -การวางรูปแบบและการทำงานของ Call Center -อุปกรณ์ หลัก และส่วนประกอบในการดำเนินการจัดตั้งระบบ Call Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา
3	-ระบบตอบรับอัตโนมัติ -ส่วนประกอบของระบบ -Outbound call -การทำงาน และข้อมูลเบื้องต้นของ CTI -พานักศึกษาไปดูงานบริษัท Call Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา
4	-การบริการข้อมูลCall Center และ ระบบเชื่อมต่อ -Knowledge Base System กับบริการ -Screen Design และ Function ของระบบ -พาไปนิทรรศน์ต้นโกลินทร์ ในเรื่องงานบริการ	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
5	-การใช้ ISDN กับงาน Call Center -Voice Over Internet Protocol (VOIP) -ชุดอุปกรณ์ หลัก และเสริม สำหรับ เจ้าหน้าที่ Call Center -การใช้งาน Application ต่าง ๆ ในการ ให้บริการลูกค้า	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
6	-กลยุทธ์ในการออกแบบ IVR สำหรับ Call Center -การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการให้บริการแก่ ลูกค้าในระบบ Call Center -ประเภทของข้อมูลในการให้บริการแก่ลูกค้า ในระบบ Call Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
7	-การบริหารงาน และ การจัดโครงสร้าง ภายใน Call Center -สายงานการบังคับบัญชา Span of Control -ความก้าวหน้าในสายวิชาชีพงานCall Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
8	-การจัดการและการบริหารงานภายใน Call Center ที่มีประสิทธิภาพ -การพิจารณาคัดเลือกพนักงาน Call Center สอบกลางภาค	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง 3. จัดสอบข้อเขียน	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
9	-ขั้นตอนการนำพนักงานไปปฏิบัติการกับ ระบบ Call Center - มาตรฐานการปฏิบัติงาน KPI ของศูนย์ และ ของ Agent -เทคนิค และข้อปฏิบัติของพนักงาน Agent	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พุดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
10	-มารยาทในการพูดสนทนา และบริการ ของ พนักงาน Call Center -ข้อแนะนำ และวิธีการ ขั้นตอนในการดูแล ลูกค้า	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
11	-เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของ Agent Call Center -system และระบบ ที่ใช้ในการประเมินผล	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
12	-ขวัญและ กำลังใจ และปัจจัยแห่ง ความสำเร็จในการบริหาร Agent Call Center -การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน Call Center	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
13	-การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการ -ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ -วิธีสร้างความพึงพอใจ และ ห่วงโซ่แห่ง คุณค่า	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา
14	-การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า -กระบวนการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า -ฝึกปฏิบัติ วิธีการสื่อสารกับลูกค้า	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ชักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ.ดร.ปริศนา มั่นเภา

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
15	-การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของลูกค้า -สาเหตุของการร้องเรียนจากลูกค้า -การแก้ไขข้อร้องเรียน	3	1.บรรยายประกอบสื่อ Powerpoint 2. พูดคุย ซักถาม แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึง ทวนสอบ ความรู้ท้ายชั่วโมง	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา
16	สอบปลายภาค	3	1. จัดสอบข้อเขียน	ผศ. ดร.ปริศนา มั่นเภา

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ตรวจสอบรายชื่อเมื่อเข้าชั้นเรียน ทันเวลา การส่งงานที่ถูกต้องสมบูรณ์และตรงเวลา สังเกตจากพฤติกรรมในห้องเรียน	ทุกสัปดาห์	ไม่คิดคะแนน
2	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน กลางภาคเรียน	8	35 %
3	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	การนำเสนอผลงาน กรณีศึกษา การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน สังเกตจากพฤติกรรมในห้องเรียน	15	35 %
4	1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา	คะแนนที่ได้จากการสอบข้อเขียน ปลายภาคเรียน	16	30 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

สรวิทย์ บัวศรี. (2549) **คู่มือ Call Center & Voice Processing**. บริษัท คอนแทคส์ มายด์ จำกัด.
กรุงเทพมหานคร. 172 หน้า.

ชาญชัย อรรถมพุกุทธนา. มัญชรัตน์ มีพานิช. ปรีศนา มั่นเภา และ ราเชนทร์ บุญลอยสง. (2556) **เอกสารประกอบการสอน รายวิชา การดำเนินงานของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์. ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. 336 หน้า.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

กฤษณิณี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน และ สาวิกา อุณหนนท์. (2548) **การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด : สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น : Customer marketing focus :The power to differentiate your organization**. พิมพ์ครั้งที่ 2. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร. 175 หน้า.

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2555) **จัดการเสียงลูกค้าอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า**. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร. 205 หน้า.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

จรุงรัตน์ อ่อนแก้ว. (2551) **ความคาดหวังของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของคอลล์เซ็นเตอร์ บริษัท ฮัทซัน ซีเอที ไวน์เลส มัลติมีเดีย จำกัด**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร. 88 หน้า.

สรวิทย์ บัวศรี. (2550) **คู่มือ Contact Center & Management**. บริษัท คอนแทคส์ มายด์ จำกัด.
กรุงเทพมหานคร. 136 หน้า.

อัจฉรา วุฒิธาดา. (2550) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคอลล์เซ็นเตอร์ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร. 94 หน้า.

Owton A. (2012) จิตรลดา สิงห์คำ (แปลและเรียบเรียง) **กลยุทธ์มัดใจลูกค้าขั้นเทพ**. บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด. กรุงเทพมหานคร. 180 หน้า.

4. ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์

<http://elearning.dusit.ac.th>

<http://www.callcenterthailand.net>

<http://www.copc.com>

<http://www.callcentrehelper.com>

<http://www.callcenterops.com>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตจากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการสอบ

3. การปรับปรุงการสอน

- พิจารณาจากรายงานผลการดำเนินงานรายวิชา

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การสอบถามจากนักศึกษา
- การทวนสอบจากคะแนนสอบ
- การตรวจรายงานที่เสร็จสิ้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- เปลี่ยนหรือสลับ อาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และ/หรือผู้เชี่ยวชาญ