



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 1/2562

รหัสวิชา 3572703 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า  
(ภาษาอังกฤษ) (Customer Relationship Management)

อาจารย์ผู้สอน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

## คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3573701 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมองเห็นภาพรวมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ นโยบายบริษัทและทิศทางการกิจกรรมทางการตลาด ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ การเก็บข้อมูล การซื้อของลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ การปรับปรุงฐานของข้อมูลลูกค้า การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า การกำหนดโปรแกรมส่งเสริมการตลาด การสร้างจุดติดต่อใหม่เพื่อให้บริการที่ดีขึ้น การประเมินและการติดตามผล รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

## สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	16
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	17

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา  
คณะ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**1. รหัสและชื่อรายวิชา**

รหัสวิชา 3572703 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า  
(ภาษาอังกฤษ) Customer Relationship Management

**2. จำนวนหน่วยกิต**

3 (3-0-6) หน่วยกิต

**3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
หมวดวิชาเฉพาะ วิชาด้าน

**4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**

อาจารย์ผู้สอน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

**5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน**

ภาคเรียนที่ 1/2562 / ชั้นปีที่ 3 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

**6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)**

ไม่มี

**7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)**

ไม่มี

**8. สถานที่เรียน**

ห้องเรียน 255

**9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**

วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2561

วันที่ปรับปรุง 8 กรกฎาคม 2562

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญ หลักการ รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

1.2 เพื่อให้ให้นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อพัฒนาเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัย เพื่อความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ทางการจัดการในปัจจุบัน

2.2 เพื่อการพัฒนาเนื้อหา ตลอดจนประเด็นสำคัญที่ผู้สอนเห็นควรให้ปรับปรุงเพื่อความถูกต้อง

2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อรายวิชา การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ภาพรวมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ นโยบายบริษัทและทิศทางกิจกรรมทางการตลาด ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ การเก็บข้อมูลการซื้อของลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ การปรับปรุงฐานของข้อมูลลูกค้า การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า การกำหนดโปรแกรมส่งเสริมการตลาด การสร้างจุดติดต่อใหม่เพื่อให้บริการที่ดีขึ้น การประเมินและการติดตามผล

An overview of customer relationship management (CRM); definitions, importance, benefits, corporate policies and marketing activities; communication channels; customer's buying decision factors; collection of buying and other data; improvement of customer database; a study of customer behavior; designing a promotion program and new contact point for better service; evaluation and following up.

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45 ชั่วโมง	สอนเสริมตามความต้องการ	การศึกษาดูงาน	90 ชั่วโมง

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม จำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คือ วันอังคาร เวลา 11.00 - 16.00 น. ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง e-mail Line

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาตัวเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น
- 1.1.2 มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน
- 1.1.3 มีวินัย เคารพและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม
- 1.1.4 มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ

#### 1.2 วิธีการสอน

- 1) สร้างวัฒนธรรมองค์กรในชั้นเรียน เพื่อปลูกจิตสำนึกขั้นพื้นฐานให้กับนักศึกษาในการรักษาระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย ความมีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะ มหาวิทยาลัยและชุมชน การตรงต่อเวลาการแต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ ความรับผิดชอบ ในหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริต
- 2) อาจารย์ผู้สอนต้องช่วยกันสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการสอน ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้เกิดกับนักศึกษา โดยการจัดโครงการ / กิจกรรม พัฒนาจิตสาธารณะ การศึกษาดูงาน และการทำประโยชน์ให้กับชุมชน กิจกรรมภายใน ได้แก่ การยกย่องชมเชยนักศึกษาที่ประพฤติดีปฏิบัติชอบเป็นที่ประจักษ์ นักศึกษาที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม
- 3) อาจารย์ผู้สอนประพฤติตนเองเป็นแบบอย่างให้กับนักศึกษา

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย
- 2) ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- 3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ
- 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจทั้งทางด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์

● 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

○ 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

## 2.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชา สามารถอธิบายแนวคิด ทฤษฎี หลักการได้

2) สอนแบบการบูรณาการและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

3) สอนแบบการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์

4) การศึกษาคูณาน ณ สถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

## 2.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย

2) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม

3) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

5) ประเมินจากงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ เช่น แบบฝึกหัด ทบทวนเพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 3.1.1 สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 3.1.2 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้านมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

### 3.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชา

2) สอนโดยการใช้กรณีศึกษาในสถานการณ์ปัจจุบัน

3) สอนแบบการอภิปรายกลุ่ม สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อวัดความเข้าใจและเสริมสร้างความรู้ใหม่ ๆ

4) กำหนดให้นักศึกษาฝึกการสืบค้นข้อมูลและจัดทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย
- 2) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา
- 3) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม
- 4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า สามารถแก้ไขปัญหาทางการจัดการการปฏิบัติการ ได้อย่างเหมาะสม พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

○ 4.1.2 สามารถแสดงความคิดเห็นริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

○ 4.1.3 มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและอาชีพ สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

### 4.2 วิธีการสอน

- 1) การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ
- 2) มอบหมายงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/รายงาน (กลุ่ม) โดยเน้นความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน เพื่อดูความสามารถในการทำงานเป็นทีม กล้าที่จะแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

### 4.3 วิธีการประเมินผล

- 1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน
- 2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่าง ๆ รายงานกลุ่มและการแสดงความเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปรายซักถาม

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○ 5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ เทคนิคพื้นฐานและสถิติ การวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจและชีวิตประจำวัน

○ 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● 5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจในรูปแบบการพูด การเขียนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และวัฒนธรรม ทั้งที่เป็นข้อมูลธุรกิจและข้อมูลอื่น

● 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่น ๆ สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ



## 5.2 วิธีการสอน

1) มอบหมายงานให้นักศึกษา ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจาก Website สื่อการสอน e-learning และการทำรายงาน โดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน/รายงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

## 5.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากงาน/กิจกรรม/กรณีศึกษา/การศึกษาดูงาน/รายงานที่ได้รับมอบหมาย

2) ประเมินจากผลการสืบค้น เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	- แนะนำรายวิชา “การบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า” วัตถุประสงค์ ความสำคัญ ประโยชน์	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถาม 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญหลักการ รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา
2	- วิวัฒนาการของการบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้า กระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า นโยบายบริษัทและทิศทางการกิจกรรมทางการตลาด - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญหลักการ รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
3	- คุณค่าของลูกค้าสัมพันธ์และ การจัดการความรู้ของลูกค้า - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการ คิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ ต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
4	- การจัดกลุ่มลูกค้า การหา ลูกค้าใหม่และการรักษาลูกค้า การบริหารฐานข้อมูล - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์ วางแผนและ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา นั้น ๆ	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกัน	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการ คิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ ต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
5	- กลยุทธ์การตลาดและการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์ วางแผนและ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถาม 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อให้ นักศึกษา เข้าใจ ความสำคัญ หลักการ รวมถึง กระบวนการและขั้นตอนการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
6	- กลยุทธ์การขายและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อให้ นักศึกษา เข้าใจ ความสำคัญ หลักการ รวมถึง กระบวนการและขั้นตอนการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา
7	- การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . ส ถ า น ประกอบการ	1.1 เพื่อให้ นักศึกษา เข้าใจ ความสำคัญ หลักการ รวมถึง กระบวนการและขั้นตอนการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา
8	การนำเสนอโครงการการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและสอบกลางภาค		ทดสอบและการทำงานเป็นทีม	1. ข้อสอบกลางภาค 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ร าย ง า น ฉ บั บ สมบูรณ์	1.1 เพื่อให้ นักศึกษา เข้าใจ ความสำคัญ หลักการ รวมถึง กระบวนการและขั้นตอนการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
9	- นวัตกรรมในการกำหนดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - Learning Outcome มีการบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
10	- กลยุทธ์องค์การในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
11	- หลักจริยธรรมของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษายกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้ศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
12	- เทคโนโลยียึการบริหาร ความสัมพันธ์ลูกค้าและกลยุทธ์ ที่สอดคล้องตอบสนองต่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัย - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์วางแผนและหา แนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ช้ อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.2 เพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการ คิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยัง สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ ต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
13	- การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า การส่งเสริมการตลาด - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถาม 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point	1.2 เพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการ คิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยัง สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ ต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา
14	- การเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมและความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน - Learning Outcome มีทักษะการทำงานกับบทบาท ต่าง ๆ ในสถานประกอบการจริง	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถาม 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์	1 . เอก ส า ร ประกอบการสอน 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point	1.2 เพื่อให้นักศึกษามีทักษะในการ คิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ยัง สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อ ต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
15	- การเก็บข้อมูลการซื้อของลูกค้า และข้อมูลอื่น ๆ การปรับปรุง ฐานของข้อมูลลูกค้า - Learning Outcome การบูรณาการองค์ความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. ระหว่างการบรรยาย มีการตั้งคำถามให้ นักศึกษาตอบคำถามหรือให้นักศึกษา ยกตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจ 2. วิธีการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ให้ นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 3. ให้นักศึกษาวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อ ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนความ ความคิดเห็นกัน	1 . แอ ก ส า ร ประกอบการสอน วิชาองค์การและการ จัดการ 2 . สื่ อ ก า ร ส อ น Power point 3 . ขั อ มู ล จ า ก อินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อให้ นัก คี ก ษ า เข้าใจ ความสำคัญ หลักการ รวมถึง กระบวนการและขั้นตอนการ บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า	ผศ.วิภาดา มุกดา
16	สอบปลายภาค					

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้ที่ได้ (ระบุข้อ)	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
1	1.1.3, 3.1.2, 4.1.1	1. ประเมินจากการเข้าชั้นเรียน ตรงเวลา 2. ประเมินผลจากการมีส่วนร่วม ร่วมในการตอบคำถาม 3. กิจกรรมการอภิปรายกลุ่ม	1 - 15	10 %
2	1.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 5.1.1	1. ประเมินผลจากรายงาน การศึกษาค้นคว้า/การจัดทำ โครงการที่ได้รับมอบหมาย 2. ประเมินจากการส่งงานตาม กำหนดระยะเวลาที่ได้ มอบหมาย 3. ประเมินจากผลการนำเสนอ ผลงานกลุ่ม	2 - 15	45 %
3	1.1.1, 2.1.1, 3.1.1	- สอบกลางภาค - สอบปลายภาค	11 และ 16	45 %

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

#### 1. เอกสารและตำราหลัก

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2550). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า : Customer Relationship Management*. กรุงเทพฯ : บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.

#### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ. (2557). *การจัดการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด,

สุดใจ โชติภากรณ์. (2550). *วิธีการรักษาลูกค้า*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียร์สโตร์ จำกัด.

#### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

Ellen F. Monk, Bret J. Wagner (2009). *Concepts in Enterprise Resource Planning 3th edition*. USA : Course Technology Cengage Learning. ISBN-13:978-1-4390-8108-2, ISBN-10 : 1-4390-8108-5.



Barton J. Goldenberg (2015). *The Definitive Guide to Social CRM*. ISBN-13: 978-0134133904, ISBN-10 : 0134133900. 1st Edition. USA : Pearson Education Limited.

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 การสนทนาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- 1.2 แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา การสอบย่อย สอบกลางภาคและการสอบปลายภาค
- 2.2 ผลการฝึกปฏิบัติ
- 2.3 รายงานการค้นคว้าต่าง ๆ ที่มอบหมาย
- 2.4 การนำเสนอผลงาน การตอบคำถามของนักศึกษา

### 3. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 จัดวิพากษ์แนวการสอนโดยคณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรและอาจารย์อื่นในสาขาวิชาและนำผลการประเมินในข้อ 1 และ 2 มาใช้เพื่อการดำเนินการ
- 3.2 จัดประชุมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

มีหลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร การรายงานรายวิชาโดยอาจารย์ผู้สอน หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชาอาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอนและนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป