



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 1/2563

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

อาจารย์ผู้สอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาดา มุกดา

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3573701 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมองเห็นภาพรวม การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ นโยบายบริษัทและทิศทางการจัดการ การตลาด ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ การเก็บข้อมูลการซื้อของลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ การปรับปรุงฐานของข้อมูลลูกค้า การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า การกำหนดโปรแกรมส่งเสริม การตลาด การสร้างจุดติดต่อใหม่เพื่อให้บริการที่ดีขึ้น การประเมินและการติดตามผล รายละเอียดของรายวิชา นี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการ เรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการ เรียนรู้ภายนอกห้องเรียน 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) การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
(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 1/2563 ชั้นปีที่ 3 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
ตอนเรียน A1

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

ในมหาวิทยาลัย อาคาร 2 ห้องเรียน 255

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 8 กรกฎาคม 2562

วันที่ปรับปรุง 19 มิถุนายน 2563

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

- 1.1 เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 1.2 เพื่อให้ นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 1.3 เพื่อให้ นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

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 นโยบายบริษัท และทิศทางการกิจกรรมทางการตลาด 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 7 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คือ วันอังคาร เวลา 09.00-16.00 น. ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง www.academic.dusit.ac.th, e-mail & Line

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง 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 การตรง ต่อเวลา การแต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ 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 รวมทั้งการ

ปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ รวมถึงเทคนิคและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาวิชาชีพ

○ 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจอย่างเท่าทันในผลกระทบในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลก

2.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชา สามารถอธิบายแนวคิด ทฤษฎี หลักการได้

2) สอนแบบการบูรณาการและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

3) สอนแบบการใช้เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์

4) การศึกษาดูงาน ณ สถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

2.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย

2) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม

3) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

5) ประเมินจากงาน/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ เช่น แบบฝึกหัดทบทวนเพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 3.1.1 สามารถสืบค้น ประเมินข้อมูล จากหลายแหล่งและมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานตามสถานการณ์แวดล้อมทางธุรกิจ ประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

● 3.1.2 มีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และมีเหตุผล คิดอย่างสร้างสรรค์ สามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาชีพที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาทางธุรกิจและสถานการณ์ทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบจากทางเลือกอย่างรอบด้าน มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางธุรกิจ ทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

3.2 วิธีการสอน

1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชา

2) สอนโดยการใช้กรณีศึกษาในสถานการณ์ปัจจุบัน

3) สอนแบบการอภิปรายกลุ่ม สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อวัดความเข้าใจและเสริมสร้างความรู้ใหม่ ๆ

4) กำหนดให้นักศึกษาฝึกการสืบค้นข้อมูลและจัดทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 วิธีการประเมินผล

1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย

2) ประเมินจากการวิเคราะห์กรณีศึกษา เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

- 3) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม
- 4) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านการจัดการการปฏิบัติการ ได้อย่างเหมาะสม พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- 4.1.1 สามารถทำงานเป็นกลุ่มและมีทักษะในการทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำสมาชิกของกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพได้ พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนในองค์กร

- 4.1.2 สามารถแสดงความคิดริเริ่มและความเห็นต่างอย่างสร้างสรรค์ เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาของทีม รับผิดชอบงานตามหน้าที่และบทบาทที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

- 4.1.3 มีความรับผิดชอบในการทำงานกับผู้อื่นและรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 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 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม 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 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เทคโนโลยีอื่น 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 เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่าง

เหมาะสม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
1	- แนะนำรายวิชา และบทที่ 1 หลักการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในหลักการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3	1. แนะนำรายวิชาในการสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับการใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. ระหว่างบรรยายมีการตั้งคำถามให้นักศึกษาตอบคำถามและค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.1	ผศ.วิภาดา มุกดา
2	- บทที่ 1 หลักการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ต่อ) - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับการใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหาวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.1	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
3	- บทที่ 2 หลักการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจหลักการปฏิบัติ แนวทางที่องค์กรปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.1	ผศ.วิภาดา มุกดา
4	- บทที่ 3 บทบาทการบริการลูกค้าในงานโลจิสติกส์ - Learning Outcome สามารถวิเคราะห์บทบาทการบริการลูกค้าในงานด้านโลจิสติกส์ได้อย่างชัดเจน	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
5	- บทที่ 4 การวางแผนกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.1	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
6	- บทที่ 4 การวางแผนกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (ต่อ) - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.1	ผศ.วิภาดา มุกดา
7	- บทที่ 5 เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้านโลจิสติกส์ - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
8	- บทที่ 5 เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้านโลจิสติกส์ (ต่อ) - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับ การใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อ การสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
9	- บทที่ 6 ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในระบบเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าในองค์กร	3	1. การสอนแบบบรรยาย (Online) โดยผ่านระบบ WBSC ร่วมกับการใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
10	- บทที่ 6 ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในระบบเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าในองค์กร	3	1. การสอนแบบบรรยาย 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
11	- บทที่ 7 เทคโนโลยีการสื่อสาร - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย 2. อธิบายเนื้อหารายวิชา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
12	- บทที่ 7 เทคโนโลยีการสื่อสาร (ต่อ) - Learning Outcome สามารถบูรณาการองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3	1. การสอนแบบบรรยาย 2. อธิบายเนื้อหาทฤษฎี โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
13	- บทที่ 8 การวัดผลงานการให้บริการลูกค้า - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในการวัดผลงานการให้บริการลูกค้า	3	1. การสอนแบบบรรยาย 2. อธิบายเนื้อหาทฤษฎี โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
14	- บทที่ 8 การวัดผลงานการให้บริการลูกค้า (ต่อ) - Learning Outcome มีความรู้ความเข้าใจในการวัดผลงานการให้บริการลูกค้า	3	1. การสอนแบบบรรยาย 2. อธิบายเนื้อหาทฤษฎี โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3. สอนแบบให้เรียนรู้ด้วยตนเองรู้จักการวิเคราะห์กรณีศึกษา 4. ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดทบทวน	1. ตำราประกอบการเรียน 2. สื่อการสอน Power point 3. ระบบ WBSC/คลิป VDO 4. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน
15	การนำเสนอรายงานและ โครงงาน		การนำเสนอรายงานและโครงงานหน้าชั้นเรียน	1. รายงานรูปเล่มฉบับ สมบูรณ์ 2. สื่อการสอน Power point	ข้อ 1.2	ผศ.วิภาดา มุกดา
16	สอบปลายภาค					

หมายเหตุ: แผนการสอนในแต่ละสัปดาห์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

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. ประเมินผลจากการทำ แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบทเรียน	1 - 15	20 %
2	1.1.1, 3.1.2, 4.1.1, 5.1.1	1. ประเมินผลจากรายงาน การศึกษาค้นคว้า/การจัดทำ โครงการที่ได้รับมอบหมาย 2. ประเมินผลจากการนำเสนอ ผลงานกลุ่มหน้าชั้นเรียน	10	50 %
3	1.1.1, 2.1.1, 3.1.1	สอบปลายภาค	16	30 %

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า : Customer Relationship Management*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

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

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

สุดใจ โชติภากรณ์. (2550). *วิธีการรักษาลูกค้า*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดयरสโตร์ 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

หลักสูตรมีคณะกรรมการประเมินการสอนทำหน้าที่ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา โดยการสุ่มประเมินข้อสอบและความเหมาะสมของการให้คะแนน

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

หลักสูตรมีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา พิจารณาจากผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษาที่เรียนในแต่ละภาคการศึกษา ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินการสอนของหลักสูตร หลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา อาจารย์ผู้สอนรับผิดชอบในการทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์ที่ใช้ในการสอนและนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป