

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปริญญาตรี

รหัสและชื่อรายวิชา 3572703 การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

จำนวนหน่วยกิต 3 (3-0-6)

หลักสูตรและประเภทของรายวิชา วิชาเลือก

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน 2/2

รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)

รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite)

สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วันที่ปรับปรุงรายวิชาครั้งล่าสุด 10 ม.ค. 58

สถานะ จัดทำเรียบร้อยแล้ว

จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

จุดมุ่งหมายของรายวิชา

นักศึกษาเข้าใจความสำคัญ หลักการ รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

ลักษณะและการดำเนินการ

คำอธิบาย : ภาษาไทย

"นวัตกรรมในการกำหนดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า กลยุทธ์สำหรับวิธีเปลี่ยนการให้บริการ เทคโนโลยีใหม่ๆ กระบวนการและขั้นตอน การบริหารฐานข้อมูลลูกค้า และทฤษฎีการให้บริการ"

คำอธิบาย : อังกฤษ

"Innovation for determining a customer relationship management (CRM),

strategy for changing service method, new technology, processes and procedures, customer database management and servicizing theory."

จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ฝึกปฏิบัติ	การฝึกด้วยตนเอง
--------	----------	------------	-----------------

30 ชั่วโมง

6 ชั่วโมง

จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมง

การพัฒนาผลการเรียนรู้

1.คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมต้องพัฒนา

1.ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบ และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

2.มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

3.ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

4.วินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

อบรมและสร้างข้อตกลงร่วมกัน

1.3 วิธีการประเมินผล

การเข้าชั้นเรียน และพฤติกรรมในชั้นเรียน

2.ความรู้

2.1 ความรู้ต้องพัฒนา

1.มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2.มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ ในงานอาชีพ

2.2 วิธีการสอน

บรรยาย มอบหมายงาน

2.3 วิธีการประเมินผล

ถามตอบและทดสอบความรู้ความเข้าใจ

3.ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาต้องพัฒนา

1.มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้งรวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

2.มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีการสอน

ให้ความรู้ มอบหมายงาน และประเมิน

3.3 วิธีการประเมินผล

ถามตอบและทดสอบความรู้

4.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต้องพัฒนา

1.มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม

2.มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

3.มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

4.2 วิธีการสอน

มอบงานกลุ่ม

4.3 วิธีการประเมินผล

ดูผลจากงานกลุ่มที่มอบ

5.ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องพัฒนา

1.มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

3.มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 วิธีการสอน

บรรยาย ยกตัวอย่างจากกรณีศึกษา

5.3 วิธีการประเมินผล

ให้ตอบคำถาม มอบหมายงาน และทดสอบความรู้

แผนการสอน

สัปดาห์	เนื้อหาที่สอน	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน
1	บทนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย
2	วิวัฒนาการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย ถาม-ตอบ
3	คุณค่าของลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย ถาม-ตอบ
4	การจัดกลุ่มลูกค้า การหาลูกค้าใหม่และการรักษาลูกค้า	3	บรรยาย
5	กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้า	3	บรรยาย อภิปราย
6	กลยุทธ์การขายและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย อภิปราย ถาม-ตอบ
7	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร	3	บรรยาย มอบหมาย งาน
8	สอบกลางภาค	3	ทดสอบความรู้
9	กลยุทธ์องค์การในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย กิจกรรม กลุ่ม หรืออภิปราย
10	หลักจริยธรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย อภิปราย
11	เทคโนโลยีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย ถาม-ตอบ
12	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา	3	บรรยาย วิเคราะห์ กรณีศึกษา
13	ความท้าทายในอนาคตของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3	บรรยาย ถาม-ตอบ
14	นำเสนอโครงงานกลุ่ม	3	นำเสนอโครงงาน กลุ่ม
15	นำเสนอโครงงานกลุ่ม	3	นำเสนอโครงงาน กลุ่ม
16	สอบปลายภาค	3	สอบปลายภาค

d

การประเมินผล

กิจกรรม ที่	วิธีการ	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล	มาตรฐานการเรียนรู้
1	ทดสอบความรู้ สอบ กลางภาค	8		
2	นำเสนอโครงการ	14		
3	นำเสนอโครงการ	15		
4	สอบปลายภาค	16		

ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

เอกสารและตำราหลัก

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

เอกสารและข้อมูลสำคัญ

เอกสารจากวิทยากรคู่ความร่วมมือจากทรู คอร์ปอเรชั่น

เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เอกสารและงานวิจัยค้นคว้าเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

ให้ประเด็นคำถามเพื่อตอบ

กลยุทธ์การประเมินการสอน

สอบถามจากนักศึกษาระหว่างที่สอนเป็นระยะ และให้ถามคำถามเมื่อไม่เข้าใจ รวมถึงผลการประเมินการสอนจากฝ่ายวิชาการฯ

การปรับปรุงการสอน

นำข้อคำถามหรือความเห็นักศึกษาจาก ข้อ 2 มาปรับปรุง

การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ประเมินจากที่นักศึกษานำเสนองานหน้าชั้นเรียน การตอบคำถามในชั้นเรียน และการทดสอบ
การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพของรายวิชา
นำผลจากข้อ 2 และข้อ 4 มาปรับปรุงในการเตรียมสอนครั้งต่อไป