



แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ  
ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส ๑๐๒๑๘๔๐๕ วิชา ลูกค้าสัมพันธ์  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
ประเภทวิชาพาณิชยกรรม

จัดทำโดย  
อาจารย์ปริฉัตร ปิตตะ  
สาขาวิชาการตลาด

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการรายวิชา วิชา ลูกค้าสัมพันธ์ รหัสวิชา ๑๐๒๑๘๔๐๕ จัดทำขึ้น  
เพื่อใช้ประกอบ การสอนและเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยบรรจุรายละเอียดที่แสดงถึงการ  
จัดระบบ การเรียนการสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการกำหนดมาตรฐาน ใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย มุ่งเน้น  
สมรรถนะอาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะที่พึงประสงค์และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สาขาวิชาการตลาด  
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## รายละเอียดของรายวิชา

### สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการตลาด คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

### หมวดที่ ๑. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

<b>๑.รหัสและชื่อรายวิชา</b> ๑๐๒๑๘๔๐๕ ลูกค้าสัมพันธ์
<b>๒.จำนวนหน่วยกิต</b> ๒ หน่วยกิต
<b>๓.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา</b> <b>๓.๑ หลักสูตร</b> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการตลาด <b>๓.๒ ประเภทของรายวิชา</b> วิชาชีพพื้นฐาน
<b>๔.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา</b> อาจารย์ปริฉัตร ปิตตะ
<b>๕.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน</b> ภาคการศึกษาที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๑ ระดับชั้น ปวช. ๓ สาขาวิชาการตลาด
<b>๖.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite)</b> ไม่มี
<b>๗.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน</b> ไม่มี
<b>๘.สถานที่เรียน</b> ห้อง ๒๑๐๑ สาขาวิชาการตลาด
<b>๙.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด</b> ไม่มี

๑.๑ ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา ๑๐๒๑๘๔๐๕  
ชั้น ปวช.๓

วิชา ลูกค้าสัมพันธ์  
สาขาวิชา การตลาด

จำนวน ๒ หน่วยกิต

ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย						ด้านทักษะพิสัย(๕)	ด้านจิตพิสัย(๕)	รวม(๔๐)	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้ (๕)	ความเข้าใจ(๕)	นำไปใช้(๕)	วิเคราะห์(๕)	สังเคราะห์(๕)	ประเมินค่า(๕)					
๑. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลูกค้า	๓	๔	๔	-	-	-	๑	๑	๑๓	๑	
๒. พฤติกรรมของลูกค้า	๒	๓	๔	-	-	-	๑	๑	๑๑	๓	
๓. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	๒	๓	๔	-	-	-	๑	๑	๑๑	๓	
๔. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๒	๓	-	-	-	๒	๑	๑๑	๓	
๕. หลักและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์	๒	๔	๓	-	-	-	๑	๑	๑๑	๓	
๖. เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	๒	๒	๓	-	-	-	๑	๑	๙	๔	
๗. การจัดการข้อร้องเรียน	๓	๓	๓	-	-	-	๑	๑	๑๑	๓	
๘. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานและลักษณะงานลูกค้าสัมพันธ์	๓	๓	๓	-	-	-	๑	๒	๑๒	๒	
๙. กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	๓	๓	๓	-	-	-	๑	๑	๑๑	๓	
สอบกลางภาค											
สอบปลายภาค											
รวม	๒๓	๒๗	๓๐	-	-	-	๑๐	๑๐	๑๐๐		
ลำดับความสำคัญ	๓	๒	๑	-	-	-	๔	๕			

คำอธิบาย ๕ หมายถึง ระดับความสำคัญของแต่ละรายการมี ๕ ระดับ คือ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕

## ๑.๒ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา ๑๐๒๑๘๔๐๕

วิชา ลูกค้าสัมพันธ์

จำนวนหน่วยกิต ๓ หน่วยกิต

จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ ๓ ชั่วโมง

รวม ๕๔ ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p><b>หน่วยการที่ ๑</b> ชื่อหน่วยการสอน : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บอกความหมายของลูกค้าได้</li> <li>๒. จำแนกประเภทของลูกค้าได้</li> <li>๓. อธิบายกระบวนการพัฒนาลูกค้าได้</li> <li>๔. อธิบายกระบวนการความคาดหวังของลูกค้าได้</li> <li>๕. อธิบายเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพของลูกค้าได้</li> <li>๖. สร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้</li> <li>๗. จำแนกประเภทของตลาดลูกค้าได้</li> <li>๘. อธิบายวิวัฒนาการของการตลาดและลูกค้าได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการที่ ๒</b> ชื่อหน่วยการสอน : พฤติกรรมของลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บอกความหมายของพฤติกรรมลูกค้าได้</li> <li>๒. อธิบายอธิบายการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าได้</li> <li>๓. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าได้</li> <li>๔. อธิบายกระบวนการพฤติกรรมลูกค้าได้</li> <li>๕. วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าได้</li> <li>๖. อธิบายลักษณะของการเกิดพฤติกรรมของลูกค้าได้</li> <li>๗. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าได้</li> <li>๘. วิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าในอนาคตได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการที่ ๓</b> ชื่อหน่วยการสอน : การสร้างและการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. อธิบายการสร้างลูกค้าใหม่ได้</li> <li>๒. สื่อสารทางการตลาดเพื่อการหาลูกค้าใหม่ให้กับองค์กรได้</li> <li>๓. รู้และเข้าใจถึงวิธีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้</li> <li>๔. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ในการรักษาลูกค้าเก่าได้</li> <li>๕. อธิบายความจำเป็นในการรักษาลูกค้าเก่าได้</li> <li>๖. อธิบายการลดอัตราการสูญเสียลูกค้าเก่าได้</li> <li>๗. อธิบายกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ได้</li> <li>๘. อธิบายการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้</li> <li>๙. มีเทคนิคในการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจได้</li> </ol>

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p>หน่วยการที่ ๔</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บอกความหมายของฐานข้อมูลได้</li> <li>๒. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๓. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๔. รู้และเข้าใจองค์ประกอบฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๕. รู้แนวทางในการบริหารฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๖. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๗. จัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้าได้</li> <li>๘. รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้า</li> <li>๙. และเข้าใจกลยุทธ์ทางการตลาดจากการใช้ฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>๑๐. อธิบายองค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำระบบฐานข้อมูลได้</li> </ol>
<p>หน่วยการที่ ๕</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : หลักการและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รู้และเข้าใจหลักการลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๒. รู้และเข้าใจวิธีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>๓. รู้และเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๔. รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๕. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๖. รู้และเข้าใจกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๗. อธิบายขั้นตอนการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๘. อธิบายประเภทของลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๙. รู้และเข้าใจแบบจำลองเกี่ยวกับ CRM</li> <li>๑๐. การออกแบบกลยุทธ์ CRM ได้</li> <li>๑๑. บอกปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๑๒. บอกข้อควรระวังของการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> </ol>
<p>หน่วยการที่ ๖</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการกับลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๒. บอกเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๓. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๔. บอกจุดเด่นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๕. นำซอฟต์แวร์มาใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๖. รู้และเข้าใจปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๗. รู้และเข้าใจรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในอนาคต</li> <li>๘. พัฒนารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้</li> </ol>

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p>หน่วยการที่ ๗</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : การจัดการซื้อ ร้องเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บอกความหมายของข้อร้องเรียนได้</li> <li>๒. บอกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียนได้</li> <li>๓. บอกประเภทข้อร้องเรียนของลูกค้าได้</li> <li>๔. อธิบายหลักการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้</li> <li>๕. อธิบายทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้</li> <li>๖. ป้องกันการร้องเรียน</li> <li>๗. รู้วิธีปฏิบัติของผู้รับการร้องเรียน</li> <li>๘. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>
<p>หน่วยการที่ ๘</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : คุณสมบัติของ ผู้ปฏิบัติงานและลักษณะงานลูกค้า สัมพันธ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. อธิบายคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๒. มีใจรักในงานด้านบริการ</li> <li>๓. อธิบายลักษณะงานของลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> <li>๔. รู้และเข้าใจวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์</li> <li>๕. อธิบายคุณสมบัติและลักษณะงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> <li>๖. จัดทำแบบสอบถามและการตอบคำถามของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> </ol>
<p>หน่วยการที่ ๙</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน : กิจกรรมลูกค้า สัมพันธ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๒. ปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสัมพันธ์ได้</li> </ol>

๑.๓ ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง / ผล ๕ มิติ / นโยบาย ๓ D และ ๑๑ ที ๑๑ เก่ง  
 รัชส์วิชา ๑๐๒๑๘๔๐๕ วิชา ลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยกิต ๓ (๓)  
 ระดับชั้น ปวส.๒ สาขาวิชา การตลาด

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(๕๐)	ลำดับความสำคัญ	
	๓ ท่วง			๒ เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(๕)	มีเหตุผล(๕)	มีภูมิคุ้มกัน(๕)	รอบรู้(๕)	รอบคอบ(๕)	ระมัดระวัง(๕)	ซื่อสัตย์สุจริต(๕)	ขยันอดทน(๕)	มีสติปัญญา(๕)	แบ่งปัน(๕)			
<b>หน่วยการที่ ๑</b> ชื่อหน่วยการสอน : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ลูกค้า สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
๑. บอกความหมายของลูกค้าได้	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-	
๒. จำแนกประเภทของลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๓. อธิบายกระบวนการพัฒนาลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๔. อธิบายกระบวนการความคาดหวังของ ลูกค้าได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔	
๕. อธิบายเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพ ของลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
๖. สร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๗. จำแนกประเภทของตลาดลูกค้าได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔	
๘. อธิบายวิวัฒนาการของการตลาดและ ลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
<b>หน่วยการที่ ๒</b> ชื่อหน่วยการสอน : พฤติกรรมของลูกค้า สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
๑. บอกความหมายของพฤติกรรมลูกค้าได้	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-	
๒. อธิบายอธิบายการศึกษาพฤติกรรมของ ลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๓. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการศึกษา พฤติกรรมของลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	



๔. อธิบายกระบวนกรบวนการพฤติกรรมลูกค้าได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๕. วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๖. อธิบายลักษณะของการเกิดพฤติกรรมของลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๗. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๘. วิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าในอนาคตได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
<b>หน่วยการที่ ๓</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
๑. อธิบายการสร้างลูกค้าใหม่ได้	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-
๒. สื่อสารทางการตลาดเพื่อการหาลูกค้าใหม่ให้กับองค์กรได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๓. รู้และเข้าใจถึงวิธีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๔. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ในการรักษาลูกค้าเก่าได้	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-
๕. อธิบายความจำเป็นในการรักษาลูกค้าเก่าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๖. อธิบายการลดอัตราการสูญเสียลูกค้าเก่าได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๗. อธิบายกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๘. อธิบายการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๙. มีเทคนิคในการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
<b>หน่วยการที่ ๔</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
๑. บอกความหมายของฐานข้อมูลได้	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-
๒. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๓. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๔. รู้และเข้าใจองค์ประกอบฐานข้อมูล	-	๕	๓	๕	๒	-	-	-	๓	๒	๒๐	-

ลูกค้า												
๕. รู้แนวทางในการบริหารฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๖. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๗. จัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้าได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๘. รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้า	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๙. และเข้าใจกลยุทธ์ทางการตลาดจากการใช้ฐานข้อมูลลูกค้า	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๑๐. อธิบายองค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำระบบฐานข้อมูลได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
<b>หน่วยการที่ ๕</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : หลักการและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
๑. รู้และเข้าใจหลักการลูกค้าสัมพันธ์	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๒. รู้และเข้าใจวิธีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๓. รู้และเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๔. รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๕. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๖. รู้และเข้าใจกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๗. อธิบายขั้นตอนการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๘. อธิบายประเภทของลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๙. รู้และเข้าใจแบบจำลองเกี่ยวกับ CRM	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔
๑๐. การออกแบบกลยุทธ์ CRM ได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๑๑. บอกปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓
๑๒. บอกข้อควรระวังของการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓

<b>หน่วยการที่ ๖</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : หลักการและ</b> <b>กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
๑. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการกับลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๒. บอกเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๓. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔	
๔. บอกจุดเด่นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
๕. นำซอฟต์แวร์มาใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
๖. รู้และเข้าใจปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๗. รู้และเข้าใจรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในอนาคต	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๘. พัฒนารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
<b>หน่วยการที่ ๗</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : การจัดการข้อร้องเรียน</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
๑. บอกความหมายของข้อร้องเรียนได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๒. บอกสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียนได้	๔	๕	๔	๓	๓	๓	-	๓	๔	๓	๓๑	๔	
๓. บอกประเภทข้อร้องเรียนของลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
๔. อธิบายหลักการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้	๓	๓	๔	๔	๔	-	-	๓	๓	๒	๒๖	๓	
๕. อธิบายทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๖. ป้องกันการร้องเรียน	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๗. รู้วิธีปฏิบัติของผู้รับการร้องเรียน	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	
๘. รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓	

<b>หน่วยการที่ ๘</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : คุณสมบัติของ</b> <b>ผู้ปฏิบัติงานและลักษณะงานลูกค้าสัมพันธ์</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
๑. อธิบายคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๒. มีใจรักในงานด้านบริการ	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๓. อธิบายลักษณะงานของลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๔. รู้และเข้าใจวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๕. อธิบายคุณสมบัติและลักษณะงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๖. จัดทำแบบสอบถามและการตอบคำถามของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
<b>หน่วยการที่ ๙</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน : กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</b> <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
๑. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓
๒. ปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสัมพันธ์ได้	๓	๕	๓	๓	๒	-	-	๓	๓	๒	๒๓	๓

## หมวดที่ ๒. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

<p><b>๑. จุดประสงค์รายวิชา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เข้าใจหลักการและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๒. มีทักษะในการเขียนแผนธุรกิจสำหรับธุรกิจขนาดย่อม</li> <li>๓. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการการทำงานด้วยความรับผิดชอบ ความอดทนอดกลั้น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความละเอียดรอบคอบ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> </ol>
<p><b>๒. มาตรฐานรายวิชา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เข้าใจหลักการและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>๒. วิเคราะห์และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าตามต้องการ</li> <li>๓. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานลูกค้าสัมพันธ์</li> </ol>
<p><b>๓. คำอธิบายรายวิชา</b></p> <p>ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักลูกค้าสัมพันธ์ พฤติกรรมลูกค้า กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการข้อร้องเรียน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์</p>

## หมวดที่ ๓. ลักษณะและการดำเนินการ

<b>๑. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา</b>			
บรรยาย ๑๘ ชั่วโมง	สอนเสริม ไม่มี	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน ๓๖	การศึกษาด้วยตนเอง ชั่วโมง/สัปดาห์
<b>๒. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล</b>			
๑ ชั่วโมง/สัปดาห์			

## หมวดที่ ๔. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

<p><b>๑. คุณธรรม จริยธรรม</b></p> <p><b>๑.๑ คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ความมีมนุษยสัมพันธ์</li> <li>ความมีวินัย</li> <li>ความรับผิดชอบ</li> <li>ความเชื่อมั่นในตนเอง</li> <li>ความสนใจใฝ่รู้</li> <li>ความรักสามัคคี</li> <li>ความกตัญญูกตเวที</li> <li>การตรงต่อเวลา</li> </ul>
<p><b>๑.๒ วิธีการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> </ul>

### ๑.๓ วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มการนำเสนอ การถามและตอบข้อสงสัย พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
- การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน
- การสอบกลางภาคและปลายภาค
- คะแนน คุณธรรมและจริยธรรม

### บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

#### หลักความพอประมาณ

นักศึกษารู้จักการนำเงินไปเพื่อซื้อสินค้าให้พอประมาณกับราคาของสินค้า คุณภาพของสินค้า และพอประมาณกับปริมาณของสินค้า และมีประโยชน์ในการบริโภค

#### หลักความมีเหตุผล

นักศึกษามีเหตุผลในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ว่าจำเป็นในการที่จะใช้หรือบริโภคในชีวิตประจำวัน มากน้อยเพียงไร รู้จักการออมโดยน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้

#### หลักการมีภูมิคุ้มกัน

นักศึกษามีการวางแผนการนำเงินไปใช้ก่อนที่จะซื้อสินโดยรู้จักอ่านส่วนประกอบของสินค้า วันผลิตสินค้า วันหมดอายุของสินค้า และประโยชน์ของสินค้า และรู้จักเปรียบเทียบราคาสินค้าหลาย ๆ ร้าน เพื่อมิให้ถูกหลอกในการซื้อสินค้าได้

#### เงื่อนไขความรู้

นักศึกษามีความรู้ในการเลือกซื้อสินค้าที่จำเป็น มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ และไม่เลือกซื้อสินค้าตามโฆษณาชวนเชื่อ และต้องไม่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย

#### เงื่อนไขคุณธรรม

นักศึกษามีความประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย มีวินัยในตนเอง ในการซื้อสินค้า

## ๒. ความรู้

### ๒.๑ ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้ให้นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักลูกค้าสัมพันธ์ ประเภทและรูปแบบงานธุรกิจขนาดย่อม การเป็นผู้ประกอบการ การเริ่มต้นธุรกิจขนาดย่อม การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ กฎหมายและองค์การที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสัมพันธ์ ทำเลที่ตั้ง แหล่งเงินทุน การตลาดสำหรับธุรกิจขนาดย่อมและแผนธุรกิจ

### ๒.๒ วิธีการสอน

- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น ร่วมกับอาจารย์ผู้สอน
- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย
- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง
- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์

### ๒.๓ วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มการนำเสนอ การถามและตอบข้อสงสัย พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
- การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน
- การส่งงานพิเศษ

<p>- การสอบกลางภาคและปลายภาคคะแนน คุณธรรมและจริยธรรม</p>
<p><b>๓. ทักษะทางปัญญา</b></p> <p><b>๓.๑ ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถคิดวิเคราะห์ แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาทั้งในชั้นเรียน</li> <li>- สามารถใช้ความรู้ทางทฤษฎีเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง</li> </ul> <p><b>๓.๒ วิธีการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning : PBL)</li> <li>- ฝึกตอบปัญหาในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา และระดมสมองในการแก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษาตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้แล้ว</li> <li>- มอบหมายงานกลุ่ม</li> </ul> <p><b>๓.๓ วิธีการประเมินผล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินจากการตอบปัญหาและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน</li> <li>- การนำเสนอหน้าชั้นเรียน</li> <li>- การสอบย่อย การสอบกลางภาคและปลายภาค</li> </ul>
<p><b>๔. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</b></p> <p><b>๔.๑ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม</li> <li>- สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ในทุกสถานภาพ</li> <li>- วางตัวและร่วมแสดงความคิดเห็นในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม</li> </ul> <p><b>๔.๒ วิธีการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมเสริมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนที่นักศึกษามีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาอื่น และบุคคลภายนอก</li> <li>- มอบหมายงานกลุ่มและมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมาย เพื่อให้นักศึกษาทำงานได้กับผู้อื่น โดยไม่ยึดติดกับเฉพาะเพื่อนที่ใกล้ชิด</li> <li>- กำหนดความรับผิดชอบของนักศึกษาแต่ละคนในการทำงานกลุ่ม อย่างชัดเจน</li> </ul> <p><b>๔.๓ วิธีการประเมินผล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน</li> <li>- ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานกลุ่มของนักศึกษาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความรับผิดชอบ</li> </ul>
<p><b>๕. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <p><b>๕.๑ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา</b></p> <p><b>สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>- สามารถใช้ภาษาไทยในการนำเสนอด้วยการเขียนและการพูดได้อย่างเหมาะสม</li> </ul> <p><b>๕.๒ วิธีการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ PowerPoint ที่น่าสนใจ ชัดเจน ง่ายต่อการติดตามทำความเข้าใจ ประกอบการสอนในชั้นเรียน</li> </ul>

- การสอนโดยมีการนำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นตัวอย่างกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอและสืบค้นข้อมูล
- การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การมอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งในรูปเอกสารและด้วยวาจาประกอบสื่อเทคโนโลยี

#### ๕.๓ วิธีการประเมินผล

- ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนจากรายงานและงานที่ได้รับมอบหมาย
- ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- ประเมินรายงานการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

### หมวดที่ ๕. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

๕.๑ แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ					
สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
๑-๒	ปฐมนิเทศ บทที่ ๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ลูกค้า	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บอกจุดประสงค์รายวิชา คำอธิบายรายวิชา มาตรฐานรายวิชา และแจ้งเกณฑ์การประเมินวัดผล และทำความเข้าใจการวัดผลและประเมินผลกับนักศึกษา โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเกณฑ์การวัดผลและประเมินผล</li> <li>- บรรยายและ นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	



ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
๓-๔	บทที่ ๒ พฤติกรรมลูกค้า	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๕-๖	บทที่ ๓ การสร้างและการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๗	บทที่ ๔ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า	๑	๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
๘	บทที่ ๕ หลักการและกระบวนการ ลูกค้าสัมพันธ์	๑	๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๙	<b>สอบกลางภาค</b> เทคโนโลยีสารสนเทศในการ บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	๒	๒	สอบวัดความรู้	
๑๐-๑๑	บทที่ ๖ เทคโนโลยีสารสนเทศในการ บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (ต่อ)	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
๑๒-๑๓	บทที่ ๗ การจัดการข้อร้องเรียน	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๑๔-๑๕	บทที่ ๘ คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะงานลูกค้าสัมพันธ์	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๑๖-๑๗	บทที่ ๙ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	๒	๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
๑๘	สอบปลายภาค	๑		สอบวัดความรู้	

๕.๒ แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
สอบกลางภาค	๙	๓๐%
สอบปลายภาค	๑๘	๓๐%
วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า การนำเสนอรายงาน การทำงานกลุ่มและผลงาน การอ่านและสรุปบทความ การส่งงานตามที่มอบหมาย	ตลอดภาคการศึกษา	๓๐%
คะแนนคุณธรรม จริยธรรม การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วม	ตลอดภาคการศึกษา	๒๐%

หมวดที่ ๖. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<p><b>๑.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก</b></p> <p>๑. เอกสารคำสอนวิชา การโฆษณา</p> <p>๒. ใบงานและกิจกรรมตามใบงาน</p>
<p><b>๒.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ</b></p> <p>- ข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต และห้องสมุด</p>