

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา 10218405 ลูกค้าสัมพันธ์
(Customer Relationship)
2. สภาพรายวิชา วิชาซีพีเลือก
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาพาณิชยกรรม
สาขาวิชาการตลาด
3. ระดับรายวิชา ภาคการศึกษาที่ 1 ชั้นปีที่ 3
4. รายวิชาพื้นฐาน
5. เวลาศึกษา ทฤษฎี 1 ชั่วโมง ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง และนักศึกษา
จะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด 16 สัปดาห์
(ไม่รวมการสอบกลางภาค-ปลายภาค)
6. จำนวนหน่วยกิต 2 หน่วยกิต
7. จุดมุ่งหมายรายวิชา
 1. เข้าใจหลักการและกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์
 2. สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า
 3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงานด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ
อ่อนน้อม ความแนบเนียน และการควบคุมตนเอง
8. คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการลูกค้าสัมพันธ์ พฤติกรรมลูกค้า กระบวนการ
ลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับ
ลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์และ
เทคโนโลยีสารสนเทศในงานลูกค้าสัมพันธ์

การแบ่งบทเรียน/หัวข้อ

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. หลักการลูกค้าสัมพันธ์ 1.1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ 1.2. หลักการสำคัญในการจัดระบบการลูกค้าสัมพันธ์ 1.3. การจัดการส่วนประสมทางการตลาดด้วยวิธีการลูกค้าสัมพันธ์ 1.4. แนวทางการปฏิบัติลูกค้าสัมพันธ์	2	4
2	2. พฤติกรรมลูกค้า 2.1. ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้า 2.2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า	2	4
3	3. กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ 3.1. ลักษณะการทำงานลูกค้าสัมพันธ์ 3.2. กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ 3.3. กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	2	4
4	4. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า 4.1. ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้า 4.2. การจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า 4.3. การนำฐานข้อมูลลูกค้าไปใช้ 4.4. วิธีการใช้ข้อมูล	2	4
5	5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.1. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.2. ลำดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.3. การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า 5.4. การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	2	4
6	6. การจัดการข้อร้องเรียน 6.1. ความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน 6.2. ลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียน 6.3. การจัดการข้อร้องเรียน 6.4. การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการร้องเรียน 6.5. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์กับข้อร้องเรียน	2	4

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
7	7. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ 7.1. หน้าที่ของงานลูกค้าสัมพันธ์ 7.2. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ 7.3. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ที่ทำงานด้านบริการ	2	4
8	8. การบริการลูกค้า 8.1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ 8.2. วิธีการบริการที่ประสบความสำเร็จ 8.3. ศิลปะการบริการลูกค้า 8.4. ข้อควรระวังในการให้บริการ	2	4
9	9. เทคโนโลยีสารสนเทศในงานลูกค้าสัมพันธ์ 9.1. เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในงานลูกค้าสัมพันธ์ 9.2. เทคโนโลยีสำหรับงานลูกค้าสัมพันธ์	2	4

จุดประสงค์การสอน

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. หลักการลูกค้าสัมพันธ์ 1.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ได้ 1.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญในการจัดระบบการลูกค้าสัมพันธ์ได้ 1.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดด้วยวิธีการลูกค้าสัมพันธ์ได้ 1.4. แสดงความรู้เกี่ยวกับ แนวทางการปฏิบัติลูกค้าสัมพันธ์ได้	2	4
2	2. พฤติกรรมลูกค้า 2.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าได้ 2.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้	2	4
3	3. กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ 3.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะการทำงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 3.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ได้ 3.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ได้	2	4
4	4. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า 4.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้าได้ 4.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าได้ 4.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการนำฐานข้อมูลลูกค้าไปใช้ได้ 4.4. แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ข้อมูลได้	2	4
5	5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ 5.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับลำดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ 5.3. วิเคราะห์พฤติกรรมและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าได้ 5.4. วิเคราะห์พฤติกรรมและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้	2	4
6	6. การจัดการข้อร้องเรียน 6.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ 6.2. วิเคราะห์ลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียนได้ 6.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนได้ 6.4. เตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการร้องเรียนได้ 6.5. แสดงความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์กับข้อร้องเรียนได้	2	4

บทเรียนที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
7	7. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ 7.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 7.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 7.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ที่ทำงานด้านบริการได้	2	4
8	8. การบริการลูกค้า 8.1. แสดงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการได้ 8.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีการบริการที่ประสบความสำเร็จได้ 8.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการบริการลูกค้าได้ 8.4. แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อควรระวังในการให้บริการได้	2	4
9	9. เทคโนโลยีสารสนเทศในงานลูกค้าสัมพันธ์ 9.1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 9.2. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสำหรับงานลูกค้าสัมพันธ์ได้	2	4

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น 8 หน่วย แยกได้ 8 บทเรียน การวัดและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีการ
 - ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น 3 ส่วนโดยแบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา 100 คะแนนดังนี้
 - 1.1 ผลงานที่มอบหมาย 20 คะแนน หรือร้อยละ 20
 - 1.2 พิจารณาจากจิตพิสัย ความตั้งใจ และการเข้าร่วมกิจกรรม 10 คะแนน หรือร้อยละ 10
 - 1.3 การทดสอบแต่ละหน่วยเรียน 70 คะแนน หรือร้อยละ 70 โดยจัดแบ่งน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามตารางหน้าถัดไป

2. เกณฑ์ผ่านรายวิชา

ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง

 - 2.1 คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50
 - 2.2 มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
 - 2.3 ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค

3. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน
 - 3.1 พิจารณาเกณฑ์ผ่านรายวิชาตามข้อ 2 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนน F
 - 3.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ	80 ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	75-79	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	70-74	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	65-69	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	60-64	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	55-59	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ	50-54	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้ระดับคะแนน F

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่บทเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน ชื่อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
1	หลักการลูกค้าสัมพันธ์	10	3	3	3		2
2	พฤติกรรมลูกค้า	10	3	2	3	1	2
3	กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์	5	1	1	1		2
4	การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า	10	3	2	2	1	3
5	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	10	2	3	3	1	3
6	การจัดการข้อร้องเรียน	10	2	3	3	1	3
7	คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์	10	2	3	2	1	3
8	การบริการลูกค้า	5	1	1	1		2
9	เทคโนโลยีสารสนเทศในงานลูกค้าสัมพันธ์	5	1	1	1		2
ก	คะแนนภาควิชาการ (พุทธิพิสัยและทักษะพิสัย)	70					20
ข	คะแนนภาคผลงาน (รายงาน, ชิ้นงาน เป็นการบูรณาการทุกหน่วย)	20					
ค	คะแนนจิตพิสัย	10					
	รวมทั้งสิ้น	100					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
1			ยังไม่เปิดเรียน	
2	6 ก.ค. 2563		วันหยุดชดเชย	
3	13 ก.ค. 2563	1 - 3	บทเรียนที่ 1. หลักการลูกค้าสัมพันธ์ 1.1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ 1.2. หลักการสำคัญในการจัดระบบการลูกค้าสัมพันธ์ 1.3. การจัดการส่วนประสมทางการตลาดด้วยวิธีการลูกค้าสัมพันธ์ 1.4. แนวทางการปฏิบัติลูกค้าสัมพันธ์	
4	20 ก.ค. 2563	4 - 6	บทเรียนที่ 2. พฤติกรรมลูกค้า 2.1. ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้า 2.2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า	
5	27 ก.ค. 2563	7 - 9	หยุดชดเชย	
6	3 ส.ค. 2563	10 - 12	บทเรียนที่ 3. กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ 3.1. ลักษณะการทำงานลูกค้าสัมพันธ์ 3.2. กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ 3.3. กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	
7	10 ส.ค. 2563	13 - 15	บทเรียนที่ 4. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า 4.1. ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้า 4.2. การจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า	
8	17 ส.ค. 2563	16 - 18	บทเรียนที่ 4. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (ต่อ) 4.3. การนำฐานข้อมูลลูกค้าไปใช้ 4.4. วิธีการใช้ข้อมูล	
9	24 ส.ค. 2563	19 - 21	สอบกลางภาค	
10	31 ส.ค. 2563	22 - 24	บทเรียนที่ 5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.1. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 5.2. ลำดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	
11	7 ก.ย. 2563	25 - 27	บทเรียนที่ 5. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) 5.3. การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า 5.4. การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า	

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
12	14 ก.ย. 2563	28 - 30	บทเรียนที่ 6. การจัดการข้อร้องเรียน 6.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ 6.2. วิเคราะห์ลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียนได้ 6.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนได้	
13	21 ก.ย. 2563	31 - 33	บทเรียนที่ 6. การจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ) 6.4. เตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันการร้องเรียนได้ 6.5. แสดงความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์กับข้อร้องเรียนได้	
14	28 ก.ย. 2563	34 - 36	บทเรียนที่ 7. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ 7.1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 7.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 7.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ที่ทำงานด้านบริการได้	
15	5 ต.ค. 2563	37- 39	บทเรียนที่ 8. การบริการลูกค้า 8.1. แสดงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการได้ 8.2. แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีการบริการที่ประสบความสำเร็จได้	
16	12 ต.ค. 2563	40 - 42	บทเรียนที่ 8. การบริการลูกค้า (ต่อ) 8.3. แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการบริการลูกค้าได้ 8.4. แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อควรระวังในการให้บริการได้	
17	19 ต.ค. 2563	43 - 45	บทเรียนที่ 9. เทคโนโลยีสารสนเทศในงานลูกค้าสัมพันธ์ 9.1. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ 9.2. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสำหรับงานลูกค้าสัมพันธ์ได้	
18			สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

สายชล วิสุทธิ์สมุทร. ลูกค้าสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์, 2562.