



รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)
รหัสวิชา..... IQM๔๓๐๓ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการคุณภาพ คณะ/วิทยาลัย
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ภาคการศึกษา.....๒.....ปีการศึกษา...๒๕๖๘.....

หมวดที่๑ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	IQM๔๓๐๓
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	Customer Relationship Management

๒. จำนวนหน่วยกิต

๓ หน่วยกิต ๓(๓-๐-๖)

๓. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

๓.๑ หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
๓.๒ ประเภทของรายวิชา	สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการคุณภาพ

๔. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

๔.๑ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์ วรีญา คลังแสง
๔.๒ อาจารย์ผู้สอน	อาจารย์ วรีญา คลังแสง

๕. สถานที่ติดต่อ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๖. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน

๖.๑ ภาคการศึกษาที่	๒/๒๕๖๘
๖.๒ จำนวนผู้เรียนที่รับได้ ประมาณ	๔๐ คน

๗. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน(Pre-requisite) (ถ้ามี)ไม่มี.....

๘. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน(Co-requisites)(ถ้ามี)ไม่มี.....

๙. สถานที่เรียน วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑๐. วันที่จัดทำหรือปรับปรุง วันที่....๑.....เดือน....พฤศจิกายน.....พ.ศ.๒๕๖๘...

รายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่๒ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

๑. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

๑. เพื่อให้นักศึกษาบอกความหมายและความสำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
๒. เพื่อให้นักศึกษากำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์ โปรแกรมการสร้างความสำเร็จรักภักดี
๓. เพื่อให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ผลกำไรจากลูกค้าเพื่อการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม
๔. เพื่อให้นักศึกษานำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง

๒. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

เป็นรายวิชาที่ปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสาระวิชาในการจัดการเรียนการสอนสำหรับหลักสูตรการบริหารธุรกิจ และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจของประเทศ

หมวดที่๓ ลักษณะและการดำเนินการ

๑. คำอธิบายรายวิชา

(ภาษาไทย)

แนวคิดและบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การออกแบบกลยุทธ์ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า วิธีการจัดการความสัมพันธ์เพื่อการรักษาลูกค้าปัจจุบันและการหาลูกค้าใหม่

(ภาษาอังกฤษ)

Concepts and roles of customer relationship management customer relationship management procedures, designing customer relationship management (CRM) strategies, customer relationship management tools, relationship management methods for retaining existing customers and acquiring new customers

๒. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย (ชั่วโมง)	สอนเสริม (ชั่วโมง)	การฝึกปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน(ชั่วโมง)	การศึกษาด้วยตนเอง (ชั่วโมง)
๓ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน ๑๕ สัปดาห์ รวม ๔๕ ชั่วโมง	ตามความต้องการของ นักศึกษา โดยการนัดหมาย	ไม่มี	๖ ชั่วโมง ต่อสัปดาห์

๓. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

(ผู้รับผิดชอบรายวิชาโปรดระบุข้อมูล ตัวอย่างเช่น ๑ ชั่วโมง / สัปดาห์)

๓.๑ ปรึกษาด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ผู้สอน ชั้น ...๓... อาคาร ...๓๗... วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

๓.๒ ปรึกษาผ่านโทรศัพท์ที่ทำงาน / มือถือ หมายเลข๐๘๕ ๑๔๙ ๑๐๙๑.....

๓.๓ ปรึกษาผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)wareeya.kh@ssru.ac.th.....

๓.๔ ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook/Twitter/Line).....

๓.๕ ปรึกษาผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet/Webboard) www.teacher.ssru.ac.th/wareeya_kh

หมวดที่ ๔ การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

๑. ด้านคุณธรรมจริยธรรม

ผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- ๑) มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความรับผิดชอบสูง ทั้งต่อตนเอง วิชาชีพ และสังคม
- ๒) แสดงความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสม่ำเสมอ
- ๓) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรมและจริยธรรม
- ๔) เคารพในระเบียบและกฎเกณฑ์ขององค์กรและสังคม

กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม

สาขากำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบโดยในการทำงานกลุ่มนั้น ต้องฝึกให้รู้หน้าที่ของการเป็นผู้นำกลุ่มและการเป็นสมาชิกกลุ่ม มีความซื่อสัตย์โดยต้องไม่กระทำการทุจริตในการสอบหรือลอกการบ้านของผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนทุกคนต้องสอดแทรกเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมในการสอนทุกรายวิชาตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษารวม ทั้งมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม

กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- ๑) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย และการร่วมกิจกรรม
- ๒) ประเมินจากการมีวินัยและความพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร
- ๓) ปริมาณการกระทำทุจริตในการสอบ
- ๔) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

๒. ด้านความรู้

ผลการเรียนรู้ด้านความรู้

- ๑) เข้าใจ และวิเคราะห์หลักการและทฤษฎีพื้นฐานด้านนวัตกรรมการจัดการคุณภาพได้
- ๒) สามารถนำไปประยุกต์ในกิจกรรมด้านนวัตกรรมการจัดการคุณภาพได้
- ๓) เข้าใจ และวิเคราะห์หลักการของศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องกับด้านนวัตกรรมการจัดการ

คุณภาพและสามารถนำมาประยุกต์หรือเป็นพื้นฐานของนวัตกรรมการจัดการคุณภาพได้

กลยุทธ์การสอนที่ใช้พัฒนาการเรียนรู้ด้านความรู้

ใช้การสอนในหลากหลายรูปแบบ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามลักษณะของรายวิชาตลอดจนเนื้อหาสาระของรายวิชานั้น ๆ นอกจากนี้ควรจัดให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยการศึกษาดูงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงมาเป็นวิทยากรพิเศษเฉพาะเรื่องตลอดจนฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้

ประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการปฏิบัติของนักศึกษา ในด้านต่าง ๆ คือ

- ๑) การทดสอบย่อย
- ๒) การสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
- ๓) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาทำ

- ๔) ประเมินจากแผนธุรกิจหรือโครงการที่นำเสนอ
 ๕) ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน
 ๖) ประเมินจากรายวิชาฝึกประสบการณ์

๓. ด้านทักษะทางปัญญา

ผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- ๑) มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้หลักการที่ได้เรียนมาตลอดจนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ในสถานการณ์จริง
- ๒) สามารถแก้ปัญหาด้านการจัดการการค้าได้โดยนำหลักการต่างๆ มาอ้างอิงได้อย่างเหมาะสม
- ๓) มีความใฝ่หาความรู้

กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

- ๑) ในการเรียนการสอน ต้องฝึกกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาโดยเริ่มต้นจากปัญหาที่ง่ายและเพิ่มระดับความยากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้ ต้องจัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายวิชา
- ๒) จัดการสอนแบบยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้วยการแก้ปัญหาจากสถานการณ์จำลอง
- ๓) ให้มีการปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ เพื่อเป็นการเรียนวิธีการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง

กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญา

ประเมินตามสภาพจริงจากผลงาน และการปฏิบัติของนักศึกษา เช่น ประเมินจากการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน การทดสอบโดยใช้แบบทดสอบหรือสัมภาษณ์ เป็นต้น

๔. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- ๑) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
- ๒) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
- ๓) สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่ไปปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
- ๔) มีภาวะผู้นำในการทำงาน

กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาให้นักศึกษาเรียนรู้แบบร่วมมือ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่มตลอดจนมีการสอดแทรกเรื่องความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีมนุษยสัมพันธ์ การเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรเข้าไปในรายวิชาต่างๆ

กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ประเมินจากพฤติกรรมและการแสดงออกของนักศึกษาในการนำเสนอรายงานกลุ่มในชั้นเรียน และสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในการร่วมกิจกรรมต่างๆ

๕. ด้านทักษะในการวิเคราะห์ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการเรียนรู้ด้านทักษะในการวิเคราะห์ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๑) มีทักษะการใช้ภาษาไทยในการอธิบายหลักการและสถานการณ์ ตลอดจนการสื่อสารความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำเสนอรายงาน
- ๓) มีความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในอันที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ตลอดจนนำเสนอ

ข้อมูลโดยใช้คณิตศาสตร์หรือสถิติ

- ๔) ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้

กลยุทธ์การสอนที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะในการวิเคราะห์ การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติในหลากหลายสถานการณ์

กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านทักษะในการคิดวิเคราะห์ การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑) ประเมินจากเทคนิคการนำเสนอโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคณิตศาสตร์และสถิติ

๒) ประเมินจากความสามารถในการอธิบาย การอภิปราย กรณีศึกษาต่างๆที่มีการนำเสนอต่อชั้นเรียน

๖. ด้านอื่นๆ

ไม่มี

หมายเหตุ

สัญลักษณ์ ● หมายถึง ความรับผิดชอบหลัก

สัญลักษณ์ ○ หมายถึง ความรับผิดชอบรอง

เว้นว่าง หมายถึง ไม่ได้รับผิดชอบ

ซึ่งจะปรากฏอยู่ในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)

หมวดที่ ๕ แผนการสอนและการประเมินผล

๑. แผนการสอน

สัปดาห์	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
๑	แนวคิดและบทบาทของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- แจกเอกสารประกอบการสอน - มอบหมายรายงานกลุ่ม - แบ่งกลุ่มรายงาน	อ.วริญา คลังแสง
๒	ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่นตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๓	ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่นตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๔	ขั้นตอนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่นตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๕	การออกแบบกลยุทธ์ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสารประกอบการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่นตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๖	การออกแบบกลยุทธ์ในการจัดการความสัมพันธ์	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร	อ.วริญา คลังแสง

สัปดาห์	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	กับลูกค้า		ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการ เล่น ตอบคำถามผ่าน Application	
๗	เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการ เล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๘	สอบกลางภาค			อ.วริญา คลังแสง
๙	วิธีการจัดการความสัมพันธ์เพื่อการรักษาลูกค้า ปัจจุบัน	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการ เล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๑๐	วิธีการจัดการความสัมพันธ์เพื่อการหาลูกค้าใหม่	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการ เล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๑๑	วิธีการจัดการความสัมพันธ์เพื่อการหาลูกค้าใหม่		- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการ เล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๑๒	การสร้างความพึงพอใจ	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ	อ.วริญา คลังแสง

สัปดาห์	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน (ชม.)	กิจกรรมการเรียน การสอน/สื่อที่ใช้	ผู้สอน
			สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่น ตอบคำถามผ่าน Application	
๑๓	การนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไป ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๑๔	การนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไป ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง	๓	- บรรยายโดยใช้เอกสาร ประกอบการสอน และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ผู้เรียนทำใบงาน/กิจกรรม - คำถามท้ายบท ด้วยการเล่น ตอบคำถามผ่าน Application	อ.วริญา คลังแสง
๑๕	นำเสนองานกลุ่ม และทบทวนสรุปเนื้อหาทั้งหมด	๓		อ.วริญา คลังแสง
๑๖	สอบปลายภาค	๓		อ.วริญา คลังแสง

๒. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

(ระบุวิธีการประเมินผลการเรียนรู้หัวข้อย่อยแต่ละหัวข้อตามที่ปรากฏในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบของ
รายวิชา

(Curriculum Mapping) ตามที่กำหนดในรายละเอียดของหลักสูตรสัปดาห์ที่ประเมินและสัดส่วนของการประเมิน)

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วน ของการ ประเมินผล
๑	การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอความคิดเห็นในชั้น เรียน	ตลอดภาค การศึกษา	๕ %
๒	การปฏิบัติงานกลุ่ม (รูปเล่มรายงานและการนำเสนอ)	ตลอดภาค การศึกษา	๑๕ %
๓	การทดสอบกลางภาค	๘	๓๐ %
๔	ทดสอบย่อย	ตลอดภาค การศึกษา	๑๐ %
๕	การทดสอบปลายภาค	๑๗	๔๐ %

หมวดที่ ๖ ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

๑. ตำราและเอกสารหลัก

- ๑) สิทธิชัย ทรงอภิมาศ.(๒๕๔๕).CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท
- ๒) ญัฐพล ม่วงท่า.(๒๕๖๗).การตลาดแบบใส่ใจ ลูกค้าใหม่เพิ่ม ลูกค้าเดิมบอกต่อ = Customer relationship marketing.กรุงเทพฯ: ซีอาร์ทคัต
- ๓) ภาณุ ลิ้มมานนท์.(๒๕๕๔). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ = customer relationship management.กรุงเทพฯ: ภาริณาส
- ๔) คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(๒๕๕๓).การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า = Customer relationship management. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โพกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง

๒.เอกสารและข้อมูลสำคัญ

- ๑) หนังสือ วารสาร,เอกสาร ด้านการตลาด

๓. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ๑) เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับหัวข้อในประมวลรายวิชา
- ๒) เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการตลาด / การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

หมวดที่ ๗ การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

๑. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา

๒. กลยุทธ์การประเมินการสอน

(ระบุวิธีการประเมินที่จะได้ข้อมูลการสอน เช่น จากผู้สังเกตการณ์ หรือทีมผู้สอน หรือผลการเรียนของนักศึกษา เป็นต้น)

- ผลตอบรับ การให้ความสนใจในชั้นเรียนจากผู้เรียน
- ผลการเรียนของผู้เรียน
- ผลการประเมินผู้สอนจากระบบการประเมินผู้สอนของกองทะเบียนและประมวลผล

๓. การปรับปรุงการสอน

(อธิบายกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอน เช่น คณะ/ภาควิชามีการกำหนดกลไกและวิธีการปรับปรุงการสอนไว้ อย่างไรบ้าง การวิจัยในชั้นเรียน การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เป็นต้น)

จากผลการประเมินผู้สอนจากระบบการประเมินผู้สอนของกองทะเบียนและประมวลผล

๔. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

(อธิบายกระบวนการที่ใช้ในการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ของรายวิชา
เช่น

ทวนสอบจากคะแนนข้อสอบ หรืองานที่มอบหมาย กระบวนการอาจจะต่างกันไปสำหรับรายวิชาที่แตกต่างกัน หรือ
สำหรับ

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้าน)

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา
- มีคณะกรรมการวิชาการ พิจารณาความเหมาะสมของการให้ผลการเรียน (เกรด) ในรายวิชา

๕. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

(อธิบายกระบวนการในการนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินจากข้อ ๑ และ ๒ มาวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ)

- ปรับปรุงรายวิชาทุก ๑ ปี
- ปรับปรุงเทคนิคการสอนและสื่อที่ใช้สอนทุกปี ตามความเหมาะสม

แผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลการเรียนรู้จากหลักสูตรสู่รายวิชา (Curriculum Mapping)
ตามที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตร (Programme Specification) มคอ. ๒

● ความรับผิดชอบหลัก

○ ความรับผิดชอบรอง

คุณลักษณะบัณฑิต	1. ด้านคุณธรรม และจริยธรรม				2. ด้านความรู้			3. ด้านทักษะ ทางปัญญา			4. ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลและความ รับผิดชอบ				5. ด้านทักษะการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
รายวิชา																		
IQM4303 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	●	●	●	○	●	○	○	●	○	●	○	●	●	○	●	○	○	●

ความรับผิดชอบในแต่ละด้านสามารถเพิ่มลดจำนวนได้ตามความรับผิดชอบ