



## รายละเอียดการปฐมนิเทศรายวิชา

ภาคเรียนที่ 1/2569

ชื่อครูผู้สอน นางสาวชฎาพร อินทานนท์

### 1. รายละเอียดวิชา

1.1 ชื่อรายวิชา การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รหัสวิชา 20211 - 2005 จำนวน 2 หน่วยกิต  
เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ เวลาเรียนทั้งสิ้น 72 ชม./ภาคเรียน

### 1.2 จุดประสงค์รายวิชา

1. รู้และเข้าใจหลักการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. มีทักษะการวางแผนและสนับสนุนนำเสนอขายและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
4. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสนับสนุนการขาย

### 1.3 สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
2. ใช้ฐานข้อมูลผู้บริโภคในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ประยุกต์องค์ความรู้การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างสร้างสรรค์

### 1.4 คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า การวางแผนนำเสนอขาย ดำเนินการเสนอขาย การสนับสนุนหลังการขาย การจัดการลูกค้าที่ยากต่อการสนองความต้องการ การเก็บรักษาและการใช้ฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงการใช้ความรู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

### 2. แหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม

#### 2.1 ชื่อหนังสือ

หนังสือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

#### 2.2 ชื่อ Web Site

<https://youtu.be/PbuMyM4K3Cc?si=FE-tsW9PhpAuFAGH>

## 2.3 อื่น ๆ

.....  
.....

## 3. สื่อการสอน

3.1 หนังสือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.2 ใบความรู้/ใบงาน

3.3 Power point

3.4 Google site

## 4. เกณฑ์การวัดผลประเมินผล

ทดสอบ 30 คะแนน

แฟ้มสะสมงาน 10 คะแนน

ลักษณะนิสัย 20 คะแนน

ภาระงาน 40 คะแนน

รวมทั้งสิ้น 100 คะแนน

ลงชื่อ ..... ครูผู้สอน

(นางสาวชฎาพร อินทนนท์)

ลงชื่อ ..... ผู้ตรวจ

(นางสาวคัมภีร์พรรณ ช่วยวงศ์ญาติ)

หัวหน้างานวัดผลประเมินผล

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจ

(นางยุพาวดี ศิริปรีดิ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ