



การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร การจัดการคำสั่งซื้อและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
(Ordering and Customer Relationship Management)
รหัสหลักสูตร 5020017230286

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นางณฐมน ปัทมะสุคนธ์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่	
วันที่อนุมัติ...../...../.....	จำนวน.....5.....แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่ ...-.../2565

การฝึกยกระดับฝีมือ
หลักสูตร การจัดการคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์
(Ordering and Customer Relationship Management)
รหัสหลักสูตร 5020017230286
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการจัดการคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์ โดยสามารถ

- 1.1 จัดการคำสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก จำนวน 30 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- 3.1 เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือมีประสบการณ์ในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 3.3 ผู้บริหาร พนักงานทั่วไป ผู้จัดการระบบโลจิสติกส์ หรือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร การจัดการคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์ (Ordering and Customer Relationship Management)

ชื่อย่อ : วพร. หลักสูตร การจัดการคำสั่งซื้อและลูกค้าสัมพันธ์ (Ordering and Customer Relationship Management)

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมกันตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการฝึก และได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



5. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
5022310101	หลักการให้บริการลูกค้า	6	0
5022310201	การบริหารคำสั่งซื้อ	6	0
5022310102	ความสัมพันธ์ระหว่างระบบโลจิสติกส์และการตลาด	6	0
5022310202	การบริหารจัดการงานบริการ	6	0
5022310701	ผลกระทบของสินค้าขาดสต็อก	5	0
5022319901	การวัดและประเมินผล	1	0
รวม		30	0
		30	

6. เนื้อหาวิชา

5022310101 หลักการให้บริการลูกค้า (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใจความต้องการของลูกค้าทางด้านสินค้าและงานบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างคำสั่งซื้อและการให้บริการลูกค้า การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

5022310202 การบริหารคำสั่งซื้อ (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารคำสั่งซื้อได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทความสำคัญของคำสั่งซื้อ การสร้างกลยุทธ์ และความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ การจัดการคำสั่งซื้อตามแนวคิด SCOR Model



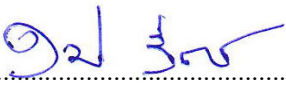
- 5022310102 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบโลจิสติกส์และการตลาด (6 : 0)
 วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระบบโลจิสติกส์และการตลาด
 ได้อย่างถูกต้อง
 คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของระบบโลจิสติกส์และกลยุทธ์ทางการตลาด หลักการจัดการ
 ลูกค้าสัมพันธ์ ข้อสมมติฐาน การสร้างระบบการให้บริการทางการตลาด
- 5022310202 การบริหารจัดการงานบริการ (6 : 0)
 วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการได้อย่างถูกต้อง
 คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานบริการ การกำหนดมิติของการบริการลูกค้า การกำหนด
 ตัวชี้วัด และเกณฑ์ในการปฏิบัติงานบริการลูกค้า
- 5022310701 ผลกระทบของสินค้าขาดสต็อก (5 : 0)
 วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของสินค้าขาดสต็อกได้
 คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับสต็อกสินค้า เหตุการณ์ที่ทำให้สินค้าขาดสต็อก องค์กรประกอบต้นทุนจากสินค้า
 ขาดสต็อก การคำนวณต้นทุนจากสินค้าขาดสต็อก
- 50223109901 การวัดและประเมินผล (1 : 0)
 ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับการศึกษา โดยการทดสอบภาคทฤษฎี



ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. นายนภาคภูมิ วัควิภาส | หัวหน้าสาขา IBM
วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| 2. นางสาวณัฐติยาภรณ์ เวียงทอง | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ |
| 3. นางสาวจิราภร ไฉยวน | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ |
| 4. นางสาวศุภาสินี อินทร์ศรี | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ |
| 5. นายสนิท ประพฤติ | ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ช3
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ |
| 6. นางสาววราลี สวัสดิ์ | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ |

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นางต. ณัฐติยาภรณ์ เวียงทอง)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายคมธัช รัตนคช)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นางณฐมน ปัทมะสุคนธ์)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่

