



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2561

รหัสวิชา 3643401 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ศิลปะการขายและการบริการ

(ภาษาอังกฤษ) Salesmanship and Service Excellence

อาจารย์ผู้สอน

(1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ยอดแก้ว

คำนำ

มคอ.3 รายวิชาศิลปะการขายและการบริการ (Salesmanship and Service Excellence) รหัสวิชา 3643401 เป็นการจัดทำรายละเอียดประกอบรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชากลุ่มวิชาเลือกโดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพนักงานขาย บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ช่องทางการจัดจำหน่ายของพนักงานขาย บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ศึกษาพฤติกรรมลูกค้า จิตวิทยา และมนุษยสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย ข้อมูลที่พนักงานขายควรรู้ กระบวนการขาย การจัดการการบริการ กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวกับการบริการ และจรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย

รายละเอียดวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียนสาขาการตลาด ที่เน้นการเรียนการสอนทฤษฎีและการศึกษาค้นคว้าพัฒนาด้วยตนเอง ตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning เพื่อส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ด้วยเทคนิคหรือกิจกรรมการค้นคว้า การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเองหรือทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์ โดยผู้สอนมีบทบาทอำนวยความสะดวกและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเองและปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	21
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	22

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 รหัสวิชา 3643401 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ศิลปะการขายและการบริการ
 (ภาษาอังกฤษ) Salesmanship and Service Excellence
2. จำนวนหน่วยกิต
 3 (2-2-5) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 3.1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด
 3.2 ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ยอดแก้ว
 อาจารย์ผู้สอน (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ยอดแก้ว ตอนเรียน A 1
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 วันที่จัดทำ 1 สิงหาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของการขายศิลปะการขายและการบริการ
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขาย
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจและเรียนรู้ถึงประสบการณ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคม

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และวิธีการดำเนินการทางการขายได้
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศิลปะการขายและการบริการ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณของพนักงานขายและผู้ให้บริการ

Salesmanship and service excellence.Principles, selling process, techniques, and skills for successful sales, services, and negotiations.Customer behavior.Techniques in customer's problem solving.Psychology and human relations in selling and servicing.Self-development for excellent salespersons and service providers.Code of conduct for salespersons and service providers.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมเพื่อทดแทนคาบเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้ หรือตามที่คุณเรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจให้มี ความชัดเจนยิ่งขึ้น	30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้
- อาจารย์ประจำรายวิชา จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

รายวิชาศิลปะการชกและการบริการ มีรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ โดยระบุว่าเป็นความรับผิดชอบหลักหรือรับผิดชอบรอง ทั้ง 5 ด้านโดยแสดงเครื่องหมาย ● ความรับผิดชอบหลัก ○ ความรับผิดชอบรอง ในแต่ละด้านดังนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่นมีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม

○ 1.1.2 มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผลและการสร้างภูมิคุ้มกัน

● 1.1.3 มีจิตสำนึกและมโนธรรมที่จะแยกแยะความถูกต้องความดี และความชั่ว

● 1.1.4 มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ

1.2 วิธีการสอน

(1) กำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้กับนักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย และข้อบังคับ

(2) เน้นปลูกฝังให้นักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย มีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียน

(3) มอบหมายงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน โดยเน้นการส่งงานให้ตรงเวลา

(4) ฝึกนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบในการทำงาน การใช้วาจาสุภาพ การไม่ทุจริต ไม่คัดลอกงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

1.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย

(2) ประเมินจากการพูดที่สุภาพ การแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล

(4) ประเมินจากงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน ที่ได้รับมอบหมาย มีการใช้วาจาสุภาพ มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

● 2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานที่จำเป็นทางการตลาดมีความรู้ในเรื่องกระบวนการขาย การใช้ศิลปะการขายและการบริการ

● 2.1.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของพฤติกรรมของลูกค้าและเทคนิคในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้า

○ 2.1.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับใช้จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขายและบริการ การจัดการงานขาย ในด้านการวางแผน การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งการปรับปรุงแผนงาน

○ 2.1.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพในการปรับปรุงตนเองให้มีคุณสมบัติของนักศึกษาที่ดี รวมทั้งมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและผลกระทบ ตลอดจนเรียนรู้ถึงจรรยาบรรณและเจตคติที่ดีของนักศึกษา

2.2 วิธีการสอน

(1) การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ด้วยเทคนิคหรือกิจกรรมการค้นคว้า การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเองหรือทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์ และการแสดงออกด้วยรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายสอดคล้องกับสาระการเรียนรู้ในรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) การจัดการเรียนการสอนใช้สื่อ Power point ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการสอนด้วยการจัดให้มีการตอบคำถาม แสดงความคิดเห็นจากการค้นคว้าทฤษฎี

(3) สอนแบบการเรียนรู้จริง การอภิปรายกลุ่ม สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อวัดความเข้าใจและเสริมสร้างความรู้ใหม่ๆ

(4) กำหนดให้นักศึกษาทำรายงานกลุ่ม และวิเคราะห์กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์จริง พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

(5) มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเพิ่มเติมที่บ้าน เพื่อมาทำกิจกรรมในชั้นเรียน จากโจทย์ที่ผู้สอนกำหนด

2.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย

(3) ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย

(4) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(5) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม

(6) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

(7) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่นแบบฝึกหัดทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 3.1.1 สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

● 3.1.2 สามารถคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต่อยอดกรอบความรู้เดิม สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อให้เกิดนวัตกรรม กิจกรรม หรือแนวทางในการบริหารการขยายและบริการกับธุรกิจใหม่ๆ

○ 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือกใหม่ๆ ศิลปะการขยายและบริการ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบที่เป็นผลจากทางเลือกอย่างรอบด้าน โดยการนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้

3.2 วิธีการสอน

(1) การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชาศิลปะการขยายและการบริการ

(2) สอนแบบการอภิปรายกลุ่ม สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อวัดความเข้าใจและเสริมสร้างความรู้ใหม่ๆ

(3) กำหนดให้นักศึกษาฝึกการสืบค้นข้อมูลและจัดทำรายงานศิลปะการขยายและการบริการ (ละคร นักร้อง)

(4) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

3.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย

(3) ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย

(4) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(5) ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม

(6) ประเมินจากรายงานที่นักศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พร้อมการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

(7) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่นแบบฝึกหัดทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 มีความสามารถในใช้คำพูด การประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดี การให้บริการกับผู้อื่น และการปรับตัวเชิงวิชาชีพ

● 4.1.2 มีความกระตือรือร้น มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาตนเองในศิลปะการขาย และอาชีพบริการสามารถทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถแสดงภาวะผู้นำผู้ตามได้อย่างเหมาะสม

○ 4.1.3 มีความคิดริเริ่มและความคิดเห็นที่มีความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ของทีมงาน

4.2 วิธีการสอน

(1) การจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง

(2) มอบหมายงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน (กลุ่ม) โดยเน้นความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน เพื่อดูความสามารถในการทำงานเป็นทีม กล้าที่จะแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

4.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน

(2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่างๆ /รายงาน (กลุ่ม) และการเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปราย ชักถาม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

○ 5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจในศิลปะการขาย

● 5.1.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการบริการ

● 5.1.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายงานขายและสร้างความเข้าใจในงานบริการ การเขียนรายงาน และการนำเสนออย่างถูกต้อง

○ 5.1.4 สามารถนำเทคโนโลยีไปเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในการดำเนินงานขายและการบริการ

5.2 วิธีการสอน

(1) มอบหมายงานให้นักศึกษา ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจาก Website สื่อการสอน e-learning และการทำรายงานโดยมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

(2) กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงาน /รายงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

5.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงานที่ได้รับมอบหมาย

(2) ประเมินจากผลการสืบค้น เทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอนหนังสือเรียนและเกณฑ์การวัดผล</p> <p>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการขาย - ความหมายของศิลปะการขาย - ความสำคัญของศิลปะการขาย - บทบาทของศิลปะการขาย - การขายโดยใช้พนักงานขาย <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายแนวคิดในความหมายของการขาย บทบาท และศิลปะการขายทางการตลาดที่สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบัน 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยายแนะนำตัวและอธิบายเนื้อหา รายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา การเรียน การสอน และเกณฑ์การวัดผลและประเมินผล ตลอดจนแนะนำหนังสือ แหล่งการเรียนรู้ และ website เพิ่มเติม 2. ผู้สอนบรรยาย เนื้อหาบทเรียน 3. นักศึกษาแสดงความคิดเห็นอภิปรายเนื้อหา 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือ 2. สื่อ Power Point แนะนำ บทเรียน 3. สื่อ Power Point เนื้อหา 	1,2	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว
2	<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. นักศึกษาแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ประเด็นสำคัญใน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 	1,2	ผศ.ดร. ปราโมทย์

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย - โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย - ลักษณะของงานขาย <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานขายกับโอกาสความก้าวหน้าทางการตลาดที่สอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน 		หน้าที่และความรับผิดชอบศิลปะการขายและบริการ 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	2. ศิลปะการขายและบริการ 3. วิดีทัศน์		ยอดแก้ว
3	<p>ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า - ประเภทของงานขาย - พนักงานกับงานขายแบบสร้างสรรค์ <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถวิเคราะห์งานขายแบบสร้างสรรค์กับช่องทางการจัดจำหน่าย 	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. นักศึกษาแบ่งกลุ่ม และช่วยกันหาข้อมูลวิเคราะห์ช่องทางการจัดจำหน่าย กับประเภทงานขาย 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. สื่อการขายและบริการ 3. วิดีทัศน์	1,2	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว
4	<p>บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของบุคลิกภาพ - ความสำคัญของบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย 	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาร่วมกัน วิเคราะห์บุคลิกภาพพนักงานขาย และการพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานขาย	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อบุคลิกภาพ	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี - ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีในอาชีพการขาย - การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานขาย <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - อภิปรายบุคลิกภาพกับตลาดเป้าหมายเพื่อความสำเร็จในงานขาย 		3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	สำหรับพนักงานขาย 3. วิดีทัศน์		
5	<p>การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เส้นผมและทรงผม - ผิวพรรณและการแต่งหน้า - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้ชาย - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้หญิง <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - อธิบายการเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายกับการพัฒนาบุคลิกภาพ 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกัน วิเคราะห์การแต่งกาย 3. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันพัฒนาบุคลิกภาพทาง กาย วาจา ใจ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. กรณีศึกษา 	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
6	ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร Learning Outcome -อธิบายการใช้สื่อที่ถูกต้อง และสร้างรูปแบบทักษะการใช้สื่อที่ดี	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์การใช้สื่อ สร้างรูปแบบการใช้สื่อ 3. ให้นักศึกษาแต่ละคนฝึกและทดสอบการติดต่อสื่อสาร 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. กรณีศึกษา	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว
7	การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า - ความสำคัญของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ - พฤติกรรมลูกค้า - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า - กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า Learning Outcome -อธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน และอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อ	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแต่ละคนค้นข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าและการใช้บริการ 3. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าและการใช้บริการ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. วิดีทัศน์ พฤติกรรมผู้บริโภคและการใช้บริการ	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
8	จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย - ความหมายของจิตวิทยา - จิตวิทยาสำหรับอาชีพขาย - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า - ปัจจัยเสริมด้านจิตวิทยาที่พนักงานขายควรรู้ - ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ - หลักมนุษย์สัมพันธ์ - มนุษย์สัมพันธ์กับอาชีพขาย - จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์กับการประกอบอาชีพขาย Learning Outcome -อธิบายจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. วีดิทัศน์	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว
9	ข้อมูลที่พนักงานขายควรรู้ - ประเภทของข้อมูล - ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรม	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์สิ่งที่นักขายควรรู้ นำเสนอสิ่งที่นักขายควรรู้ ถาม ตอบ 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์	3,4	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท - ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง - ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขัน - ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาด <p>Learning Outcome</p> <p>-อธิบายนำเสนอสิ่งที่นักขายควรรู้ ควรรถามตอบ</p>			3. วีดิทัศน์		
10	<p>กระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการขาย - การแสวงหาลูกค้าคาดหวัง - การเตรียมตัวก่อนการ เข้าพบ <p>Learning Outcome</p> <p>-อธิบายกระบวนการขาย การเตรียมตัว และการแสวงหาลูกค้า</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วางแผนการสร้างละคร กระบวนการขายเป็นกลุ่ม โดยกำหนดผลิตภัณฑ์ที่จะขายพร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 5. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่าง อุปกรณ์ เครื่องมือ ผลิตภัณฑ์ขาย 	3,4	<p>ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว</p>

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
11	กระบวนการขาย - การเข้าพบ - การเสนอขายและการสาธิต Learning Outcome -อธิบายความสำคัญการเสนอขายกับการสาธิต -อธิบายปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล)	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด 3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อ ผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ 3. วิดีทัศน์	1,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว
12	กระบวนการขาย - การขจัดข้อโต้แย้ง - การปิดการขาย - การติดตามและบริการหลังการขาย Learning Outcome -อธิบายความสำคัญการขจัดข้อโต้แย้ง -อธิบายการปิดการขายและการติดตาม	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาทำใบงานที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อ ผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ 3. วิดีทัศน์	2,3	ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
			4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม			
13	<p>การจัดการการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการบริการ - ความสำคัญของการบริการ - ประโยชน์ของการบริการ - องค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของงานบริการ - ประเภทลูกค้าของธุรกิจการบริการ - พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ <p>พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย”</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย” โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์ 	2,3,4	<p>ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว</p>
14	<p>กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวกับการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวกับการบริการ - การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ และสร้างกลยุทธ์การบริการ 3. นำเสนอผลการวิเคราะห์และสร้างกลยุทธ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ 	1,2,3,4	<p>ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว</p>

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถวิเคราะห์ และสร้างกลยุทธ์การบริการ - นำเสนอผลการวิเคราะห์และสร้างกลยุทธ์ 		<ul style="list-style-type: none"> การบริการของกลุ่ม 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	3. วีดิทัศน์		
15	<p>จรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจรรยาบรรณ - จรรยาบรรณต่อลูกค้า - จรรยาบรรณต่อบริษัท - จรรยาบรรณต่อคู่แข่ง - จรรยาบรรณต่อสังคม - จรรยาบรรณต่อตัวพนักงานขาย - กรณีศึกษาจรรยาบรรณ <p>Learning Outcome</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถอภิปรายจรรยาบรรณพนักงานขาย 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับงานขายว่ามีความสำคัญอย่างไร 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. หนังสือ 3. วีดิทัศน์ 	1,2,3,4	<p>ผศ.ดร. ปราโมทย์ ยอดแก้ว</p>

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.การเข้าชั้นเรียน / การตรงต่อเวลา / การแต่งกาย และการพัฒนาบุคลิกภาพนักศึกษา (กิจกรรมเดียว)	(1.1.1) (1.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล	1-15	10%
2.แบบฝึกหัด/ กิจกรรม / งานที่ได้รับมอบหมาย (กิจกรรมเดียว)	(1.1.1)(1.1.3) (1.1.4) (2.1.1)(2.1.2) (3.1.1) (3.1.2) (4.1.1) (4.1.2) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2.ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 3. ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเช่นแบบฝึกหัด ทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย 4. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม 5. ประเมินจากพฤติกรรมใน	1-15	10%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		ห้องเรียน เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม		
3. การปฏิบัติการแต่งกาย “การผูกเนกไท” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การเกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง การแสดงความสามารถพิเศษ (กิจกรรมเดี่ยว)	(2.1.1) (2.1.2) (2.1.3) (4.1.1) (4.1.2)	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานชาย	6-14	10%
4. สอบปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้การแสดงละครสดประมวลความรู้ทางด้านศิลปะ การขายและการบริการ - องค์กรความรู้ - ศัพท์ภาษาอังกฤษ (กิจกรรมเดี่ยว)	(2.1.1)(2.1.2) (3.1.1) (3.1.2) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่องวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย 2. ประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา	11-14	10%
5. รายงาน “กิจกรรมนักขาย” และการนำเสนอ (กิจกรรมกลุ่ม)	(1.1.1)(1.1.3) (1.1.4) (2.1.1)(2.1.2) (3.1.1) (3.1.2) (4.1.1) (4.1.2) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจาก ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 4. ประเมินจากรายงานที่ได้รับ	1-15	30%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		มอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน 5. ประเมินจากการนำเสนอผลงาน (กลุ่ม) หน้าชั้นเรียน การเป็นผู้นำและผู้ตามในการอภิปรายซักถาม ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถแก้ไขปัญหาในกระบวนการขายได้ 6. ประเมินจากผลการสืบค้นเทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม		
7. สอบปลายภาค	(2.1.1)(2.1.2) (3.1.1) (3.1.2)	1. ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย	16	30%

หมวดที่ 6 ทรรศนคติและการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ภุชงค์ เมนะสินธุ์. (2557). *เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2550). *ศิลปะการขาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

2.2 ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2549). *เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

3.1 หนังสือพิมพ์เส้นทางนักขาย

3.2 หนังสือ/วารสารทางด้านการตลาดและขาย

3.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการสอน เพื่อกำกับดูแลการสอนให้ได้คุณภาพ
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. การปรับปรุงการสอน

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การทำวิจัยในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียนวิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผล ประจำรายวิชา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบ มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
- ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ