



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3643401 ชื่อรายวิชา ศิลปะการขายและการบริการ  
Salesmanship and Service Excellence

อาจารย์ผู้สอน

(1) อ.รติญา นนธิราช

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์

## คำนำ

รายละเอียดรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ (Salesmanship and Service Excellence) รหัสวิชา 3643401 เป็นการจัดทำรายละเอียดประกอบรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขายและการบริการ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณของพนักงานขายและผู้ให้บริการ

รายละเอียดรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎีและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีและกรณีศึกษา จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้ทักษะการค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนภายในห้อง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## 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	26
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	27

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา  
คณะ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
วิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

3643401 ศิลปะการขายและการบริการ  
Salesmanship and Service Excellence

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 (2-2-5) หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 3.1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก
- 3.2 ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

- 4.1 อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์
- 4.2 อาจารย์ผู้สอน (1) อ.รติญา นนธิราช ตอนเรียน A1  
(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์ ตอนเรียน B1

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2/2561 ชั้นปีที่ 1

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite)(ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 8. สถานที่เรียน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

#### 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

- 9.1 วันที่จัดทำ 14 กรกฎาคม 2558
- 9.2 วันที่ปรับปรุงรายละเอียดล่าสุด 16 พฤศจิกายน 2561

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

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

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจถึงกระบวนการขายได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศิลปะการขายและการบริการ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ 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	สอนเสริม	ฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมเพื่อทดแทนคาบเรียนที่ไม่สามารถทำการสอนได้ หรือตามที่ผู้เรียนร้องขอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง

- อาจารย์ประจำรายวิชา จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน มีการนัดหมายล่วงหน้า โดยใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อาทิเช่น Line Facebook เป็นต้น

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจทางด้านคุณธรรม จริยธรรมทางธุรกิจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

1.1.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่องานตัวเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม

● 1.1.3 มีวินัย ตรงต่อเวลา เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและสังคม

○ 1.1.4 เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

#### 1.2 วิธีการสอน

(1) กำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้กับนักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย และข้อบังคับ

(2) ปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียน การแต่งกายตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(3) มอบหมายงาน /กิจกรรม /กรณีศึกษา /รายงาน/แบบฝึกหัด โดยเน้นการส่งงานให้ตรงเวลา

(4) ฝึกนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่คัดลอกงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย

(2) ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

(3) ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล

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

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

● 2.1.1 มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจ  
ค้าปลีก

● 2.1.2 มีความรู้ และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจค้าปลีก

2.1.3 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก  
รวมทั้งมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างเท่าทัน

● 2.1.4 มีความสามารถบูรณาการความรู้ในศาสตร์ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ทางด้านการ  
จัดการธุรกิจค้าปลีก

### 2.2 วิธีการสอน

(1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและ  
ทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหา  
ทางด้านศิลปะการขายและการบริการ

(3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น การ  
มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าจากสื่อต่าง ๆ แบบรายงานเฉพาะบุคคลหรือรายงานกลุ่ม พร้อมวิเคราะห์  
ประเด็นที่เรียนมานำเสนอหน้าชั้นเรียน

### 2.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(3) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอก  
ห้องเรียน เช่น แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน และแบบฝึกหัดเพิ่มเติม

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1 มีความสามารถในการสืบค้น จำแนกและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่ง  
สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

● 3.1.2 มีความสามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจค้าปลีกได้อย่าง  
เหมาะสม

○ 3.1.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต่อยอดกรอบความรู้เดิม สามารถบูรณาการความรู้ใน  
สาขาวิชาที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อให้เกิดนวัตกรรม หรือแนวทางในการประกอบอาชีพ

### 3.2 วิธีการสอน

(1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและ  
ทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหาวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านศิลปะการขายและการบริการ

(3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

### 3.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย

(2) ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(3) ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน และแบบฝึกหัดเพิ่มเติม

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

● 4.1.2 มีความกระตือรือร้น สามารถทำงานเป็นกลุ่ม มีความรับผิดชอบ และสามารถแสดงภาวะผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสม มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาตนเองและอาชีพ

● 4.1.3 มีความคิดริเริ่มและมีความคิดเห็นที่มีความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ของกลุ่ม

### 4.2 วิธีการสอน

(1) การเรียนแบบมีส่วนร่วมปฏิบัติการ

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

### 4.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และการส่งงาน

(2) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่างๆ /รายงาน (กลุ่ม) และการเป็นผู้นำ ผู้ตามในการอภิปรายซักถาม

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 มีความสามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

○ 5.1.2 มีความสามารถสื่อสารภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศได้

● 5.1.3 มีความสามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจ การเขียนรายงาน และการนำเสนองานต่อกลุ่มบุคคลที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม

5.1.4 มีความสามารถนำเทคโนโลยีไปเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในการดำเนินงาน



## 5.2 วิธีการสอน

(1) สอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในเนื้อหารายวิชาศิลปะการขายและการบริการ

(2) บรรยายจากสื่อ Power Point พร้อมยกตัวอย่างประกอบโดยเน้นตัวอย่างการแก้ปัญหาทางด้านศิลปะการขายและการบริการ

(3) มอบหมายงานต่างๆ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

## 5.3 วิธีการประเมินผล

(1) ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัย/ข้อสอบอัตนัย

(2) ประเมินจากแบบทดสอบ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา

(3) ประเมินจากการนำเสนอผลงานต่างๆ /รายงาน (กลุ่ม)

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียนการสอน หนังสือเรียน และเกณฑ์การวัดผล</p> <p><b>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการขาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการขาย</li> <li>- ความหมายของศิลปะการขาย</li> <li>- ความสำคัญของศิลปะการขาย</li> <li>- บทบาทของศิลปะการขาย</li> <li>- การขายโดยใช้พนักงานขาย</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b></p> <p>นักศึกษาสามารถอธิบายถึงบทบาทของการขายในยุคปัจจุบันได้ว่ามีความสำคัญอย่างไร</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนะนำวิธีการเรียนการสอน และอธิบายเนื้อหาทฤษฎีรายวิชา จุดประสงค์ และ เป้าหมายของรายวิชา เกณฑ์การวัดผล และประเมินผล แนะนำหนังสือเรียน และwebsite เพิ่มเติม</li> <li>2. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำใบงานที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</li> <li>4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการ ขายและการ บริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. ใบงานเรื่อง บทบาทการขาย ในยุคปัจจุบัน</li> </ol>	1	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
2	<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานขาย</li> <li>- โอกาสและความก้าวหน้าของ พนักงานขาย</li> <li>- ลักษณะของงานขาย</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถอธิบายถึงลักษณะของ งานขายได้</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษาทำใบงานที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอน</li> <li>วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วีดิทัศน์ เรื่อง ลักษณะของการขาย</li> <li>4. ใบงานเรื่อง ลักษณะของการขาย</li> </ol>	1	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
3	<p>ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า</li> <li>- ประเภทของงานขาย</li> <li>- พนักงานกับงานขายแบบสร้างสรรค์</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถอภิปรายและแสดง บทบาทสมมุติของพนักงานขายประเภท ต่างๆ</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลของงานขายในแต่ละประเภท เพื่อการกำหนดสินค้าและตลาด โดยการอภิปรายและแสดงบทบาทสมมุติของพนักงานขายประเภทต่างๆ โดยการแบ่งกลุ่มในชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วิดิทัศน์ เรื่อง ประเภทของงานขาย</li> <li>4. ใบงาน เรื่อง ประเภทของงานขาย</li> </ol>	3 , 4	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
4	<b>บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย</b> - ความหมายของบุคลิกภาพ - ความสำคัญของบุคลิกภาพสำหรับ พนักงานขาย - คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี - ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีในอาชีพการ ขาย - การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จ ในงานขาย	4	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่ สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. สอนและฝึกปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย ในหัวข้อ “การผูกเทคโนโลยี” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การ เกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง 3. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานขาย และสังเกตบุคลิกภาพของพนักงานขาย แล้วนำมาอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการนำมาปรับปรุงบุคลิกภาพ ของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน ในสัปดาห์ต่อไป 4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่ สนใจและสงสัย	<b>สื่อการสอน</b> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการ ขายและการ บริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วีดิทัศน์ เรื่อง บุคลิกภาพ สำหรับพนักงาน ขาย 4. ใบงาน เรื่อง บุคลิกภาพ สำหรับพนักงาน ขาย	4 , 5	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
5	<p>การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เส้นผมและทรงผม</li> <li>- ผิวพรรณและการแต่งหน้า</li> <li>- การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สำหรับผู้ชาย</li> <li>- การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย สำหรับผู้หญิง</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b>            นักศึกษาสามารถผูกเนคไท ได้ตามแบบ            สากล            นักศึกษาผู้หญิงสามารถเกล้าผมในการ            ออกสังคมได้</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษาออกมาอภิปราย แสดงความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน ในประเด็นที่ไปการสัมภาษณ์พนักงานขายและการสังเกตบุคลิกภาพของพนักงานขาย</li> <li>3. สอบปฏิบัติ เรื่องบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขายในหัวข้อ “การผูกเนคไท” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การเกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง</li> <li>4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการชายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วิดีทัศน์ เรื่องลักษณะของการแต่งกาย ทรงผม และวิธีการเลือกเสื้อผ้าให้เหมาะสมกับร่างกาย</li> </ol>	4 , 5	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
6	<p><b>ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักษะในการติดต่อสื่อสาร</li> <li>- การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b> นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพที่ตีรรวมทั้ง สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนรู้การสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษาออกมาอภิปรายกรณีศึกษาเรื่องวิธีการสื่อสาร แสดงความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน ในประเด็นวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงานขาย ตลอดจนการเสนอแนะ การนำมาปรับปรุงบุคลากรสื่อสารของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอน</li> <li>วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. กรณีศึกษาด้านการสื่อสาร</li> </ol>	4 ,5	(1) (2)
7	<p><b>การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำคัญของลูกค้า</li> <li>- ประเภทของลูกค้า</li> <li>- ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ</li> <li>- พฤติกรรมลูกค้า</li> <li>- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า</li> <li>- กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า</li> </ul>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนรู้การสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลของพฤติกรรมลูกค้าในแต่ละประเภท เพื่อการกำหนดสถานการณ์การซื้อขายของลูกค้า แล้วนำมาอภิปรายและแสดงบทบาทสมมติ โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอน</li> <li>วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> </ol>	2 , 3 , 4	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถอธิบายในด้าน พฤติกรรมและกระบวนการซื้อสินค้าได้		3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่ สนใจและสงสัย	2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่อง พฤติกรรมของ ลูกค้ำ 4. ใบงานเรื่อง พฤติกรรมของ ลูกค้ำ		
8	<b>จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการ ประกอบอาชีพขาย</b> - ความหมายของจิตวิทยา - จิตวิทยาสำหรับอาชีพขาย - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับ ลูกค้ำ - ปัจจัยเสริมด้านจิตวิทยาที่พนักงาน ขายควรรู้ - ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ - หลักมนุษยสัมพันธ์	4	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่ สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและ มนุษยสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย แล้วนำมาอภิปราย แสดงความคิดเห็น โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่ สนใจและสงสัย	<b>สื่อการสอน</b> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการ ขายและการ บริการ 2. สื่อการสอน Power point	4 , 5	(1) (2)



สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มนุษย์สัมพันธ์กับอาชีพขาย</li> <li>- จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์กับการประกอบอาชีพขาย</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ลักษณะลูกค้า โดยใช้หลักทางจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย</p>			3. วีดิทัศน์ เรื่อง จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย 4. ใบงาน เรื่อง จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย		
9	<p><b>ข้อมูลที่พนักงานขายควรรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทของข้อมูล</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรม</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า</li> <li>- ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขัน</li> </ul>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษาทำใบงานที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> </ol>	3 , 4 , 5	(1) (2)

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาด			3. วิดีทัศน์ เรื่อง ข้อมูลที่พนักงาน ควรรู้ 4. ใบงาน เรื่อง ข้อมูลที่พนักงาน ควรรู้		
10	<b>กระบวนการขาย</b> - กระบวนการขาย - การแสวงหาลูกค้าคาดหวัง - การเตรียมตัวก่อนการเข้าพบ  <b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถอธิบายขั้นตอน กระบวนการขายได้	4	<b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b> 1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วางแผนการสร้างละครกระบวนการขายเป็นกลุ่ม โดยกำหนดผลิตภัณฑ์ที่จะขายพร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย	<b>สื่อการสอน</b> 1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการ ขายและการ บริการ 2. สื่อการสอน Power point 3. วิดีทัศน์ เรื่อง กระบวนการขาย 4. ใบงาน เรื่อง กระบวนการขาย	2 , 3	(1) (2)

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
11	<p><b>กระบวนการขาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าพบ</li> <li>- การเสนอขายและการสาธิต</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b>            นักเรียนสามารถเข้าพบและเสนอขายสินค้ากับลูกค้าได้อย่างถูกวิธี</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วีดิทัศน์ เรื่อง กระบวนการเสนอขายสินค้า</li> <li>4. ใบงาน เรื่อง กระบวนการเสนอขายสินค้า</li> </ol>	2 , 3	(1) (2)

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
12	<p>กระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อโต้แย้ง</li> <li>- การปิดการขาย</li> <li>- การติดตามและบริการหลังการขาย</li> </ul> <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถจัดซื้อโต้แย้งและสามารถปิดการขายได้</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. วิดีทัศน์ เรื่องวิธีการปิดการขายและการจัดซื้อโต้แย้ง</li> <li>3. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสาร ประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วิดีทัศน์ เรื่อง วิธีการปิดการขายและการจัดซื้อโต้แย้ง</li> <li>4. ใบงาน เรื่อง วิธีการปิดการขายและการจัดซื้อโต้แย้ง</li> </ol>	2, 3	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
13	<p><b>การจัดการบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของการบริการ</li> <li>- ความสำคัญของการบริการ</li> <li>- ประโยชน์ของการบริการ</li> <li>- องค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ</li> <li>- ลักษณะของการบริการ</li> <li>- ประเภทของงานบริการ</li> <li>- ประเภทลูกค้าของธุรกิจบริการ</li> <li>- พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b> นักศึกษาสามารถอธิบายเกี่ยวกับการบริการกับงานขายได้</p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย” โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. กรณีศึกษา เรื่องการบริการของพนักงาน</li> <li>4. ใบงาน เรื่องการบริการของพนักงาน</li> </ol>	5	(1) (2)

สัปดาห์ ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้อง กับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
14	<p>กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</li> <li>- การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ</li> <li>- การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ</li> </ul> <p><b>Learning Outcome</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้</li> <li>2. นักศึกษาสามารถสอบประมวลความรู้ทางด้านศิลปะการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้</li> </ol>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานขาย ว่าในปัจจุบันนี้มีความสำคัญอย่างไร โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน</li> <li>3. สอบประมวลความรู้ทางด้านศิลปะการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน</li> <li>4. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอน</li> <li>วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. ข้อสอบประมวลความรู้</li> </ol>	1, 2, 3, 4	(1) (2)

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
15	<p><b>จรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความหมายของจรรยาบรรณ</li> <li>- จรรยาบรรณต่อลูกค้า</li> <li>- จรรยาบรรณต่อบริษัท</li> <li>- จรรยาบรรณต่อคู่แข่ง</li> <li>- จรรยาบรรณต่อสังคม</li> <li>- จรรยาบรรณต่อตัวพนักงานขาย</li> <li>- กรณีศึกษาจรรยาบรรณต่อคู่แข่ง</li> <li>- แนวโน้มอาชีพการขายในอนาคต</li> </ul> <p><b>การนำเสนอผลงาน</b></p>	4	<p><b>กิจกรรมการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้</li> <li>2. ให้นักศึกษา ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับงานขายว่ามีความสำคัญอย่างไร โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน</li> <li>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</li> <li>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</li> <li>5. การนำเสนอผลงาน</li> </ol>	<p><b>สื่อการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขายและการบริการ</li> <li>2. สื่อการสอน Power point</li> <li>3. วีดิทัศน์ เรื่องจรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย</li> <li>4. ผลงานนักศึกษา</li> </ol>	4	(1) (2)

## 2.แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1. การเข้าชั้นเรียน / การตรงต่อเวลา / การแต่งกาย (บุคลิกภาพนักศึกษา)	(1.1.1) (1.1.3) (1.1.4)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล	1-15	5%
2. แบบฝึกหัด/ กิจกรรม / งานที่ได้รับมอบหมาย	(1.1.1) (1.1.3) (1.1.4) (2.1.1) (2.1.2) (2.1.4) (3.1.2) (3.1.3) (4.1.2) (4.1.3) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 3. ประเมินจากงาน / กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเช่น แบบฝึกหัดทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย 4. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม 5. ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	1-15	5%



กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
3. สอบปฏิบัติ “การผูกเทคไท” สำหรับนักศึกษาชาย และ “การเกล้าผม” สำหรับนักศึกษาหญิง	(2.1.1) (2.1.2) (2.1.4)	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่อง บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย	6	5%
4. สอบปฏิบัติ วิธีการ เข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด	(2.1.1) (2.1.2) (2.1.4) (3.1.2) (3.1.3)	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติ เรื่อง วิธีการเข้าพบและการเสนอขาย	11	5%
5. สอบประมวลความรู้ทางด้าน ศิลปะการขายและการบริการ - องค์กรความรู้ - ศัพท์ภาษาอังกฤษ	(2.1.1) (2.1.2) (2.1.4) (3.1.2) (3.1.3) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา	14	10%
6. รายงาน “ละคร นักขาย” และการนำเสนอ	(1.1.1) (1.1.3) (1.1.4) (2.1.1) (2.1.2) (2.1.4) (3.1.2) (3.1.3) (4.1.2) (4.1.3) (5.1.2) (5.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 4. ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต	1-14 15	30%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน 5. ประเมินจากการนำเสนอผลงาน (กลุ่ม) หน้าชั้นเรียน การเป็นผู้นำและผู้ตามในการอภิปรายซักถาม ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาในกระบวนการขายได้ 6. ประเมินจากผลการสืบค้นเทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม		
7. สอบปลายภาค	(2.1.1) (2.1.2) (2.1.4) (3.1.2) (3.1.3)	1. ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย	16	40%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

ภุชงค์ เมนะสินธุ์. (2561). *เอกสารประกอบการเรียนวิชาศิลปะการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

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

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

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- 3.1 หนังสือพิมพ์เส้นทางนักขาย
- 3.2 หนังสือ/วารสารทางด้านการตลาดและขาย
- 3.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- แบบประเมินผู้สอนประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การทวนสอบผลโดยอาจารย์สอน เช่น การสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา

### 3. การปรับปรุงการสอน

นำผลที่ได้จากการประเมินในข้อ 2 มาปรับปรุงการสอนและหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการเรียนการสอนโดยจัดกิจกรรม “การวิพากษ์แนวการสอนโดยผู้สอน”

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียนวิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผลประจำรายวิชา

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4 ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ