



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/2561

รหัสวิชา 3572116 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การบริหารงานขายเพื่อการบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Sales management for service

อาจารย์ผู้สอน
ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา

คำนำ

รายละเอียดของรายวิชา 3572116 การบริหารงานชายเพื่อการบริหาร มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการกระบวนการงานชาย การจัดองค์กรการชาย การพยากรณ์การชาย การวางแผนการชาย เทคนิคการชาย การติดตามผลการชาย การประเมินผลการชายและการควบคุมการปฏิบัติงาน การจัดการกระบวนการและเทคนิค การชายสำหรับธุรกิจบริการ การติดตามผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการพนักงานชาย บุคลิกภาพและการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานชาย และการควบคุมอารมณ์ของพนักงาน รายละเอียดของรายวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียน ที่เน้นทั้งการเรียนการสอนที่เป็นทฤษฎี การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางในการบริหารและการจัดการกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนการสอนภายในห้องเรียน รวมถึงติดตามนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทักษะการค้นคว้าเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้

หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การจัดทำตำราในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้เขียนหวังว่า ตำราเล่มนี้คงจะอำนวยประโยชน์ต่อการเรียนการสอนตามสมควร หากท่านที่นำไปใช้มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีรับฟังความคิดเห็น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผศ ดร ปรีศนา มั่นเภา
25 ตุลาคม 2561

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	8
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	18
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	18

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา
คณะ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
รหัสวิชา 3572116 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) การบริหารงานเพื่อการบริหาร
(ภาษาอังกฤษ) Sales Management for service
- จำนวนหน่วยกิต
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา การบริหารงานเพื่อการบริหาร
อาจารย์ผู้สอน ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
25 ตุลาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจลักษณะโครงสร้างของกระบวนการขาย การติดตามผลการขาย การพยากรณ์ผลการขายในอนาคต กระบวนการประเมินผลลัพธ์ การใช้เทคนิคการขายและเทคนิคการใช้ภาษาในการขาย รวมทั้งกระบวนการบริหารติดตามงาน

1.2 เพื่อให้ให้นักศึกษามีทักษะในการคิดวิเคราะห์สภาพที่เกิดขึ้นจากการขาย สถานการณ์ปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการขาย การจัดวางโครงสร้างการขายที่ได้ผล สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากสื่อต่างๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารการขายได้

1.3 นักศึกษามีความสามารถวิเคราะห์เพื่อนำเสนอรูปแบบการบริหารการขายได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

2.1 เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขาย การพยากรณ์การขายในอนาคต สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางการขายและบริหารจัดการด้านการขายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.2 เพื่อการพัฒนาเนื้อหา ตลอดจนประเด็นสำคัญที่ผู้สอนเห็นควรให้ปรับปรุงเพื่อความถูกต้อง

2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อรายวิชา การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา (ระบุทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

กระบวนการงานขาย การจัดองค์กรการขาย การพยากรณ์การขาย การวางแผนการขาย เทคนิคการขาย การติดตามผลการขาย การประเมินผลการขายและการควบคุมการปฏิบัติงานการจัดกระบวนการและเทคนิค การขายสำหรับธุรกิจบริการ การติดตามผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการพนักงานขาย บุคคลิกภาพและการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย และการควบคุมอารมณ์ของพนักงานขาย

Sales process; sale organization management; sale forecasting, planning, techniques, follow-up, evaluation and operation control; management of process and technique; sales for serviced business; performance monitor; management of salespersons and positive attitude to sales; and temperance management of salespersons.

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตาม ความต้องการของ นักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง line ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ ครั้งละไม่เกิน 30 นาที ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่าง 10:00 – 12:00 น. หรือ 13:00 – 15:00 น. (ไม่เกิน 16 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) ยกเว้นวันที่ผู้สอนติดภารกิจ วันสอน และวันหยุดราชการ ทั้งนี้ผู้เรียนสามารถติดต่อผ่านทาง e-mail และ Chat

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

1.1.2 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

1.1.3 มีวินัยในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่ทุจริต หรือจากมิฉฉาชีพการป้องกันตนเอง

1.2.2 อภิปรายกลุ่ม

1.2.3 กำหนดให้นักศึกษาหาตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่ให้และตรงเวลา

1.3.2 มีการอ้างอิงเอกสารที่ได้นำมาทำรายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.3.3 ประเมินผลการนำเสนอรายงานที่มอบหมาย

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

2.1.1 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 มีความรู้ในสาขาวิชาการบริการลูกค้าทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวางเป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2.2 วิธีการสอน

2.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

2.2.2 การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา

2.2.3 การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 สอบกลางภาคและสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี

2.3.2 การมอบหมายให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม

2.3.3 นำเสนอสรุปการอ่านจากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 วิเคราะห์กรณีศึกษา

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

3.1.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและลึก

3.1.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน รวมทั้งเชิญวิทยากร มาบรรยายในห้องให้นักศึกษารับฟัง เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

3.2.2 การอภิปรายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้และตามด้วยตัวอย่างในการศึกษา

3.2.3 การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์หรือเน้นการวิเคราะห์แนวคิดในการประยุกต์

3.3.2 ประเมินจากชิ้นงานที่ส่งให้ถูกต้องตามทฤษฎี

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นและปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น เอกสารประกอบ PowerPoint

4.2.2 จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

4.2.3 มอบหมายงานกลุ่มและรายบุคคล

4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินพฤติกรรมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการอภิปราย

4.3.2 การวิเคราะห์กรณีศึกษาและการทำงานกิจกรรม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

5.2.2 นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 การวิเคราะห์ผลการทำแบบฝึกหัด กรณีศึกษา

5.3.2 สอบกลางภาค สอบปลายภาค

5.3.3 การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน

5.3.4 การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายรายวิชา	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1.	<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำรายวิชา ● ชี้แจงแนวทางการเรียนการสอนและเกณฑ์การให้คะแนน <p>เรื่อง “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานขาย”</p> <p>1.วัตถุประสงค์และความหมาย</p> <p>2.ความสำคัญของการศึกษการบริหารงานขายและกระบวนการงานขาย</p> <p>3.ประโยชน์ของการศึกษา</p> <p>4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจวิชาการบริหารงานขายภาพรวมก่อนเข้าศึกษารายละเอียดต่อไป</p>	3	<p>1. แจกเอกสารแผนการสอน</p> <p>2. ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>3. บรรยายประกอบ</p> <p>4. ค้นคว้าเพิ่มเติมโดยการสืบค้นบทความวิชาการ บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายเพื่อให้บริการ</p> <p>5.ทดสอบหลังเรียน</p>	<p>1.Power Point</p> <p>2.เอกสารบทความวิชาการหรือบทความวิจัย</p>		ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา
2.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 1</p> <p>เรื่อง “การวิจัยการบริหารงานขาย”</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.นำบทความวิชาการ</p>	<p>1.Power Point</p> <p>2.เอกสารบทความ</p>		ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา

	<p>1.ความสำคัญของการวิจัย ผู้บริโภค</p> <p>2.ความแตกต่างระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</p> <p>3.กระบวนการวิจัยผู้บริโภค 5 ขั้นตอน</p> <p>3.จรรยาบรรณในการวิจัย ผู้บริโภค</p> <p>4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจความสำคัญของการทำวิจัย</p>		<p>บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยการบริหารงานขาย มาเข้า</p> <p>กระบวนการกลุ่มอภิปราย</p> <p>3.แบ่งกลุ่ม 3-4 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการประมวลการแปล</p> <p>ความหมาย</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	<p>วิชาการ หรือ บทความวิจัย</p>		
3.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 2</p> <p>เรื่อง “การแบ่งส่วนทางการตลาด การกำหนดเป้าหมาย และการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์”</p> <p>1.หลักเกณฑ์ในการแบ่งส่วนทางการตลาด</p> <p>2.กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>3.การพิจารณาศักยภาพของการตลาด</p> <p>4.การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์</p> <p>5.กลยุทธ์การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์</p> <p>6.การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่</p> <p>7.การสร้างความแตกต่างให้ผลิตภัณฑ์</p> <p>8.สรุป</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เรียนรู้ผ่านการดูวีดิทัศน์ที่เกี่ยวข้องและอภิปรายภายในห้องเรียน</p> <p>4.เอกสารเพิ่มเติม</p> <p>5.ทดสอบหลังเรียน</p>	<p>1.Power Point</p> <p>2.คลิป</p>		<p>ผศ. ดร. ปรีศนา มั่นเภา</p>

	- Learning Outcome เข้าใจการแบ่งส่วนทาง การตลาด การกำหนด เป้าหมายและการกำหนด ตำแหน่งผลิตภัณฑ์					
4.	ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 3 เรื่อง “การจัดองค์กรการขาย การวางแผนการขาย กระบวนการงานขาย” 1.การจัดองค์กรการขาย 2.การวางแผนการขาย 3.กระบวนการงานขาย 4.สรุป -Learning Outcome การจัดองค์กรการขาย	3	1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย ประกอบ 3.เอกสาร เพิ่มเติม 4.เขียนแผนผัง ความคิด 5.ทดสอบหลัง เรียน	1.Power Point		ผศ ดร ปริศนา มันเภา
5.	ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 4 เรื่อง “การสร้างภาพลักษณ์ ของสินค้าในใจผู้บริโภค” 1.ความหมาย 2.ส่วนประกอบของการสร้าง ภาพลักษณ์ของสินค้าในใจ ผู้บริโภค 3.การบริหารการติดตามงาน ผลการขาย 4.สรุป -Learning Outcome การสร้างภาพลักษณ์ของ สินค้าในใจผู้บริโภค	3	1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย ประกอบ 3. แบ่งกลุ่ม 3- 4 คน วิเคราะห์ และแก้ปัญหา จากกรณีศึกษา ที่แจกให้หน้า ห้องเรียน 4.ทดสอบหลัง เรียน	1.Power Point		ผศ ดร ปริศนา มันเภา
6.	ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 5 เรื่อง “การใช้นวัตกรรมใน	3	1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย	1.Power Point		ผศ ดร ปริศนา มันเภา

	<p>การขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.ตัวอย่างนวัตกรรมในการขาย 3.หลักการสร้างนวัตกรรมในการบริการ 4.สรุป <p>-Learning Outcome การคิดนวัตกรรมในการบริการใหม่</p>		<p>ประกอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน 4.ทดสอบหลังเรียน 			
7.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 6</p> <p>เรื่อง “การวางแผนและการพยากรณ์ผลของการขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.องค์ประกอบ 3.การวางแผน 4.การพยากรณ์ผลของการขาย 5.สรุป <p>-Learning Outcome การวางแผนและการพยากรณ์ยอดขาย</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แบ่งกลุ่ม 3 – 4 คน เตรียมทำรายงานเพื่อนำเสนอหน้าห้องเรียนในสัปดาห์ที่ 15 4.ทดสอบหลังเรียน 	1.Power Point		ผศ ดร ปรีศนา มั่นเภา
8.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 7</p> <p>เรื่อง “การทำแผนส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.องค์ประกอบ 3.แผนส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ 4.การวิเคราะห์ทัศนคตินำมาประยุกต์ใช้ 5.สรุป 	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เขียนแผนผังความคิด 4.ทดสอบหลังเรียน 	1.Power Point		ผศ ดร ปรีศนา มั่นเภา

	-Learning Outcome การทำแผนส่งเสริมการขาย ในรูปแบบต่าง ๆ					
9.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 8 เรื่อง “เทคนิคการขาย การ จูงใจพนักงานขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.เทคนิคการขาย การจูงใจ พนักงานขาย 3.ศิลปะการขาย 4.การขายสำหรับธุรกิจ บริการ 5.การวิเคราะห์ครอบครัว นำไปประยุกต์ใช้ 6.สรุป <p>-Learning Outcome เทคนิคการจูงใจพนักงาน ขาย</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย ประกอบ 3.แบ่งกลุ่ม 3- 4 คน ทำการ วิเคราะห์และ แก้ปัญหาจาก กรณีศึกษาที่ แจกให้แล้ว นำเสนอหน้า ห้องเรียน 4.ทดสอบหลัง เรียน 			ผศ ดร ปริศนา มันเภา
10.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 9 เรื่อง “เทคนิคการใช้ภาษาใน การขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.ลักษณะของภาษา 3.ประเภทของภาษา 4.ประโยชน์ของเทคนิคการ ใช้ภาษาในการขาย 5.การวิเคราะห์นำไป ประยุกต์ใช้ 6.สรุป <p>-Learning Outcome เทคนิคการใช้ภาษาในการ ขาย</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อน เรียน 2.บรรยาย ประกอบ 3.เรียนรู้ผ่าน การดูวิดีโอที่ เกี่ยวข้องและ อภิปราย ภายใน ห้องเรียน 4.ทดสอบหลัง เรียน 			ผศ ดร ปริศนา มันเภา

11	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 10</p> <p>เรื่อง “การติดตามผลการปฏิบัติงานและการจ่ายผลตอบแทนพนักงานขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.การวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ 3.สรุป <p>-Learning Outcome</p> <p>การติดตามผลการปฏิบัติงานและการจ่ายผลตอบแทนพนักงานขาย</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน 4.ทดสอบหลังเรียน 			ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา
12	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 11</p> <p>เรื่อง “กระบวนการประเมินผลลัพธ์การขายและการควบคุมการปฏิบัติงาน”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 2.ขั้นตอนการประเมินผลการขาย 3.ขั้นตอนการควบคุมการปฏิบัติงาน 4.การวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ 5.สรุป <p>-Learning Outcome</p> <p>การประเมินผลการขายและการควบคุมการปฏิบัติงาน</p>	3	<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.แบ่งกลุ่ม 3 – 4 คน นำกรณีศึกษามาวิเคราะห์และเตรียมการนำเสนองานหน้าห้องเรียน 4.ทดสอบหลังเรียน 			ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา
13	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 12 เรื่อง “การจัดกระบวนการและเทคนิคการขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ความหมาย 		<ol style="list-style-type: none"> 1.ทดสอบก่อนเรียน 2.บรรยายประกอบ 3.เรียนรู้ผ่าน 			ผศ ดร ปริศนา มั่นเภา

	<p>2.การจัดกระบวนการและเทคนิคการชาย</p> <p>3.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>การจัดกระบวนการและเทคนิคการชาย</p>		<p>การดูวิดีโอทัศน์</p> <p>เกี่ยวข้องและอภิปราย</p> <p>ภายในห้องเรียน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>			
14	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 13</p> <p>เรื่อง “การบริหารจัดการ พนักงานชาย บุคลิกภาพและการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ งานชาย”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.การบริหารจัดการพนักงานชาย</p> <p>3.บุคลิกภาพของพนักงานชาย</p> <p>4.การสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานชาย</p> <p>5.การควบคุมอารมณ์ของพนักงานชาย</p> <p>6.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>การบริหารจัดการพนักงานชายที่ถูกต้อง</p>		<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>			<p>ผศ ดร ปริศนา</p> <p>มันเภา</p>
15	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 14</p> <p>“การควบคุมอารมณ์ของพนักงานชาย จริยธรรมและจรรยาบรรณในการจัดการชาย”</p> <p>1.จริยธรรมในการจัดการชาย</p> <p>2.จรรยาบรรณของผู้ชาย</p> <p>3.สรุป</p>		<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เขียนแผนผังความคิด</p> <p>4.กลุ่ม 3 – 4 คน ทำการนำเสนอ</p> <p>รายงานหน้า</p>			<p>ผศ ดร ปริศนา</p> <p>มันเภา</p>

	-Learning Outcome การมีจริยธรรมและ จรรยาบรรณในการจัดการ ขาย		ห้องเรียนในวัน สุดท้ายของการ เรียน 5.เชิญวิทยากร มาบรรยาย 6.ทดสอบหลัง เรียน			
--	--	--	---	--	--	--

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1 กิจกรรม นำเสนอ รายงาน ประจำภาค การศึกษา	คุณธรรม จริยธรรม (1) มีความยึดมั่นใน คุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อการศึกษา รายงานและ การประเมินรายงาน (3) มีความรับผิดชอบใน หน้าที่ จรรยาบรรณทาง วิชาการและวิชาชีพด้าน การเขียนอ้างอิงในรายงาน (4) มีวินัย รับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคมใน กระบวนการดำเนิน รายงานนำเสนอหน้า ห้องเรียน ความรู้ (2) สามารถบูรณาการ ความรู้จากศาสตร์ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด บริการ จิตวิทยาบริการ เป็นต้น	1.พฤติกรรมการทำงาน การส่งรายงานตรงตาม กำหนดเวลา	2-13	20%
		2.เนื้อหารายงานใน ลักษณะจรรยาบรรณ ทางวิชาการ การอ้างอิง เนื้อหาวิชาการ ความ รับผิดชอบต่อสังคม	13-15	
		3.เนื้อหารายงาน	14-15	
		4.การนำเสนอรายงาน	14-15	
		5. เนื้อหารายงาน	14-15	
		6. เนื้อหารายงานใน การแบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบ	14-15	

	<p>ทักษะทางปัญญา</p> <p>(1) สามารถประมวลและศึกษาข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p> <p>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p> <p>(1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นในการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>			
<p>2</p> <p>กิจกรรมในชั้นเรียน (การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สะท้อนความคิดเห็นของแต่ละบุคคล สรุปความคิดรวบยอด)</p>	<p>คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>(4) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ</p> <p>ความรู้</p> <p>(1) มีความรู้ในรายวิชา “การบริหารงานขาย” ที่เป็นระบบและทันสมัยในปัจจุบัน</p> <p>ทักษะทางปัญญา</p> <p>(2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ</p>	<p>1.การมีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น การอภิปราย การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น</p> <p>2.พฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรม</p> <p>3.สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของนักศึกษา สามารถสะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนในเชิงสร้างสรรค์</p> <p>(4) สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบ</p>	<p>1-15</p> <p>1-15</p> <p>1-15</p> <p>1-15</p>	<p>10 %</p>

	<p>รับผิดชอบ</p> <p>(2) สามารถในการปรับตัวร่วมกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>คำถามของนักศึกษาที่สะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ว่าบางครั้งไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนเอง</p>		
<p>3</p> <p>กิจกรรมการทดสอบ ทบทวนความรู้</p>	<p>คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>(1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการสอบ</p> <p>ความรู้</p> <p>(1) มีความรู้ในรายวิชา “การบริหารงานขาย” ที่เป็นระบบและทันสมัยในปัจจุบัน ในแต่ละสัปดาห์</p> <p>(2) สามารถบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การตลาดบริการ จิตบริการ ศิลปะการบริการ เป็นต้น</p> <p>ทักษะทางปัญญา</p> <p>(1) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน เพื่อวิเคราะห์ผู้เรียน</p> <p>2.ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนประจำหน่วยการเรียนรู้</p> <p>3.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อกิจกรรมสิ้นสุด</p> <p>4.แบบสอบถามความคิดเห็นการจัดการเรียนการสอนจากแบบประเมิน</p> <p>5.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อกิจกรรมสิ้นสุด</p>	<p>1</p> <p>1-15</p> <p>16</p> <p>14-15</p> <p>16</p>	<p>30 %</p>
<p>4</p> <p>กิจกรรมแบ่งกลุ่ม 3-4 คน</p> <p>(อภิปรายสะท้อนความคิดเห็นของกลุ่ม สรุป</p>	<p>คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>(3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีส่วนร่วมในกิจกรรม</p> <p>ความรู้</p> <p>(3) ความรู้ในกระบวนการคิดเป็นขั้นตอนและเทคนิคการวิจัย เพื่อแก้ไขปัญหา</p>	<p>1.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมแบ่งกลุ่ม เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การวิเคราะห์ขั้นตอนการทำวิจัย เป็นต้น</p> <p>2.พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการนำเสนอผลงานหน้าห้องเรียน</p>	<p>1-15</p> <p>1-15</p>	<p>20 %</p>

ความคิด รวบยอด)	ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสาร และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (1) สามารถใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศใน การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน สรุปประเด็นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.พฤติกรรมกร นำเสนอรายงานหน้า ห้องเรียนของนักศึกษา แต่ละกลุ่ม	1-15	
--------------------	---	--	------	--

หมวดที่ 6 ทักษะการประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

คณะวิทยาการจัดการ. (2555). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

Diane Ledingham & Mark Kovac. (2009). *Sales and selling*. Harvard Business Review. แปลโดย
ณัฐยา สินตระการผล.

2. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เอกสารและงานวิจัยค้นคว้าเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- ผลการสอบ

3. การปรับปรุงการสอน

- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สอนในรายวิชาเดียวกัน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- การสอบถามจากนักศึกษา
- การทวนสอบจากคะแนนสอบ
- การตรวจรายงานที่เสร็จสิ้น

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปีหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4
เปลี่ยนหรือสลับ อาจารย์ผู้สอน เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้กับปัญหา
ที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และหรือผู้เชี่ยวชาญ