



## รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ประจำภาคเรียนที่ 2/2562

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

อาจารย์ผู้สอน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีศนา มั่นเภา

## คำนำ

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

หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การจัดทำตำราในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้เขียนหวังว่า ตำราเล่มนี้คงจะอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนตามสมควร หากท่านที่นำไปใช้มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีรับฟังความคิดเห็น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## 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) การบริหารงานเพื่อการบริการ  
(ภาษาอังกฤษ) Sales Management for Service
- จำนวนหน่วยกิต**  
3 (3-0-6) หน่วยกิต
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา**  
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า ประเภทหมวดวิชาเฉพาะด้าน
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน**  
อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา การบริหารงานเพื่อการบริการ  
อาจารย์ผู้สอน 1. อาจารย์ปรีศนา มั่นเภา
- ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน**  
ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 2
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)**  
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)**  
ไม่มี
- สถานที่เรียน**  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด**  
28 กุมภาพันธ์ 2560

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1.1 เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจลักษณะโครงสร้างของกระบวนการขาย การติดตามผลการขาย การพยากรณ์ผลการขายในอนาคต กระบวนการประเมินผลลัพท์ 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 การประเมินผลการขายและการควบคุมการปฏิบัติงาน การจัดกระบวนการและเทคนิค การขายสำหรับธุรกิจบริการ การติดตามผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการพนักงานขาย บุคลิกภาพและการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานขาย และการควบคุมอารมณ์ของพนักงานขาย

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

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
45	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มี	90

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

ผู้เรียนสามารถนัดหมายกับผู้สอนผ่านทาง line ก่อน 24 ชั่วโมง แต่ละคน/กลุ่ม สามารถปรึกษาได้ครั้งละไม่เกิน 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 เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

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

2.1.2 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 การวิเคราะห์กรณีศึกษาและการทำกิจกรรม

### 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	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา	ผู้สอน (ระบุลำดับ)
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● แนะนำรายวิชา</li> <li>● ชี้แจงแนวทางการเรียน การสอนและเกณฑ์ การให้คะแนน</li> </ul> <p>เรื่อง “ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการบริหารงานขาย”</p> <p>1.วัตถุประสงค์และความหมาย</p> <p>2.ความสำคัญของการศึกษา การบริหารงานขายและ กระบวนการงานขาย</p> <p>3.ประโยชน์ของการศึกษา</p> <p>4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome เข้าใจวิชาการบริหารงานขาย ภาพรวมก่อนเข้าศึกษา รายละเอียดต่อไป</p>	3	<p>1. แจกเอกสาร แผนการสอน</p> <p>2. ทดสอบก่อน เรียน</p> <p>3. บรรยาย ประกอบ</p> <p>4. ค้นคว้า เพิ่มเติมโดยการสืบค้น บทความ วิชาการ บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขายเพื่อ การบริการ</p> <p>5.ทดสอบหลัง เรียน</p>	<p>1.Power Point</p> <p>2.เอกสาร บทความ วิชาการ หรือ บทความ วิจัย</p>		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา
2.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 1</p> <p>เรื่อง “การวิจัย การบริหารงานขาย”</p> <p>1.ความสำคัญของการวิจัย</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อน เรียน</p> <p>2.นำบทความ วิชาการ บทความวิจัยที่</p>	<p>1.Power Point</p> <p>2.เอกสาร บทความ วิชาการ</p>		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา



	<p>ผู้บริโภคร</p> <p>2.ความแตกต่างระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</p> <p>3.กระบวนการวิจัยผู้บริโภคร 5 ขั้นตอน</p> <p>3.จรรยาบรรณในการวิจัยผู้บริโภคร</p> <p>4.สรุป</p> <p>- Learning Outcome</p> <p>เข้าใจความสำคัญของการทำวิจัย</p>		<p>เกี่ยวข้องกับ</p> <p>การวิจัยการบริหารงานขาย</p> <p>มาเข้า</p> <p>กระบวนการ</p> <p>กลุ่มอภิปราย</p> <p>3.แบ่งกลุ่ม 3-4 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการประมวลการแปล</p> <p>ความหมาย</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	หรือ	<p>บทความ</p> <p>วิจัย</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> <p>- Learning Outcome</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เรียนรู้ผ่านการดูวีดิทัศน์</p> <p>เกี่ยวข้องกับและอภิปรายภายในห้องเรียน</p> <p>4.เอกสารเพิ่มเติม</p> <p>5.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.Power Point	2.คลิป	1.อาจารย์ปริศนามันเภา

	เข้าใจการแบ่งส่วนทางการตลาด การกำหนดเป้าหมายและการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์					
4.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 3</p> <p>เรื่อง “การจัดองค์กรการขาย การวางแผนการขาย กระบวนการงานขาย”</p> <p>1.การจัดองค์กรการขาย</p> <p>2.การวางแผนการขาย</p> <p>3.กระบวนการงานขาย</p> <p>4.สรุป</p> <p>-Learning Outcome การจัดองค์กรการขาย</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เอกสารเพิ่มเติม</p> <p>4.เขียนแผนผังความคิด</p> <p>5.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.Power Point		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา
5.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 4</p> <p>เรื่อง “การสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าในใจผู้บริโภค”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.ส่วนประกอบของการสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าในใจผู้บริโภค</p> <p>3.การบริหารการติดตามงานผลการขาย</p> <p>4.สรุป</p> <p>-Learning Outcome การสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าในใจผู้บริโภค</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3. แบ่งกลุ่ม 3-4 คน วิเคราะห์และแก้ปัญหาจากกรณีศึกษาที่แจกให้หน้าห้องเรียน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.Power Point		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา
6.	<p>ทบทวนความรู้จากสัปดาห์ที่ 5</p> <p>เรื่อง “การใช้นวัตกรรมในการขาย”</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p>	1.Power Point		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา

	<p>1.ความหมาย</p> <p>2.ตัวอย่างนวัตกรรมในการขาย</p> <p>3.หลักการสร้างนวัตกรรมในการบริการ</p> <p>4.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>การคิดนวัตกรรมในการบริการใหม่</p>		<p>3.แสดงความคิดเห็นร่วมกัน</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>			
7.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 6</p> <p>เรื่อง “การวางแผนและการพยากรณ์ผลของการขาย”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.องค์ประกอบ</p> <p>3.การวางแผน</p> <p>4.การพยากรณ์ผลของการขาย</p> <p>5.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p> <p>การวางแผนและการพยากรณ์ยอดขาย</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.แบ่งกลุ่ม 3 – 4 คน เตรียมทำรายงานเพื่อนำเสนอหน้าห้องเรียนในสัปดาห์ที่ 15</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.Power Point		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา
8.	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 7</p> <p>เรื่อง “การทำแผนส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ”</p> <p>1.ความหมาย</p> <p>2.องค์ประกอบ</p> <p>3.แผนส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>4.การวิเคราะห์ทัศนคตินำมาประยุกต์ใช้</p> <p>5.สรุป</p> <p>-Learning Outcome</p>	3	<p>1.ทดสอบก่อนเรียน</p> <p>2.บรรยายประกอบ</p> <p>3.เขียนแผนผังความคิด</p> <p>4.ทดสอบหลังเรียน</p>	1.Power Point		1.อาจารย์ปริศนา มั่นเภา

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

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

	-Learning Outcome การจัดกระบวนการและ เทคนิคการขาย		ภายใน ห้องเรียน 4.ทดสอบหลัง เรียน			
14	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 13 เรื่อง “การบริหารจัดการ พนักงานขาย บุคลิกภาพและ การสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ งานขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ความหมาย</li> <li>2.การบริหารจัดการพนักงาน ขาย</li> <li>3.บุคลิกภาพของพนักงาน ขาย</li> <li>4.การสร้างทัศนคติเชิงบวก ต่องานขาย</li> <li>5.การควบคุมอารมณ์ของ พนักงานขาย</li> <li>6.สรุป</li> </ol> <p>-Learning Outcome การบริหารจัดการพนักงาน ขายที่ถูกต้อง</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ทดสอบก่อน เรียน</li> <li>2.บรรยาย ประกอบ</li> <li>3.แสดงความ คิดเห็นร่วมกัน</li> <li>4.ทดสอบหลัง เรียน</li> </ol>			1.อาจารย์ปริศนา มันเภา
15	<p>ทบทวนความรู้ เนื้อหา ใน สัปดาห์ที่ 14 “จริยธรรมและจรรยาบรรณ ในการจัดการขาย”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.จริยธรรมในการจัดการ ขาย</li> <li>2.จรรยาบรรณของผู้ขาย</li> <li>3.สรุป</li> </ol> <p>-Learning Outcome การมีจริยธรรมและ จรรยาบรรณในการจัดการ ขาย</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ทดสอบก่อน เรียน</li> <li>2.บรรยาย ประกอบ</li> <li>3.เขียนแผนผัง ความคิด</li> <li>4.กลุ่ม 3 – 4 คน ทำการ นำเสนอ รายงานหน้า ห้องเรียนในวัน สุดท้ายของการ เรียน</li> </ol>			1.อาจารย์ปริศนา มันเภา

			5.เชิญวิทยากร มาบรรยาย 6.ทดสอบหลัง เรียน			
--	--	--	---	--	--	--

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1 กิจกรรม นำเสนอ รายงาน ประจำภาค การศึกษา	<b>คุณธรรม จริยธรรม</b> (1) มีความยึดมั่นใน คุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อการศึกษา รายงานและ การประเมินรายงาน (3) มีความรับผิดชอบใน หน้าที่ จรรยาบรรณทาง วิชาการและวิชาชีพด้าน การเขียนอ้างอิงในรายงาน (4) มีวินัย ความรับผิดชอบต่อ ตนเองและสังคมใน กระบวนการดำเนิน รายงานนำเสนอหน้า ห้องเรียน <b>ความรู้</b> (2) สามารถบูรณาการ ความรู้จากศาสตร์ต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด บริการ จิตวิทยาบริการ เป็นต้น <b>ทักษะทางปัญญา</b> (1) สามารถประมวลและ ศึกษาข้อมูล เพื่อวิเคราะห์	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	

	สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม			
	<b>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</b> (1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นในการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ			
<b>2</b> กิจกรรมในชั้นเรียน (การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สะท้อนความคิดเห็นของแต่ละบุคคล สรุปความคิดรวบยอด)	<b>คุณธรรม จริยธรรม</b> (4) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ  <b>ความรู้</b> (1) มีความรู้ในรายวิชา “การบริหารงานขาย” ที่เป็นระบบและทันสมัยในปัจจุบัน  <b>ทักษะทางปัญญา</b> (2) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม  <b>ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</b> (2) สามารถในการปรับตัวร่วมกิจกรรม และมี	1.การมีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น การอภิปราย การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น  2.พฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรม  3.สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของนักศึกษา สามารถสะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนในเชิงสร้างสรรค์  (4) สังเกตการอภิปราย แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของนักศึกษาที่สะท้อนให้เห็นความเคารพในความคิดเห็น	1-15  1-15  1-15  1-15	10 %



	ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ของผู้อื่น แม้ว่าบางครั้งไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนเอง		
<b>3</b> กิจกรรม การทดสอบ ทบทวน ความรู้	<b>คุณธรรม จริยธรรม</b> (1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการสอบ <b>ความรู้</b> (1) มีความรู้ในรายวิชา “การบริหารงานขาย” ที่เป็นระบบและทันสมัยในปัจจุบัน ในแต่ละสัปดาห์ (2) สามารถบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การตลาดบริการ จิตบริการ ศิลปะการบริการ เป็นต้น <b>ทักษะทางปัญญา</b> (1) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	1.ทดสอบก่อนเรียน เพื่อวิเคราะห์ผู้เรียน 2.ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนประจำหน่วย การเรียน 3.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อกิจกรรมสิ้นสุด 4.แบบสอบถามความคิดเห็นการจัดการเรียน การสอนจากแบบ ประเมิน 5.ทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อ กิจกรรมสิ้นสุด	1 1-15 16 14-15 16	30 %
<b>4</b> กิจกรรม แบ่งกลุ่ม 3-4 คน  (อภิปราย สะท้อน ความ คิดเห็นของ กลุ่ม สรุป ความคิด รวบยอด)	<b>คุณธรรม จริยธรรม</b> (3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีส่วนร่วมในกิจกรรม <b>ความรู้</b> (3) ความรู้ในกระบวนการคิดเป็นขั้นตอนและเทคนิค การวิจัย เพื่อแก้ไขปัญหา <b>ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้</b>	1.การมีส่วนร่วมในกิจกรรมแบ่งกลุ่ม เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การวิเคราะห์ขั้นตอน การทำวิจัย เป็นต้น 2.พฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการนำเสนอผลงานหน้าห้องเรียน	1-15 1-15	20 %

	<b>เทคโนโลยีสารสนเทศ</b> (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.

ภูตะโชติ, นิติน. (2549). *การบริหารการขาย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Ades, Leslie J. (1992). *การบริหารนักขาย*. New York: McGraw-Hill. แปลโดยรัศมี ธีษธร.

Churchill, Gilbert A. & Ford, Neil M. & Walker, Orville C. Z. (1990). *Sales Force Management: Planning, Implementation, and Control* (3 ed). USA: IRWIN INC.

Donaldson, Bill. (2007). *Sales Management Principles, Process and Practice* (3 ed). New York: Palgrave Macmillan.

Jobber, David & Lancaster, Geoff. (2006). *Selling and Sales Management* (7ed). England: Pearson Education Limited.

Ledingham, Diane & Kovac, Mark. (2009). *Sales and selling*. New York: Harvard Business Review. แปล โดย ญัฐยา สิ้นตระการผล.

Mentzer, John T. & Moon, Mark A. (2005). *Sales Forecasting Management – A Demand Management Approach* (2 ed). London: SAGE Publication.

### 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 เพื่อให้นักศึกษามีมุมมองในเรื่องการประยุกต์ความรู้นี้กับปัญหาที่มาจากงานวิจัยของอาจารย์และหรือผู้เชี่ยวชาญ