

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา                      คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา  
3542304 วิชาศิลปะการขาย
2. จำนวนหน่วยกิต  
3(3-0) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา  
หลักสูตรการบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ แขนงวิชาการตลาด
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน  
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์สุรศักดิ์ แสงเย็น  
อาจารย์ผู้สอน                      อาจารย์ภูงค์ เมนะสินธุ์
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน  
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)  
ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)  
ไม่มี
8. สถานที่เรียน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด  
31 พฤษภาคม 2553

## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของงานด้านการขาย
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และวิธีการดำเนินการทางการขาย
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจและเรียนรู้ถึงประสบการณ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคม

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และวิธีการดำเนินการทางการขายได้
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาถึงกระบวนการขาย ศิลปะการขายและการใช้ศิลปะการขาย พฤติกรรมของลูกค้าและเทคนิคในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้า ใช้จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย การปรับปรุงตนเองให้มีคุณสมบัติของนักขายที่ดี ตลอดจนเรียนรู้ถึงจรรยาบรรณและเจตคติที่ดีของนักขาย

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การ ฝึกงาน	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	ไม่มี	ไม่มีการฝึกปฏิบัติงาน ภาคสนาม	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

จำนวนเวลาให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่สอน 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

พัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบ มีวินัย มีความซื่อสัตย์ในด้านการขาย โดยมีคุณธรรมจริยธรรมตามคุณสมบัติ ดังนี้

1.1.1 ตระหนักในคุณค่าและคุณธรรม จริยธรรม เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต

1.1.2 มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

1.1.3 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งและลำดับความสำคัญ

1.1.4 เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

1.1.5 เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรและสังคม

#### 1.2 วิธีการสอน

1.2.1 วิธีสอนแบบบรรยาย เริ่มจากการนำเข้าสู่บทเรียนด้วยสื่อหรือเสนอปัญหาและตั้งคำถามนำเพื่อนำเข้าสู่การบรรยายของเนื้อหาในแต่ละบท

1.2.2 วิธีสอนแบบเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมอบหมายให้ผู้เรียนได้อ่านบทเรียนมาก่อนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียน เรียนรู้ข้อมูลส่วนหนึ่งด้วยตนเองและมีความสามารถในการตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นขณะเรียนและสามารถสรุปเนื้อหา จัดเป็นความคิดรวบยอดได้หลังจากการเรียน

1.2.3 วิธีสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ ให้ผู้เรียนค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบกับเนื้อหาที่เรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยใช้แหล่งข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด ตลอดจนสถานประกอบการ

1.2.4 วิธีสอนแบบอภิปราย จากการตั้งคำถามจากการสอนเนื้อหาของผู้สอนและการนำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าเพิ่มเติมของผู้เรียนจะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขวางมากขึ้น

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 สังเกตจากการตอบคำถามและการยกตัวอย่างในชั้นเรียน

1.3.2 สังเกตจากการมีส่วนร่วมในการอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในชั้นเรียน

1.3.3 สังเกตจากการนำความรู้ที่เรียนไปใช้ในการตอบคำถามทบทวนท้ายบทเรียนและกิจกรรมใบงาน

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

มีความรู้ในเรื่องกระบวนการขาย ศิลปะการขายและการใช้ศิลปะการขาย พฤติกรรมของลูกค้า และเทคนิคในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้า ใช้จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย การปรับปรุงตนเองให้มีคุณสมบัติของนักขายที่ดี ตลอดจนเรียนรู้ถึงจรรยาบรรณและเจตคติที่ดีของนักขาย

### 2.2 วิธีการสอน

บรรยาย อภิปราย การทำงานกลุ่ม การนำเสนอรายงาน การวิเคราะห์กรณีศึกษา และมอบหมายให้ค้นคว้าหาบทความ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาสรุปและนำเสนอการศึกษาโดยใช้กรณีศึกษา

### 2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการวัดหลักการและทฤษฎี

2.3.2 วิเคราะห์กรณีศึกษา

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการคิดอย่างมีการคิดอย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาย

### 3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การมอบหมายให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม และนำเสนอผลงาน

3.2.2 อภิปรายกลุ่ม

3.2.3 วิเคราะห์กรณีศึกษา ในการแก้ปัญหาในการขาย

### 3.3 วิธีการประเมินผล

สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์สถานการณ์

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

4.1.1 พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4.1.2 พัฒนาความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานเป็นทีม

4.1.3 พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตาม

กำหนดเวลา

### 4.2 วิธีการสอน

4.2.1 จัดกิจกรรมกลุ่มในการวิเคราะห์กรณีศึกษา

4.2.2 มอบหมายงานรายกลุ่ม และรายบุคคล

4.2.3 การนำเสนอรายงาน

### 4.3 วิธีการประเมินผล

- 4.3.1 ประเมินตนเอง และเพื่อน ด้วยแบบฟอร์มที่กำหนด
- 4.3.2 รายงานที่นำเสนอ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
- 4.3.3 รายงานการศึกษาด้วยตนเอง

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- 5.1.1 พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอในชั้นเรียน
- 5.1.2 พัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา
- 5.1.3 พัฒนาทักษะในการสืบค้น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 5.1.4 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร เช่น การส่งงานทางอีเมล
- 5.1.5 ทักษะในการนำเสนอรายงานโดยใช้รูปแบบ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

### 5.2 วิธีการสอน

- 5.2.1 มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงาน
- 5.2.2 นำเสนอโดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม

### 5.3 วิธีการประเมินผล

- 5.3.1 การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี
- 5.3.2 การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและวิธีการอภิปราย

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	แนะนำบทเรียนและเป็น การสอบถามความรู้ พื้นฐานทางด้านงานขาย	3 ชั่วโมง	1.อาจารย์ผู้สอนแนะนำตัว และอธิบายเนื้อหาทฤษฎีวิชา จุดประสงค์และเป้าหมาย ของรายวิชาเกณฑ์การ วัดผลและประเมินผล แนะนำหนังสือ แหล่งการ เรียนรู้ และwebsite เพิ่มเติม 2. ถามตอบความรู้พื้นฐาน ทางด้านงานขาย และร่วม แสดงความคิดเห็น	อาจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์
2	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ศิลปะการขาย	3 ชั่วโมง	1. กิจกรรมใบงาน เพื่อให้ นักศึกษาฝึกคิด ฝึก วิเคราะห์และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกัน 2. สื่อการสอนPower point 3. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย	อาจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์
3-4	ประเภทของงานขาย	6 ชั่วโมง	1. กิจกรรม "ศึกษาข้อมูล ของงานขายในแต่ละ ประเภท" เพื่อการกำหนด สินค้าและตลาด โดยการ อภิปรายและแสดงบทบาท สมมุติของพนักงานขาย ประเภทต่าง ๆ โดยการ แบ่งกลุ่มในชั้นเรียน	อาจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
			2. สื่อการสอนPower point 3. วีดิทัศน์ เรื่องลักษณะ ของงานขายและช่อง ทางการจัดจำหน่ายสินค้า 4. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย	
5-6	บุคลิกภาพสำหรับ พนักงานขาย	6 ชั่วโมง	1. กิจกรรม "ศึกษาข้อมูล โดยการสัมภาษณ์พนักงาน ขายและสังเกตบุคลิกภาพ ของพนักงานขาย" แล้ว นำมาอภิปราย แสดงความ คิดเห็น ตลอดจนการนำมา ปรับปรุงบุคลิกภาพของ ตนเองและเพื่อนร่วมชั้น เรียน 2. สื่อการสอนPower point 3. วีดิทัศน์ เรื่องบุคลิกภาพ สำหรับพนักงานขาย 4. เอกสารประกอบการสอน วิชาศิลปะการขาย	อาจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์
7	การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า	3 ชั่วโมง	1. กิจกรรม "ศึกษาข้อมูล ของพฤติกรรมลูกค้าในแต่ละ ประเภท" เพื่อการ กำหนดสถานการณ์การซื้อ ขายของลูกค้า แล้วนำมา อภิปรายและแสดงบทบาท สมมุติ โดยการแบ่งกลุ่ม ย่อยในชั้นเรียน	อาจารย์ภูษงค์ เมนะสินธุ์