



# แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 20218402 วิชา การตลาดบริการ  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

จัดทำโดย

อาจารย์ชุตติภา คำพันธ์

สาขาวิชาการขายและการตลาด

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

## คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการรายวิชา วิชา การตลาดบริการ รหัสวิชา 20218402 จัดทำขึ้น  
เพื่อใช้ประกอบการสอนและเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยบรรจุรายละเอียดที่แสดงถึง  
การจัดระบบการเรียนการสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการกำหนดมาตรฐาน ใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย  
มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะที่พึงประสงค์และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สาขาวิชาการขายและการตลาด  
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## รายละเอียดของรายวิชา

### สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการขายและการตลาด คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

### หมวดที่ 1. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

<b>1.รหัสและชื่อรายวิชา</b> 20218402      การตลาดบริการ
<b>2.จำนวนหน่วยกิต</b> 3    หน่วยกิต
<b>3.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา</b> <b>3.1 หลักสูตร</b> สาขาวิชาการตลาด <b>3.2 ประเภทของรายวิชา</b> วิชาชีพสาขาวิชาการตลาด
<b>4.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา</b> อาจารย์ชุตติภา คำพันธ์
<b>5.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน</b> ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559    ระดับชั้น ปวส. 1 สายตรง และสาย ม.6 การตลาด
<b>6.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite)</b> ไม่มี
<b>7.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน</b> ไม่มี
<b>8.สถานที่เรียน</b> ห้อง 2102 สาขาวิชาการขายและการตลาด
<b>9.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด</b> ไม่มี

## 1.1 ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา 20218402

วิชา การตลาดบริการ

จำนวน 3 หน่วยกิต

ชั้น ปวส. 1 สายตรงและสาย ม.6

สาขาวิชา การตลาด

ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย(40%)						ด้านทักษะพิสัย(30%)	ด้านจิตพิสัย(30%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า					
1. ความรู้เบื้องต้นและองค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	1	1	1				2	2	7	5	3
2. แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ	1	1.5					2	2	6.5	6	3
3. ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ	1	1	1				2	2	7	5	3
4. การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย	1	2	1	.5	.5	.5	3	3	11.5	2	6
5. การวิเคราะห์สถานการณ์	1	1	1	.5	.5	.5	3	4	11.5	2	3
6. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	1	1	1	.5	.5	.5	3	4	11.5	2	6
7. กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	1	1	1	.5	.5	.5	3	3	10.5	3	6
8. การจัดทำมาตรฐานการบริการ	1	1	1	.5	.5	.5	3	3	10.5	4	6
9. แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการ ในอนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม	1	1	.5	1	1	1	5	4	14.5	1	6
สอบกลางภาค											3
สอบปลายภาค											3
<b>รวมคะแนน</b>											
<b>ลำดับความสำคัญ</b>											

## 1.2 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา 20402104

วิชา การตลาดบริการ

จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ 3 ชั่วโมง รวม 51 ชั่วโมงต่อภาคเรียน

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p><b>หน่วยการสอนที่ 1</b> ชื่อหน่วยการสอน: ความรู้เบื้องต้นและองค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บอกความหมายของการบริการได้</li> <li>2. อธิบายการจัดประเภทของธุรกิจบริการได้</li> <li>3. อธิบายความสำคัญของบริการได้</li> <li>4. อธิบายหัวใจของงานบริการได้</li> <li>5. อธิบายบทบาทของการตลาดในธุรกิจบริการได้</li> <li>6. อธิบายองค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการได้</li> <li>7. อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบการบริการได้</li> <li>8. อธิบายกระบวนการจัดการระบบการบริการได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการสอนที่ 2</b> ชื่อหน่วยการสอน: แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายแนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจบริการได้</li> <li>2. อธิบายการจัดการด้านการตลาดบริการได้</li> <li>3. อธิบายการใช้แนวความคิดทางการตลาดในหน่วยงานที่ขายบริการได้</li> <li>4. อธิบายสิ่งที่ไม่ควรพึงกระทำ 10 ประการ (อย่าสิบประการ)ได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการสอนที่ 3</b> ชื่อหน่วยการสอน: ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายลักษณะตลาดธุรกิจบริการได้</li> <li>2. อธิบายประเภทของการบริการได้</li> <li>3. อธิบายลักษณะผู้ที่ทำงานบริการได้ดีได้</li> <li>4. อธิบายลักษณะเฉพาะของงานบริการได้</li> <li>5. อธิบายการป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการได้</li> <li>6. อธิบายข้อควรปฏิบัติในการให้บริการได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการสอนที่ 4</b> ชื่อหน่วยการสอน: การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายวิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับตลาดเป้าหมายได้</li> <li>2. อธิบายลูกค้าสำคัญอย่างไรได้</li> <li>3. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการได้</li> <li>4. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการได้</li> </ol>
<p><b>หน่วยการสอนที่ 5</b> ชื่อหน่วยการสอน: การวิเคราะห์สถานการณ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อธิบายแนวความคิดได้</li> <li>2. อธิบายความเป็นมาได้</li> <li>3. อธิบายการดำเนินงานขององค์การได้</li> </ol>

	<p>4. อธิบายการวิเคราะห์สถานการณ์ได้</p> <p>5. อธิบายการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคได้</p>
หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p>หน่วยการสอนที่ 6</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน</p>	<p>1. อธิบายสภาพแวดล้อมการแข่งขันได้</p> <p>2. อธิบายแนวโน้มด้านการบริการเชิงกลยุทธ์ได้</p> <p>3. อธิบายการตลาดบริการได้</p> <p>4. อธิบายการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการได้</p> <p>5. อธิบายแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการได้</p>
<p>หน่วยการสอนที่ 7</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ</p>	<p>1. อธิบายงานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการได้</p> <p>2. อธิบายกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการได้</p> <p>3. อธิบายนโยบายและกลยุทธ์การตลาดของการให้บริการเสริมสำหรับการขายผลิตภัณฑ์ได้</p>
<p>หน่วยการสอนที่ 8</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: การจัดทำมาตรฐานการบริการ</p>	<p>1. อธิบายมาตรฐานการบริการได้</p> <p>2. บอกความสำคัญของมาตรฐานการบริการได้</p> <p>3. อธิบายลักษณะของมาตรฐานการบริการได้</p> <p>4. อธิบายมาตรฐานการบริการที่ดีได้</p> <p>5. อธิบายผู้จัดทำมาตรฐานการบริการได้</p> <p>6. อธิบายกระบวนการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานได้</p> <p>7. อธิบายแนวทางพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานการบริการได้</p>
<p>หน่วยการสอนที่ 9</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการในอนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม</p>	<p>1. อธิบายแนวโน้มด้านนโยบายการพัฒนางานบริการได้</p> <p>2. อธิบายแนวโน้มด้านรูปแบบการบริการได้</p> <p>3. อธิบายแนวโน้มด้านคุณภาพการบริการได้</p> <p>4. อธิบายแนวโน้มด้านกลยุทธ์การใช้เครื่องมือทางการตลาดได้</p> <p>5. อธิบายแนวโน้มด้านกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการได้</p>

### 1.3 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

โดยบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง / ผล 5 มิติ / นโยบาย 3 D และ 11 ดี 11 เก่ง

รหัสวิชา 20218402

วิชา การตลาดบริการ

หน่วยกิต 3 (3)

ระดับชั้น ปวส. 1 สายตรงและสาย ม.6

สาขาวิชา การขายและการตลาด

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ	
	3 ท่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)			ซื่อสัตย์สุจริต(5)
<b>หน่วยการสอนที่ 1</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร การตลาด <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
1. บอกความหมายของการบริการได้	-	5	3	3	-	-	-	2	5	3	21		
2. อธิบายการจัดประเภทของธุรกิจ บริการได้	-	5	3	5	-	-	-	2	3	3	21		
3. อธิบายความสำคัญของการบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	2	5	3	23		
4. อธิบายหัวใจของงานบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	2	5	-	20		
5. อธิบายบทบาทของการตลาดใน ธุรกิจบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	2	5	3	23		
6. อธิบายองค์ประกอบของตลาด สำหรับธุรกิจบริการได้	-	5	3	5	-	-	-	2	3	3	21		
7. อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ ระบบการบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	2	5	3	23		
8. อธิบายกระบวนการจัดการระบบ การบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	2	5	-	20		

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ	
	3ห่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)			ซื่อสัตย์สุจริต(5)
<b>หน่วยการสอนที่ 2</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ การบริการ <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
1.อธิบายแนวความคิดทางการตลาด ในธุรกิจบริการได้	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	30		
2.อธิบายการจัดการด้านการตลาด บริการได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26		
3.อธิบายการใช้แนวความคิดทาง การตลาดในหน่วยงานที่ขายบริการ ได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20		
4.อธิบายสิ่งที่ไม่ควรพึงกระทำ 10 ประการ (อย่าลืบประการ)ได้	3	3	3	3	4	4	-	-	5	-	25		
<b>หน่วยการสอนที่ 3</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
1.อธิบายลักษณะตลาดธุรกิจบริการ ได้	-	5	3	3	-	-	-	2	5	3	21		
2.อธิบายประเภทของการบริการได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26		
3.อธิบายลักษณะผู้ที่ทำงานบริการได้ ดีได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20		



4.อธิบายลักษณะเฉพาะของงานบริการได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20	
5.อธิบายการป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20	

ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ	
	3ห่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)			ซื่อสัตย์สุจริต(5)
<b>หน่วยการสอนที่ 4</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
1. อธิบายวิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับตลาดเป้าหมายได้	-	5	3	5	2	-	-	-	3	2	20		
2. อธิบายลูกค้าสำคัญอย่างไรได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26		
3.อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	3	3	2	21		
4.อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	24		
<b>หน่วยการสอนที่ 5</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> การวิเคราะห์สถานการณ์ <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													

1. อธิบายแนวความคิดได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22	
2. อธิบายความเป็นมาได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22	
3. อธิบายการดำเนินงานของ องค์การได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	2	28	
4. อธิบายการวิเคราะห์สถานการณ์ ได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26	
5. อธิบายการวิเคราะห์โอกาสและ อุปสรรคได้	-	5	3	3	2	-	-	3	3	2	21	
ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ
	3ห้วง			2 เจอนไซ								
				ความรู้				คุณธรรม				
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)		
<b>หน่วยการสอนที่ 6</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
1.อธิบายสภาพแวดล้อมการแข่งขัน ได้	-	5	3	5	-	-	-	-	3	2	18	
2.อธิบายแนวโน้มด้านการบริการ เชิงกลยุทธ์ได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22	
3.อธิบายการตลาดบริการได้	3	5	3	5	2	-	-	3	3	2	26	
4.อธิบายการเสริมสร้างคุณภาพของ การบริการได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	24	
5.อธิบายแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ คุณภาพของการบริการได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22	
<b>หน่วยการสอนที่ 7</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
1.อธิบายงานที่สำคัญของธุรกิจ	-	5	3	5	-	-	-	-	3	2	18	

ให้บริการได้													
2.อธิบายกลยุทธ์ทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการได้	3	5	3	5	2	-	-	3	3	2	26		
3.อธิบายนโยบายและกลยุทธ์ การตลาดของการให้บริการเสริม สำหรับการขายผลิตภัณฑ์ได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	24		
ชื่อหน่วยการสอน/ สมรรถนะรายวิชา	ทางสายกลาง											ลำดับความสำคัญ	
	3ห่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้				คุณธรรม					
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)		ซื่อสัตย์สุจริต(5)
<b>หน่วยการสอนที่ 8</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> การจัดมาตรฐานการบริการ <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>													
1.อธิบายมาตรฐานการบริการได้	3	5	4	3	-	-	-	-	3	2	20		
2.บอกความสำคัญของมาตรฐานการ บริการได้	3	3	4	4	4	-	-	3	3	2	26		
3.อธิบายลักษณะของมาตรฐานการ บริการได้	3	5	3	5	2	3	-	3	3	2	29		
4.อธิบายมาตรฐานการบริการที่ดีได้	3	5	3	5	2	-	-	3	3	2	26		
5.อธิบายผู้จัดทำมาตรฐานการ บริการได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22		
6.อธิบายกระบวนการจัดทำ มาตรฐานการปฏิบัติงานได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22		
7.อธิบายแนวทางพิจารณา ข้อกำหนดมาตรฐานการบริการได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	2	28		

<b>หน่วยการสอนที่ 9</b> <b>ชื่อหน่วยการสอน</b> แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการใน อนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและ สังคม <b>สมรรถนะประจำหน่วยการสอน</b>												
1.อธิบายแนวโน้มด้านนโยบายการ พัฒนางานบริการได้	-	5	3	5	2	-	-	-	3	2	20	
2.อธิบายแนวโน้มด้านรูปแบบการ บริการได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	23	

## หมวดที่ 2. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

<b>1. จุดประสงค์รายวิชา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและกลยุทธ์ตลาดบริการ</li> <li>2. มีทักษะการกำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการ</li> <li>3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีต่อการจัดการตลาดบริการ</li> </ol>
<b>2. สมรรถนะรายวิชา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการตลาดบริการ</li> <li>2. กำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการตามหลักการและสถานการณ์</li> <li>3. แสดงเจตคติและกิจนิสัยที่ดีต่อการจัดการตลาดบริการ</li> </ol>
<b>3. คำอธิบายรายวิชา</b> <p>ศึกษาเกี่ยวกับหลักการตลาดบริการ คุณสมบัติของพนักงานบริการ สวนประสมการตลาดบริการ คุณภาพบริการตลาดเป้าหมาย พฤติกรรมความต้องการของลูกค้า กระบวนการตัดสินใจซื้อ กลยุทธ์การตลาดบริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า</p>

### หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

<b>1. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา</b>			
บรรยาย 51 ชั่วโมง	สอนเสริม ไม่มี	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน ไม่มี	การศึกษาด้วยตนเอง 6 ชั่วโมง/สัปดาห์
<b>2. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล</b> 1 ชั่วโมง/สัปดาห์			

## หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

<b>1. คุณธรรม จริยธรรม</b>
<b>1.1 คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ความมีมนุษยสัมพันธ์</li><li>• ความมีวินัย</li><li>• ความรับผิดชอบ</li><li>• ความเชื่อมั่นในตนเอง</li><li>• ความสนใจใฝ่รู้</li><li>• ความรักสามัคคี</li><li>• ความกตัญญูกตเวทีย</li><li>• การตรงต่อเวลา</li></ul>
<b>1.2 วิธีการสอน</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน</li><li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li><li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li><li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li></ul>
<b>1.3 วิธีการประเมินผล</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มการนำเสนอ การถามและตอบข้อสงสัย พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน</li><li>- การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน</li><li>- การสอบกลางภาคและปลายภาค</li><li>- คะแนน คุณธรรมและจริยธรรม</li></ul>
<b>บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</b> <p><b>หลักความพอประมาณ</b> นักศึกษารู้จักการซื้อสินค้าต้องพอประมาณกับราคา คุณภาพของสินค้า และพอประมาณกับปริมาณของสินค้า และมีประโยชน์ในการบริโภค</p> <p><b>หลักความมีเหตุผล</b> นักศึกษามีเหตุผลในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ว่าจำเป็นในการที่จะใช้หรือบริโภคในชีวิตประจำวัน มากน้อยเพียงไร</p> <p><b>หลักการมีภูมิคุ้มกัน</b> นักศึกษามีการวางแผนก่อนที่จะเป็นผู้ซื้อสินค้าโดยรู้จักอ่านส่วนประกอบของสินค้า วันผลิตสินค้า วัน</p>

หมดอายุของสินค้า และประโยชน์ของสินค้า และรู้จักเปรียบเทียบราคาสินค้าหลาย ๆ ร้าน เพื่อมิให้ถูกหลอกในการซื้อสินค้าได้

### เงื่อนไขความรู้

นักศึกษามีความรู้ในการเลือกซื้อสินค้าที่จำเป็น มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ และไม่เลือกซื้อสินค้าตามโฆษณาชวนเชื่อ และต้องไม่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย

### เงื่อนไขคุณธรรม

นักศึกษามีความประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย มีวินัยในตนเอง ในการซื้อสินค้า

## 2. ความรู้

### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการตลาด เทคนิคการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จในงานอาชีพ การดูงานนอกสถานที่ การจัดบรรยาย หรืออภิปรายจากบุคคลต่าง ๆ ในวงการธุรกิจ การศึกษากรณีศึกษาและกำหนดการปฏิบัติงานจริงตามโครงการที่กำหนดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอน โดยจัดแยกเป็นกลุ่มตามความเหมาะสมของสภาพ ท้องถิ่น

### 2.2 วิธีการสอน

- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน
- นักศึกษากลุ่มข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย
- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง
- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์

### 2.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มการนำเสนอ การถามและตอบข้อสงสัย พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน
- การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน
- การส่งงานพิเศษ
- การสอบกลางภาคและปลายภาค
- คะแนน คุณธรรมและจริยธรรม

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญา ที่ต้องพัฒนา

- สามารถคิดวิเคราะห์ แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาทั้งในชั้นเรียน
- สามารถใช้ความรู้ทางทฤษฎีเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

### 3.2 วิธีการสอน

- การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning : PBL)

- ฝึกตอบปัญหาในชั้นเรียนและการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา และระดมสมองในการแก้ไข ปัญหา จากกรณีศึกษาตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้แล้ว
- มอบหมายงานกลุ่ม

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการตอบปัญหาและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- การนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- การสอบย่อย การสอบกลางภาคและปลายภาค

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ในทุกสถานภาพ
- วางตัวและร่วมแสดงความคิดเห็นในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

### 4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมเสริมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนที่นักศึกษามีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาอื่น และ บุคคลภายนอก
- มอบหมายงานกลุ่มและมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมาย เพื่อให้นักศึกษา ทำงานได้กับผู้อื่น โดยไม่ยึดติดกับเฉพาะเพื่อนที่ใกล้ชิด
- กำหนดความรับผิดชอบของนักศึกษาแต่ละคนในการทำงานกลุ่ม อย่างชัดเจน

### 4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานกลุ่มของนักศึกษาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความรับผิดชอบ

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนา สามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

- การค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- การนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย
- สามารถใช้ภาษาไทยในการนำเสนอด้วยการเขียนและการพูดได้อย่างเหมาะสม



## 5.2 วิธีการสอน

- ใช้ PowerPoint ที่น่าสนใจ ชัดเจน ง่ายต่อการติดตามทำความเข้าใจ ประกอบการสอนในชั้นเรียน
- การสอนโดยมีการนำเสนอข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นตัวอย่างกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอและสืบค้นข้อมูล
- การสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การมอบหมายงานที่ต้องมีการนำเสนอทั้งในรูปเอกสารและด้วยวาจาประกอบสื่อเทคโนโลยี

## 5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินทักษะการใช้ภาษาเขียนจากรายงานและงานที่ได้รับมอบหมาย
- ประเมินทักษะการใช้สื่อและการใช้ภาษาพูดจากการนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- ประเมินรายงานการสืบค้นข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

## หมวดที่ 5. แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการประเมินผล

5.1 แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ					
ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1-2	ปฐมนิเทศก่อนเรียน บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นและองค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บอกจุดประสงค์รายวิชา คำอธิบาย รายวิชา มาตรฐานรายวิชา และแจ้งเกณฑ์ การประเมินวัดผล และทำความเข้าใจ เรื่อง การวัดผลและประเมินผลกับนักศึกษา โดย ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเกณฑ์การวัดผล และประเมินผล</li> <li>- นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอน ตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
3-4	บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ การบริการ	6	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดง ความ คิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษา ถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อ สงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
5-6	บทที่ 3 ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดง ความ คิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษา</li> </ul>	

				<p>ถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
7-8	บทที่ 4 การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบการวิเคราะห์กรณีศึกษาและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัยและอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> </ul>	
9	สอบกลางภาค บทที่ 5 การวิเคราะห์กรณีศึกษา	3		<p>สอบวัดความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบการวิเคราะห์กรณีศึกษา</li> </ul>	
10-11	บทที่ 5 การวิเคราะห์กรณีศึกษา	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารต่าง ๆ</li> </ul>	
12-13	บทที่ 6 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
14-15	บทที่ 7 กลยุทธ์การตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการ	6	บทที่ 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
16-17	บทที่ 9 แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการในอนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย</li> <li>- นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง</li> <li>- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์</li> <li>- ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ</li> </ul>	
18	สอบปลายภาค	1		สอบวัดความรู้	

5.2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
สอบกลางภาค	9	30%
สอบปลายภาค	18	40%
วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า การนำเสนอรายงาน การทำงานกลุ่มและผลงาน การส่งงานตามที่มอบหมาย	ตลอดภาค การศึกษา	10%
คะแนนคุณธรรม จริยธรรม การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วม	ตลอดภาค การศึกษา	10%

### หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<b>1.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก</b> 1. เอกสารคำสอนวิชา การตลาดบริการ 2. ใบงานและกิจกรรมตามใบงาน
<b>2.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ</b> - ข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตและห้องสมุด