



แผนจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รหัส 20400105 วิชา พฤติกรรมบริการ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

จัดทำโดย
อาจารย์ภัทรอร ดวงมาลัย
สาขาวิชาการขายและการตลาด

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการรายวิชา วิชา พฤติกรรมบริการ รหัสวิชา 20400105 จัดทำขึ้น
เพื่อใช้ประกอบการสอนและเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยบรรจุรายละเอียดที่แสดงถึง
การจัดระบบการเรียนการสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการกำหนดมาตรฐาน ใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย
มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะที่พึงประสงค์และปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สาขาวิชาการขายและการตลาด
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยนครพนม

รายละเอียดของรายวิชา

สาขาวิชา/คณะ

สาขาวิชาการขายและการตลาด คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม

หมวดที่ 1. ลักษณะและข้อมูลโดยทั่วไปของรายวิชา

1.รหัสและชื่อรายวิชา 20400105 พฤติกรรมบริการ
2.จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต
3.หลักสูตร และประเภทของรายวิชา 3.1 หลักสูตร สาขาวิชาการตลาด 3.2 ประเภทของรายวิชา วิชาชีพสาขาวิชาการตลาด
4.อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ชุตินา คำพันธ์
5.ภาคการศึกษา ชั้นปีที่เรียน ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ระดับชั้น ปวส. 2 สายตรง และสาย ม.6 การตลาด
6.รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (pre-requisite) ไม่มี
7.รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน ไม่มี
8.สถานที่เรียน ห้อง 2103 สาขาวิชาการขายและการตลาด
9.วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชา ครั้งล่าสุด ไม่มี

1.1 ตารางวิเคราะห์รายวิชา

รหัสวิชา 20400105

วิชา พฤติกรรมบริการ

จำนวน 3 หน่วยกิต

ชั้น ปวส. 2 สายตรงและสาย ม.6

สาขาวิชา การตลาด

ชื่อหน่วยการสอน/การเรียนรู้	ด้านพุทธิพิสัย(40%)						ด้านทักษะพิสัย	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
รวมคะแนน											
ลำดับความสำคัญ											

1.2 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะการเรียนรู้

รหัสวิชา 20402104

วิชา พฤติกรรมบริการ

จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ 3 ชั่วโมง รวม 51 ชั่วโมงต่อภาคเรียน

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

หน่วยการสอน	สมรรถนะการเรียนรู้
<p>หน่วยการสอนที่ 6</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายสภาพแวดล้อมการแข่งขันได้ 2. อธิบายแนวโน้มด้านการบริการเชิงกลยุทธ์ได้ 3. อธิบายพฤติกรรมบริการได้ 4. อธิบายการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการได้ 5. อธิบายแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการได้
<p>หน่วยการสอนที่ 7</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายงานที่สำคัญของธุรกิจให้บริการได้ 2. อธิบายกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการได้ 3. อธิบายนโยบายและกลยุทธ์การตลาดของการให้บริการเสริมสำหรับการขายผลิตภัณฑ์ได้
<p>หน่วยการสอนที่ 8</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: การจัดทำมาตรฐานการบริการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายมาตรฐานการบริการได้ 2. บอกความสำคัญของมาตรฐานการบริการได้ 3. อธิบายลักษณะของมาตรฐานการบริการได้ 4. อธิบายมาตรฐานการบริการที่ดีได้ 5. อธิบายผู้จัดทำมาตรฐานการบริการได้ 6. อธิบายกระบวนการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ 7. อธิบายแนวทางพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานการบริการได้
<p>หน่วยการสอนที่ 9</p> <p>ชื่อหน่วยการสอน: แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการในอนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายแนวโน้มด้านนโยบายการพัฒนางานบริการได้ 2. อธิบายแนวโน้มด้านรูปแบบการบริการได้ 3. อธิบายแนวโน้มด้านคุณภาพการบริการได้ 4. อธิบายแนวโน้มด้านกลยุทธ์การใช้เครื่องมือทางการตลาดได้ 5. อธิบายแนวโน้มด้านกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการได้

1.3 ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

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

รหัสวิชา 20400105

วิชา พฤติกรรมบริการ

หน่วยกิต 3 (3)

ระดับชั้น ปวส. 2 สายตรงและสาย ม.6

สาขาวิชา การขายและการตลาด

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)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)		
หน่วยการสอนที่ 1 ชื่อหน่วยการสอน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร การตลาด สมรรถนะประจำหน่วยการสอน												
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)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)			
หน่วยการสอนที่ 2 ชื่อหน่วยการสอน แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ การบริการ สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1.อธิบายแนวความคิดทางการตลาด ในธุรกิจบริการได้	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	30		
2.อธิบายการจัดการด้านพฤติกรรม บริการได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26		
3.อธิบายการใช้แนวความคิดทาง การตลาดในหน่วยงานที่ขายบริการ ได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20		
4.อธิบายสิ่งที่ไม่ควรพึงกระทำ 10 ประการ (อย่าลืประการ)ได้	3	3	3	3	4	4	-	-	5	-	25		
หน่วยการสอนที่ 3 ชื่อหน่วยการสอน ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
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.อธิบายลักษณะเฉพาะของงาน บริการได้	4	4	3	4	-	-	-	-	5	-	20		
5.อธิบายการป้องกันข้อผิดพลาดใน การให้บริการได้	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)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)			
หน่วยการสอนที่ 4 ชื่อหน่วยการสอน การจัดลำดับความสำคัญของตลาด เป้าหมาย สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1. อธิบายวิวัฒนาการของ แนวความคิดเกี่ยวกับตลาดเป้าหมาย ได้	-	5	3	5	2	-	-	-	3	2	20		
2. อธิบายลูกค้าสำคัญอย่างไรได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	-	26		
3. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการบริการได้	-	5	3	3	2	-	-	3	3	2	21		
4. อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อม ต่อการบริการได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	24		
หน่วยการสอนที่ 5 ชื่อหน่วยการสอน การวิเคราะห์สถานการณ์ สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
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	
	3ห่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)			
หน่วยการสอนที่ 6 ชื่อหน่วยการสอน สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1.อธิบายสภาพแวดล้อมการแข่งขัน ได้	-	5	3	5	-	-	-	-	3	2	18		
2.อธิบายแนวโน้มด้านการบริการ เชิงกลยุทธ์ได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22		
3.อธิบายพฤติกรรมบริการได้	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		
หน่วยการสอนที่ 7 ชื่อหน่วยการสอน กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1.อธิบายงานที่สำคัญของธุรกิจ ให้บริการได้	-	5	3	5	-	-	-	-	3	2	18		
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										รวม(50)	ลำดับความสำคัญ	
	3ห่วง			2 เงื่อนไข									
				ความรู้			คุณธรรม						
	พอประมาณ(5)	มีเหตุผล(5)	มีภูมิคุ้มกัน(5)	รอบรู้(5)	รอบคอบ(5)	ระมัดระวัง(5)	ซื่อสัตย์สุจริต(5)	ขยันอดทน(5)	มีสติปัญญา(5)	แบ่งปัน(5)			
หน่วยการสอนที่ 8 ชื่อหน่วยการสอน การจัดมาตรฐานการบริการ สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1.อธิบายมาตรฐานการบริการได้	3	5	4	3	-	-	-	-	3	2	20		
2.บอกความสำคัญของมาตรฐานการบริการได้	3	3	4	4	4	-	-	3	3	2	26		
3.อธิบายลักษณะของมาตรฐานการบริการได้	3	5	3	5	2	3	-	3	3	2	29		
4.อธิบายมาตรฐานการบริการที่ดีได้	3	5	3	5	2	-	-	3	3	2	26		
5.อธิบายผู้จัดทำมาตรฐานการบริการได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22		
6.อธิบายกระบวนการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานได้	3	5	3	5	2	-	-	2	3	2	22		
7.อธิบายแนวทางพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานการบริการได้	4	4	3	4	2	2	-	3	4	2	28		
หน่วยการสอนที่ 9 ชื่อหน่วยการสอน แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการในอนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคม สมรรถนะประจำหน่วยการสอน													
1.อธิบายแนวโน้มด้านนโยบายการพัฒนาบริการได้	-	5	3	5	2	-	-	-	3	2	20		
2.อธิบายแนวโน้มด้านรูปแบบการบริการได้	3	5	3	3	2	-	-	3	3	2	23		

หมวดที่ 2. จุดประสงค์และมาตรฐานรายวิชา

<p>1. จุดประสงค์รายวิชา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจในด้านจิตวิทยา การติดต่อสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ 2. มีทักษะในพฤติกรรมกรรมการบริการที่เหมาะสม 3. มีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ
<p>2. มาตรฐานรายวิชา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้เหมาะสม 2. เลือกวิธีการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสม
<p>3. คำอธิบายรายวิชา</p> <p>ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยาและจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ หลักมนุษยสัมพันธ์ หลักการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะในการต้อนรับ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมบริการ และหลักการประชาสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ</p>

หมวดที่ 3. ลักษณะและการดำเนินการ

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

หมวดที่ 4. การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

<p>1. คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>1.1 คุณธรรม จริยธรรม ที่ต้องพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวทีย การตรงต่อเวลา
<p>1.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์
<p>1.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลจากกิจกรรมกลุ่มการนำเสนอ การถามและตอบข้อสงสัย พฤติกรรมที่แสดงออกในชั้นเรียน - การตรวจสอบการมีวินัยต่อการเรียน การตรงต่อเวลาในการเข้าชั้นเรียนและการส่งงาน - การสอบกลางภาคและปลายภาค - คะแนน คุณธรรมและจริยธรรม
<p>บูรณาการกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>หลักความพอประมาณ</p> <p>นักศึกษารู้จักการซื้อสินค้าต้องพอประมาณกับราคา คุณภาพของสินค้า และพอประมาณกับปริมาณของสินค้า และมีประโยชน์ในการบริโภค</p> <p>หลักความมีเหตุผล</p> <p>นักศึกษามีเหตุผลในการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ว่าจำเป็นในการที่จะใช้หรือบริโภคในชีวิตประจำวัน มากน้อยเพียงไร</p> <p>หลักการมีภูมิคุ้มกัน</p> <p>นักศึกษามีการวางแผนก่อนที่จะเป็นผู้ซื้อสินค้าโดยรู้จักอ่านส่วนประกอบของสินค้า วันผลิตสินค้า วันหมดอายุของสินค้า และประโยชน์ของสินค้า และรู้จักเปรียบเทียบราคาสินค้าหลาย ๆ ร้าน เพื่อมิให้ถูกหลอกในการซื้อสินค้าได้</p> <p>เงื่อนไขความรู้</p> <p>นักศึกษามีความรู้ในการเลือกซื้อสินค้าที่จำเป็น มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ และไม่เลือกซื้อสินค้าตามโฆษณาชวนเชื่อ และต้องไม่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย</p>

เงื่อนไขคุณธรรม

นักศึกษามีความประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย มีวินัยในตนเอง ในการซื้อสินค้า

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

เพื่อให้นักศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการตลาด เทคนิคการค้าในงานเพื่อความสำเร็จในงานอาชีพ การดูงานนอกสถานที่ การจัดบรรยาย หรืออภิปรายจากบุคคลต่าง ๆ ในวงการธุรกิจ การศึกษากรณีศึกษาและกำหนดการปฏิบัติงานจริงตามโครงการที่กำหนดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอน โดยจัดแยกเป็นกลุ่มตามความเหมาะสมของสภาพ ห้องถิ่น

2.2 วิธีการสอน

- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน
- นักศึกษาถามข้อสงสัย 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 และระดมสมองในการแก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษาตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้แล้ว
- มอบหมายงานกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการตอบปัญหาและการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน
- การนำเสนอหน้าชั้นเรียน
- การสอบย่อย การสอบกลางภาคและปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- ความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายบุคคลและงานกลุ่ม
- สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ในทุกสถานภาพ
- วางตัวและร่วมแสดงความคิดเห็นในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมเสริมในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนที่นักศึกษามีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาอื่น และบุคคลภายนอก
- มอบหมายงานกลุ่มและมีการเปลี่ยนกลุ่มทำงานตามกิจกรรมที่มอบหมาย เพื่อให้นักศึกษาทำงานได้กับผู้อื่น โดยไม่ยึดติดกับเฉพาะเพื่อนที่ใกล้ชิด
- กำหนดความรับผิดชอบของนักศึกษาแต่ละคนในการทำงานกลุ่ม อย่างชัดเจน

4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน
- ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานกลุ่มของนักศึกษาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความรับผิดชอบ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องพัฒนาสามารถคัดเลือกแหล่งข้อมูล

- 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					
สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง		กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	หมายเหตุ
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1-2	ปฐมนิเทศก่อนเรียน บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นและองค์ประกอบ ของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> - บอกจุดประสงค์รายวิชา คำอธิบาย รายวิชา มาตรฐานรายวิชา และแจ้งเกณฑ์ การประเมินวัดผล และทำความเข้าใจเรื่อง การวัดผลและประเมินผลกับนักศึกษา โดย ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเกณฑ์การวัดผล และประเมินผล - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอน ตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ 	
3-4	บทที่ 2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ การบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความ คิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ 	
5-6	บทที่ 3 ลักษณะตลาดธุรกิจบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความ คิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอน ตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point ประกอบการสอน 	

7-8	บทที่ 4 การจัดลำดับความสำคัญของ ตลาดเป้าหมาย	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบการวิเคราะห์กรณีศึกษาและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์ 	
9	สอบกลางภาค บทที่5 การวิเคราะห์กรณีศึกษา	3		<p>สอบวัดความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบการวิเคราะห์กรณีศึกษา 	
10-11	บทที่ 5 การวิเคราะห์กรณีศึกษา	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสารต่าง ๆ 	
12-13	บทที่ 6 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ 	
14-15	บทที่ 7 กลยุทธ์การตลาดสำหรับ ธุรกิจบริการ	6		<ul style="list-style-type: none"> - ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยายและเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษาถามข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอนตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง 	

				- หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ
16-17	บทที่ 9 แนวโน้มของตลาดธุรกิจบริการใน อนาคตต่อสถานการณ์เศรษฐกิจ และสังคม	3		- ใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความ คิดเห็นร่วมกับอาจารย์ผู้สอน - นักศึกษากลุ่มข้อสงสัย และอาจารย์ผู้สอน ตอบข้อสงสัย - นักศึกษาทำกิจกรรมตามงานที่อาจารย์สั่ง - หลังจากนั้นส่งงานเพื่อให้อาจารย์ผู้สอน ตรวจสอบความสมบูรณ์ - ใช้ power point หรือ เอกสาร ประกอบการสอนต่าง ๆ
18	สอบปลายภาค	1		สอบวัดความรู้

5.2 แผนการประเมินผลการเรียนรู้		
วิธีการประเมินผลนักศึกษา	สัปดาห์ที่ ประเมิน	สัดส่วนของ การ ประเมินผล
สอบกลางภาค	9	30%
สอบปลายภาค	18	40%
วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า การนำเสนอรายงาน การทำงานกลุ่มและผลงาน การส่งงานตามที่มอบหมาย	ตลอดภาค การศึกษา	10%
คะแนนคุณธรรม จริยธรรม การเข้าชั้นเรียนและการมีส่วนร่วม	ตลอดภาค การศึกษา	10%

หมวดที่ 6. ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1.หนังสือ และเอกสารประกอบการสอนหลัก 1. เอกสารคำสอนวิชา พฤติกรรมบริการ 2. ใบงานและกิจกรรมตามใบงาน
2.หนังสือ เอกสาร และข้อมูลอ้างอิง ที่สำคัญ - ข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตและห้องสมุด