

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา 10218301 ศิลปะการขาย
(Salesmanship)
2. สภาพรายวิชา กลุ่มทักษะวิชาชีพเฉพาะ
3. ระดับรายวิชา ภาคการศึกษาที่ 1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3
4. รายวิชาพื้นฐาน -
5. เวลาศึกษา ทฤษฎี 1 ชั่วโมง ปฏิบัติ 4 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 5 ชั่วโมง และนักศึกษาจะต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตลอด 16 สัปดาห์
6. จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต
7. จุดมุ่งหมายรายวิชา
 1. เข้าใจหลักศิลปะการขาย กระบวนการขายและเทคนิคการเสนอขาย
 2. มีทักษะเกี่ยวกับกระบวนการขาย การวางแผนการขาย การเขียนคำพูดขาย และเทคนิคการเสนอขาย
 3. มีทักษะเกี่ยวกับการจัดการเอกสารการขาย การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การประเมินผลและการรายงานการขาย
 4. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความแนบเนียน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และจิตบริการ
8. คำอธิบายรายวิชา ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักศิลปะการขาย ทฤษฎีแรงจูงใจกระบวนการตัดสินใจซื้อกระบวนการขาย การวางแผนการขาย การเขียนคำพูดขาย เทคนิคการเสนอขายเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขาย การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การประเมินผลและการรายงานการขาย

การแบ่งหัวข้อบทเรียน

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. หลักศิลปะการขาย 1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบอาชีพขาย 1.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขาย 1.3 ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขาย 1.4 ศิลปะการพูดของพนักงานขาย 1.5 ลักษณะของพนักงานขายที่ขาดศิลปะในการพูด	2	8
2	2. ทฤษฎีแรงจูงใจ 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งจูงใจและการจูงใจ 2.2 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ 2.3 สิ่งจูงใจด้วยเหตุผลกับสิ่งจูงใจด้วยอารมณ์ 2.4 สิ่งจูงใจทางบวกและสิ่งจูงใจทางลบ 2.5 สภาวะผันแปรของการจูงใจ 2.6 ทฤษฎีการขาย	2	8
3	3. กระบวนการตัดสินใจซื้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ 3.2 ขั้นตอนของกระบวนการซื้อ 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	1	4
4	4. กระบวนการขาย 4.1 การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่กระบวนการขาย 4.2 กระบวนการขาย	2	8
5	5. การวางแผนการขาย 5.1 การวางแผนบริหารการขาย 5.2 การวางแผนการขาย	1	4
6	6. การเขียนคำพูดขาย 6.1 ความรู้เกี่ยวกับคำพูดขาย 6.2 หลักการเขียนคำพูดขาย 6.3 การเขียนคำพูดขาย	2	8

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
7	7. เทคนิคการเสนอขาย 7.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย 7.2 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเสนอขาย 7.3 ศิลปะการถาม 7.4 ศิลปะการฟัง 7.5 ศิลปะการแสดง 7.6 เครื่องมือสนับสนุนการขาย 7.7 การสาธิตสินค้า	2	8
8	8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขาย 8.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขายได้ 8.2 สัญญาการซื้อขายสินค้าได้โอกาสและแนวโน้มธุรกิจตัวแทนโฆษณา	1	4
9	9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 9.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน 9.2 ลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียน 9.3 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า 9.4 เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 9.5 การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน	2	8
10	10. การประเมินผลและการรายงาน การขาย 10.1 ความหมายของการประเมินผล 10.2 การประเมินผลพนักงานขาย 10.3 การรายงานการขาย	1	4

จุดประสงค์การสอน

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
1	1. หลักศิลปะการขาย 1.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพขายได้ 1.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขายได้ 1.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขายได้ 1.4 ปฏิบัติตามศิลปะการพูดของพนักงานขายได้ 1.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของพนักงานขายที่ขาดศิลปะในการพูดได้	1	4
2	2. ทฤษฎีแรงจูงใจ 2.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับสิ่งจูงใจและการจูงใจได้ 2.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ได้ 2.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับสิ่งจูงใจด้วยเหตุผลกับสิ่งจูงใจด้วยอารมณ์ได้ 2.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับสิ่งจูงใจทางบวกและสิ่งจูงใจทางลบได้ 2.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับสภาวะผันแปรของการจูงใจได้ 2.6 แสดงความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการขายได้	2	8
3	3. กระบวนการตัดสินใจซื้อ 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อได้ 3.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการซื้อ 3.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้	1	4
4	4. กระบวนการขาย 4.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่กระบวนการขายได้ 4.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายได้	2	8
5	5. การวางแผนการขาย 5.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับการวางแผนบริหารการขายได้ 5.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการขายได้	2	8
6	6. การเขียนคำพูดขาย 6.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับคำพูดขายได้ 6.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนคำพูดขายได้ 6.3 วางแผนเกี่ยวกับการเขียนคำพูดขายได้	2	8

บทเรียน ที่	รายการ	เวลา(ชั่วโมง)	
		ท	ป
7	7. เทคนิคการเสนอขาย 7.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขายได้ 7.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเสนอขายได้ 7.3 แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการถามได้ 7.4 แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการฟังได้ 7.5 แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปะการแสดงได้ 7.6 แสดงความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือสนับสนุนการขายได้ 7.7 วางแผนและปฏิบัติตามการสาธิตสินค้าได้	2	8
8	8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขาย 8.1 จัดการเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขายได้ 8.2 จัดการเกี่ยวกับสัญญาการซื้อขายสินค้าได้	1	4
9	9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 9.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ 9.2 แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียนได้ 9.3 สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ 9.4 วางแผนและปฏิบัติตามเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ 9.5 วางแผนการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนได้	2	8
10	10. การประเมินผลและการรายงาน การขาย 10.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายของการประเมินผลได้ 10.2 จัดการเกี่ยวกับการประเมินผลพนักงานขายได้ 10.3 จัดการเกี่ยวกับการรายงานการขายได้	1	4

การประเมินผลรายวิชา

รายวิชานี้แบ่งเป็น 10 หน่วย แยกได้ 10 บทเรียน การวัดผลและประเมินผลรายวิชาจะดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีการ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลแยกเป็น 4 ส่วน โดยแบ่งแยกคะแนนแต่ละส่วนจากคะแนนเต็ม ทั้งรายวิชา 100 คะแนน ดังนี้
 - 1.1 ผลงานที่มอบหมาย 50 คะแนน หรือ ร้อยละ 50
 - 1.2 การพิจารณาจากจิตพิสัย ความตั้งใจ การเข้าร่วมกิจกรรม การมาเรียน การแต่งกาย มารยาทในห้องเรียน 10 คะแนน หรือร้อยละ 10
 - 1.3 สอบกลางภาค 20 คะแนน หรือร้อยละ 20
 - 1.4 สอบปลายภาค 20 คะแนน หรือร้อยละ 20
2. เกณฑ์ผ่านรายวิชา ผู้ที่ผ่านรายวิชานี้จะต้อง
 - 2.1 คะแนนสอบรวมต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50
 - 2.2 มีเวลาเรียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
 - 2.3 ต้องผ่านการสอบกลางภาค และปลายภาค
3. เกณฑ์ค่าระดับคะแนน
 - 3.1 พิจารณาเกณฑ์ฝ่ายรายวิชา ตามข้อ 2 ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนน F
 - 3.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ข้อ 2 จะได้รับค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป	ได้ระดับคะแนน A
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 75	ได้ระดับคะแนน B+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 70	ได้ระดับคะแนน B
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 65	ได้ระดับคะแนน C+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 60	ได้ระดับคะแนน C
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 55	ได้ระดับคะแนน D+
คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน D
คะแนนอยู่ต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน F

ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

เลขที่บทเรียน	คะแนนรายบทเรียนและน้ำหนักคะแนน ชื่อบทเรียน	คะแนนรายหน่วย	น้ำหนักคะแนน				
			พุทธิพิสัย				ทักษะพิสัย
			ความรู้-ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	สูงกว่า	
1	1. หลักศิลปะการชาย	4	1	1	1	-	1
2	2. ทฤษฎีแรงจูงใจ	4	1	1	1	-	1
3	3. กระบวนการตัดสินใจซื้อ	4	1	1	1	-	1
4	4. กระบวนการขาย	4	1	1	1	-	1
5	5. การวางแผนการขาย	4	1	1	1	-	1
6	6. การเขียนคำพูดขาย	4	1	1	1	-	1
7	7. เทคนิคการเสนอขาย	4	1	1	1	-	1
8	8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขาย	4	1	1	1	-	1
9	9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	4	1	1	1	-	1
10	10. การประเมินผลและการรายงาน การขาย	4	1	1	1	-	1
ก	คะแนนภาควิชาการ (พุทธิพิสัยและทักษะพิสัย)	40					
ข	คะแนนภาคผลงาน (รายงาน, ชิ้นงาน เป็นการบูรณาการทุกหน่วย)	50					
ค	คะแนนจิตพิสัย	10					
	รวมทั้งสิ้น	100					

กำหนดการสอน

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
1	6 มิ.ย. 62	1-5	1. หลักศิลปะการขาย 1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกอบอาชีพขาย 1.2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขาย	
2	13 มิ.ย. 62	6-10	1. หลักศิลปะการขาย (ต่อ) 1.3 ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการขาย 1.4 ศิลปะการพูดของพนักงานขาย 1.5 ลักษณะของพนักงานขายที่ขาดศิลปะในการพูด	
3	20 มิ.ย. 62	11-15	2. ทฤษฎีแรงจูงใจ 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งจูงใจและการจูงใจ 2.2 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ 2.3 สิ่งจูงใจด้วยเหตุผลกับสิ่งจูงใจด้วยอารมณ์	
4	27 มิ.ย. 62	16-20	2. ทฤษฎีแรงจูงใจ (ต่อ) 2.4 สิ่งจูงใจทางบวกและสิ่งจูงใจทางลบ 2.5 สภาวะผันแปรของการจูงใจ 2.6 ทฤษฎีการขาย	
5	4 ก.ค. 62	21-25	3. กระบวนการตัดสินใจซื้อ 3.1 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ 3.2 ขั้นตอนของกระบวนการซื้อ 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	
6	11 ก.ค. 62	26-30	4. กระบวนการขาย 4.1 การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่กระบวนการขาย	
7	18 ก.ค. 62	31-35	4. กระบวนการขาย (ต่อ) 4.2 กระบวนการขาย	
8	25 ก.ค. 62	36-40	5. การวางแผนการขาย 5.1 การวางแผนบริหารการขาย 5.2 การวางแผนการขาย	
9	1 ส.ค. 62	-	สอบกลางภาค	

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
10	8 ส.ค. 62	41-45	6. การเขียนคำพุดขาย 6.1 ความรู้เกี่ยวกับคำพุดขาย	
11	15 ส.ค. 62	46-50	6. การเขียนคำพุดขาย 6.2 หลักการเขียนคำพุดขาย 6.3 การเขียนคำพุดขาย	
12	22 ส.ค. 62	51-55	7. เทคนิคการเสนอขาย 7.1 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย 7.2 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเสนอขาย 7.3 ศิลปะการถาม	
13	29 ส.ค. 62	56-60	7. เทคนิคการเสนอขาย 7.4 ศิลปะการฟัง 7.5 ศิลปะการแสดง 7.6 เครื่องมือสนับสนุนการขาย 7.7 การสาธิตสินค้า	
14	5 ก.ย. 62	61-65	8. เอกสารที่เกี่ยวกับการขายและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 8.1 เอกสารที่เกี่ยวกับการขายได้ 8.2 สัญญาการซื้อขายสินค้าได้โอกาสและแนวโน้มธุรกิจตัวแทน โฆษณา	
15	12 ก.ย. 62	66-70	8. เอกสารที่เกี่ยวกับการขายและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 8.3 ความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน 8.4 ลักษณะของลูกค้ากับข้อร้องเรียน	
16	19 ก.ย. 62	71-75	8. เอกสารที่เกี่ยวกับการขายและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 8.5 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า 8.6 เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า 8.7 การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน	

สัปดาห์ที่	วัน / เดือน	คาบที่	รายการสอน	หมายเหตุ
17	26 ก.ย. 62	76-80	9. การประเมินผลและการรายงาน การขาย 9.1 ความหมายของการประเมินผล 9.2 การประเมินผลพนักงานขาย 9.3 การรายงานการขาย	
18	3 ต.ค. 62	-	สอบปลายภาค	

บรรณานุกรม

สิฏฐากร ชูทรัพย์ และคณะ. (2558). ศิลปะการชาย. พิมพ์ครั้งที่ 1. จังหวัดหวัดที่พิมพ์
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์ จำกัด