

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยรังสิต (Rangsit University)
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมค้าปลีก

หมวดที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา DMR208: Service Marketing and Entertainment
2. จำนวนหน่วยกิต 3 หน่วยกิต (3-0-6)
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเลือก
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน ดร. สุมาลี สว่าง
5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน ภาคเรียนที่ S ปีการศึกษา 2569
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) DMR201 หลักการตลาด
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) ไม่มี
8. สถานที่เรียน อาคารประสิทธิรัตน์ มหาวิทยาลัยรังสิต
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด 10 มิถุนายน 2569

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา เพื่อให้นักศึกษา ได้เรียนรู้ลักษณะของตลาดบริการ และพฤติกรรมผู้บริโภค รวมทั้งความแตกต่างระหว่างตลาดสินค้ากับตลาดบริการ การประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการเพื่อบรรลุคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีที่มีต่อการให้บริการขององค์กร รวมถึงแนวคิดด้านต่างๆ ทางด้านตลาดบริการที่สำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา เพื่อให้นักศึกษา ได้ศึกษาลักษณะของตลาดบริการ และพฤติกรรมผู้บริโภค รวมทั้งความแตกต่างระหว่างตลาดสินค้ากับตลาดบริการ การประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการเพื่อบรรลุคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีที่มีต่อการให้บริการขององค์กร รวมถึงแนวคิดด้านต่างๆ ทางด้านตลาดบริการที่สำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์กับการเรียนและการไปดำเนินธุรกิจในอนาคตได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา			
ศึกษาความหมาย และความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ และประเภทของธุรกิจบริการ สามารถอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ มีความเข้าใจกระบวนการวางแผนการตลาดและกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจบริการ มีความรู้ด้านคุณภาพการบริการและ นำความรู้ที่ได้ศึกษาไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจบริการ			
2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา			
บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเฉพาะราย	ไม่มีการฝึกปฏิบัติภาคสนาม	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล			
<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์ผู้สอนติดต่อเวลาให้คำปรึกษาหน้าห้องพักอาจารย์ - อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษา 			

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม	
1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา	
พัฒนาทักษะการเป็นผู้บริหารและการจัดการธุรกิจที่มีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่องสังคม มีวินัย เคารพสิทธิของผู้อื่น เคารพกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม มีวินัย ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ	
1.2 วิธีการสอน	
<ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ โดยสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรม - กำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกัน เช่น เข้าเรียนตรงเวลา และสม่ำเสมอ - ให้ความรับผิดชอบในงานที่ได้มอบหมาย และมีความซื่อสัตย์ในการสอบ 	
1.3 วิธีการประเมินผล	
<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าร่วมกิจกรรมในรายวิชาที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตสาธารณะและตระหนักในคุณค่าของคุณธรรม จริยธรรม - การเข้าเรียนให้ตรงต่อเวลา ตลอดจนการแต่งกาย ที่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย - การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการเข้าร่วมกิจกรรม - การสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม และมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน - ความเอื้อเฟื้อหรือความมีน้ำใจต่อเพื่อนและครูอาจารย์ 	

<p>2. ความรู้</p>
<p>2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ</p> <p>Ability ความรู้ความสามารถ (ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของคณะบริหารธุรกิจฯ)</p> <p>บัณฑิตมีความรู้ในสาระสำคัญของศาสตร์ที่ศึกษามีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ สามารถเรียนรู้หลักการและทฤษฎีทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม สามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้หลักการตามศาสตร์ที่ศึกษา และบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาชีพ สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล รวมทั้งมีทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร ภาษา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาตนเอง สังคม และชุมชน</p> <p>Accountability ความรับผิดชอบ (ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์)</p> <p>บัณฑิตมีภาวะผู้นำ มีความพอเพียงในการดำเนินชีวิต มีทักษะในการทำงานเป็นทีม สามารถปรับตัวเชิงวิชาชีพ เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีจรรยาบรรณวิชาชีพ เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ดำรงความเป็นไทย มีจิตอาสาและสำนึกสาธารณะทั้งต่อตนเอง องค์กร สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงสังคมข้ามวัฒนธรรม</p>
<p>2.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การบรรยาย พร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษา การคิด วิเคราะห์ ถาม ตอบ ในชั้นเรียน - การทำคั่นคว้าเพิ่มเติม เพื่อประกอบการทำรายงาน
<p>2.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - คะแนนสอบกลางภาคและปลายภาค - คะแนนเข้าร่วมชั้นเรียน และ ประเมินผลจากงานที่ได้รับมอบหมาย
<p>3. ทักษะทางปัญญา</p>
<p>3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะความสามารถด้านการคิดอย่างเป็นระบบ - ทักษะความสามารถในการวิเคราะห์ - ทักษะความสามารถในการแก้ปัญหา ภายใต้อุปสรรคและทฤษฎีได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
<p>3.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากกรณีศึกษา โดยให้ไปค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสารต่างๆ
<p>3.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - คะแนนสอบกลางภาค ปลายภาค - คะแนนเข้าร่วมชั้นเรียน
<p>4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ</p>
<p>4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - พัฒนาความเป็นผู้นำและผู้ตามและการทำงานเป็นทีม - พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

<p>4.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมอบหมายงานกลุ่ม - การนำเสนองานกลุ่ม และการเข้าร่วมชั้นเรียน
<p>4.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - คะแนนการเข้าร่วมชั้นเรียน - คะแนนการทำงานกลุ่ม
<p>5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข - พัฒนาทักษะการสื่อสาร เช่น การพูด การอภิปราย การวิจารณ์ การฟัง การนำเสนองาน การเขียน และการทำรายงาน - พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
<p>5.2 วิธีการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บรรยายพร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษา - การนำเสนอของกลุ่มของนักศึกษา - การอภิปรายกลุ่ม
<p>5.3 วิธีการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเข้าเรียนและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน - รายงานกลุ่ม

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<p>บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นด้านการบริการในยุคปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของอุตสาหกรรมบริการ - ความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ - ลักษณะธุรกิจบริการ - ความแตกต่างของสินค้าและบริการ 	3	Power Point	ดร. สุมาลี สว่าง

	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภทธุรกิจบริการ - ระบบการตลาดบริการ - ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ 			
2	บทที่ 2 การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย พฤติกรรม และความต้องการของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญในการวิเคราะห์ลูกค้า - ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค - ความคาดหวังของผู้บริโภค - บทบาทและความคาดหวังของผู้บริโภค - การจัดการความคาดหวังของผู้บริโภค - ปัจจัยของการสร้างประสบการณ์ในบริการของลูกค้า 	3	Power Point	ดร. สุมาลี สว่าง
3	บทที่ 3 การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด <ul style="list-style-type: none"> - สถานการณ์ของธุรกิจบริการ - การมองสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร - การกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ 	3	Power Point และ กรณีศึกษา	ดร. สุมาลี สว่าง
4	บทที่ 4 การกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด <ul style="list-style-type: none"> - ความเข้าใจในพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเป้าหมายนำไปสู่การวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด - กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดของสินค้า 	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง

5	บทที่ 5 การวางตำแหน่งบริการ การพัฒนาบริการใหม่ การสร้างความแตกต่าง การสร้างตราบริการ - การแบ่งส่วนตลาด - การเลือกตลาดเป้าหมาย - กลยุทธ์การเลือกตลาดเป้าหมาย - การกำหนดตำแหน่งบริการ - การสร้างความแตกต่างของบริการ - การพัฒนาบริการใหม่	3	Power Point และกรณีศึกษา	ดร.สุมาลี สว่าง
6	บทที่ 6 การบริหารคุณภาพในการบริการ - การกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อสร้างการบริการเกินความคาดหมาย - การส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพของพนักงาน - ความสำคัญของการบริหารคุณภาพในการบริการ - การเน้นการบริหารพนักงาน	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
7	บทที่ 7 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า - การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า - การสร้าง โชมด์ใจลูกค้า - การให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า - การจูงใจลูกค้าในระยะยาว - การดูแลลูกค้าในแต่ละระดับชั้นขององค์กร		Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
8	สอบกลางภาค (Mid Term)		สอบกลางภาค	ดร.สุมาลี สว่าง

9	บทที่ 8 การสร้างความพอใจให้ลูกค้า - การสร้างความพึงพอใจให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ - การบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ - การสร้างกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า - การปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว - การดูแลลูกค้าให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการกับองค์กร	3	Power Point & VDO	ดร.สุมาลี สว่าง
10	บทที่ 9 การบริหารการบริการยุคศตวรรษที่ 21 - การบริการในยุคศตวรรษที่ 21 - การใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์แทนพนักงาน - การจ้างพนักงานภายนอกเข้ามาทำงานในองค์กร - การสร้างพันธมิตรทางการค้า - การสร้างความพึงพอใจโดยองค์รวมให้แก่ลูกค้า	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
11	บทที่ 10 องค์กรแห่งการบริการ - ลักษณะขององค์กรแห่งการบริการ - การบริหารกระบวนการตลาดของบริการเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการบริการ - การบริหารองค์กรแห่งการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
12	บทที่ 11 การปรับปรุงและพัฒนาการตลาดบริการ - การคิดและออกแบบกลยุทธ์การตลาดบริการ - การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ - การดึงรายได้เข้าสู่ธุรกิจให้ตรงตาม	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง

	เป้าหมาย - การพัฒนาตลาดบริการแบบใหม่			
13	บทที่ 12 การกำหนดภารกิจหลักที่มีประสิทธิผลสำหรับธุรกิจบริการ -องค์ประกอบของภารกิจหลัก -การกำหนดภารกิจหลัก - การพัฒนาภารกิจหลัก -การสื่อสารภารกิจหลัก	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
14	บทที่ 13 การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ - ความสำคัญและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ - ความหมายและการจำแนกประเภทของคุณภาพในการให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและผลการดำเนินงานของกิจการ - แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ - การจัดการคุณภาพของการบริการและความเป็นเลิศในการให้บริการ	3	Power Point	ดร.สุมาลี สว่าง
15	การนำเสนองานกลุ่มของนักศึกษา	3	การนำเสนอหน้าชั้นเรียน	ดร.สุมาลี สว่าง
16	สอบปลายภาค (Final Examination)	3	สอบปลายภาค	ดร.สุมาลี สว่าง

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้				
กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1	ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาทางวิชาการ	Quiz Final Examination	16	20% 40%
2	งานที่ได้รับมอบหมาย	Case study (Exercises) /presentation	ตลอดภาคการศึกษา	20%
3	ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลาของนักศึกษา	Class Attendance and Participation	ตลอดภาคการศึกษา	20%

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

<p>1. เอกสารและตำราหลัก</p> <p>หนังสือเรียน รายวิชาการตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์ ชื่อผู้แต่ง ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2562.</p>
<p>2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none">- กรณีศึกษาและ เอกสารประกอบการสอนที่แจกในห้องเรียน- Services Marketing People, Technology, Strategy ชื่อผู้แต่ง Christopher Lovelock and Jochen Wirtz สำนักพิมพ์/ที่พิมพ์ Pearson Education International, 2004.- Service Management Operations, Strategy, Information Technology ชื่อผู้แต่ง James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons and Sanjeev K. Bordoloi สำนักพิมพ์/ที่พิมพ์ McGraw-Hill International Edition, 2014.
<p>3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ</p> <p>วารสาร นิตยสาร บทความหรืองานวิจัยต่าง ๆ ทางการตลาด และ เว็บไซต์ทางธุรกิจ</p>

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

<p>1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none">- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา โดยประเมินประสิทธิผลของรายวิชาจาก วิธีการสอน การจัดกิจกรรม สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ และ ผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น- ข้อเสนอแนะที่ผู้เรียนมีต่อผู้สอน
<p>2. กลยุทธ์การประเมินการสอน</p> <ul style="list-style-type: none">- การสังเกตการณ์ สัมภาษณ์ จากหัวหน้าสาขาวิชาฯ และ คณะกรรมการคณะที่ได้รับการคัดเลือก
<p>3. การปรับปรุงการสอน</p> <ul style="list-style-type: none">- การจัดให้มีการสัมมนาการเรียนการสอน- การสร้างการมีส่วนร่วมในและนอกชั้นเรียน
<p>4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา</p> <ul style="list-style-type: none">- มีการตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชาฯ ซึ่งเป็นคณะกรรมการภายนอกและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ ประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบวิธีการสอน การออกข้อสอบ การให้คะแนน และการตัดเกรด
<p>5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา</p> <ul style="list-style-type: none">- ปรับปรุงรายวิชาทุก 5 ปี ตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ- ปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมินผล และรูปแบบการนำเสนอของนักศึกษา เพื่อให้มีมุมมองที่กว้างขึ้นโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความสามารถในการวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เนื้อหาวิชาให้เกิดประโยชน์

