

# มคอ. 3

โรงเรียนการเรือน

5073333 การตลาดธุรกิจบริการ  
(Service Marketing)



## สารบัญ

หมวด	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไป	3
2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	4
3 ลักษณะและการดำเนินการ	4
4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	5
5 แผนการสอนและการประเมินผล	8
6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	11
7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	13



## หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตลาดธุรกิจบริการ ศึกษาลักษณะพื้นฐานของธุรกิจบริการ และสภาพแวดล้อมทางการตลาด รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคและผู้รับบริการ สามารถแบ่งกลุ่มตลาด และการเลือกตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งทางการตลาด การวิเคราะห์และวางแผนเพื่อพัฒนากลยุทธ์และส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการ รวมถึงการอภิปรายในกรณีศึกษาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง

### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ให้นักศึกษามีการประยุกต์ใช้ความรู้ในการศึกษาวิชาที่สัมพันธ์กันในหลักสูตรได้เป็นอย่างดี
2. เพื่อให้ นักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ในวิชานี้เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาลักษณะพื้นฐานของธุรกิจบริการ และสภาพแวดล้อมทางการตลาด พฤติกรรมผู้บริโภคและผู้รับบริการ การแบ่งกลุ่มตลาด การเลือกตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งทางการตลาด การวิเคราะห์และวางแผนเพื่อพัฒนากลยุทธ์และส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการ รวมถึงการอภิปรายในกรณีศึกษาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	ฝึกปฏิบัติ	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษา	ตามความต้องการของนักศึกษา	การศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

#### รายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้
- อาจารย์ประจำรายวิชาจัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียนโดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องการ

1.1.1 เคารพในสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เข้าใจตน เข้าใจผู้อื่น พร้อมกับปฏิบัติต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

1.1.2 มีความรัก ความเมตตา กรุณาต่อเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

1.1.3 ตระหนักในคุณค่าของความจริง ความดี ความงาม และความมีเหตุผล

1.1.4 มีความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

1.1.5 เคารพกฎระเบียบ กติกา และข้อบังคับต่างๆ ของสถาบัน องค์กรและสังคม

1.1.6 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมได้

#### 1.2 วิธีสอน

1.2.1 ปฏิบัติกิจกรรมตามสถานการณ์ แล้วอภิปรายถึงแนวคิด ข้อคิดที่สร้างความเข้าใจชีวิต เข้าใจคน และเข้าใจธรรมชาติ และการปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสมและสันติ

1.2.2 อภิปรายกลุ่มทั้งกลุ่มเฉพาะ และกลุ่มใหญ่

1.2.3 กำหนดให้นักศึกษาหากรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์ตามศาสตร์ในการประกอบอาชีพงานบริการและทฤษฎีที่เรียนพร้อมกับแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

1.3.1 พิจารณาจากพฤติกรรมการเข้าเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตรงเวลา

1.3.2 พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการเรียน การสอน การตอบคำถาม การนำเสนองาน

1.3.3 ประเมินผลการนำเสนอกรณีศึกษาที่มอบหมาย

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

นักศึกษาเรียนรู้ประเภทของตลาดบริการ วิธีวิเคราะห์สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของตลาดบริการประเภทต่างๆ การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ รวมทั้งเรียนรู้ในการวิเคราะห์ปัญหาทางการตลาดของธุรกิจบริการ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข

#### 2.2 วิธีสอน

2.2.1 บรรยายประกอบการยกตัวอย่าง

2.2.2 อภิปรายหลังการทำกิจกรรม

2.2.3 การทำงานกลุ่มและนำเสนอรายงานจากการค้นคว้า

## 2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 ประเมินผลจากความสนใจและการมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ

2.3.2 ประเมินผลจากการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

2.3.3 ประเมินผลจากการสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องการพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ มีการวิเคราะห์ เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์และพัฒนาการฝึกคิดให้มีประสิทธิภาพ

### 3.2 วิธีการสอน

3.2.1 การสอนโดยการบรรยาย และใช้สื่อประกอบการสอน เช่น ตำรา เอกสารประกอบ PowerPoint เป็นต้น

3.2.2 มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3.2.3 การทำแบบฝึกหัดและวิเคราะห์กรณีศึกษา

### 3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 ทดสอบกลางภาคและปลายภาคโดยเน้นการคิดวิเคราะห์

3.3.2 การทดสอบกลางภาคเรียน / ปลายภาคเรียน

3.3.3 กิจกรรมค้นคว้ารายงาน

3.3.4 การเข้าร่วมกิจกรรมในชั้นเรียน

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องการ

4.1.1 ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4.1.2 ทักษะความเป็นผู้นำและผู้ตามในการทำงานเป็นทีม

4.1.3 ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบ ในงานที่ได้รับมอบหมาย ครบถ้วนทันเวลา

4.1.4 ทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล สถานภาพในสังคมระดับต่างๆ

### 4.2 วิธีการสอน

4.2.1 แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติการโดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคนในกลุ่มอย่างชัดเจน

4.2.2 นำผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานกลุ่มมาหาข้อผิดพลาดและสาเหตุที่เกิดจากความบกพร่องส่วนใด

4.2.3 ชี้แนะแนวทางการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงานเป็นทีม

4.2.4. มอบหมายงานทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล

#### 4.3 วิธีการประเมินผล

4.3.1 ประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

4.3.2 ประเมินความรับผิดชอบจากการเข้าฝึกปฏิบัติของนักศึกษา

4.3.3 ประเมินความรับผิดชอบจากรายงานของนักศึกษา

4.3.4 ให้นักศึกษาประเมินสมาชิกในกลุ่ม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 การสื่อสารทั้งการพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงานและนำเสนอหน้าชั้นเรียน

5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา

5.1.3 สามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

5.1.4 สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการนำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย

#### 5.2 วิธีการสอน

5.2.1 ใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนสมัยใหม่เช่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการสอน

5.2.2 การแนะนำเทคนิคการสืบค้นข้อมูลและแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

5.2.3 มอบหมายงานให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website สื่อการสอน e-learning และทำรายงานโดยเน้นการนำตัวเลขหรือมีสถิติอ้างอิงจากแหล่งที่มาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

#### 5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 ประเมินทักษะภาษาเขียนจากเอกสารรายงาน

5.3.2 ประเมินจากทักษะการพูด การตอบคำถาม และการใช้สื่อสารสนเทศในการนำเสนอรายงานในชั้นเรียน

5.3.3 ทดสอบย่อย สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบ

5.3.4 การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน

5.3.5 การจัดทำรายงาน และนำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

### 1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1	<b>บทที่ 1</b> บทนำ ความหมายของการบริการ แนวคิดพื้นฐานของการบริการ กระบวนการทางการตลาด การบริการในยุคปัจจุบัน	3	1.อาจารย์ผู้สอนแนะนำตัว และอธิบายเนื้อหาารายวิชา จุดประสงค์และเป้าหมาย ของรายวิชาเกณฑ์การวัดผล และประเมินผล แนะนำ หนังสือ แหล่งการเรียนรู้ และwebsite เพิ่มเติม 2. ถามตอบความรู้พื้นฐาน พื้นฐานเบื้องต้น และ นักศึกษาร่วมแสดงความ คิดเห็น 3. ใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปราย ประเด็นสำคัญ 4. ให้นักศึกษาฝึกการคิด วิเคราะห์โดยทำแบบฝึกหัด หรือกรณีศึกษา	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
2	<b>บทที่ 2</b> การกำหนดลูกค้า เป้าหมาย พฤติกรรม และ ความต้องการของลูกค้า	3	1.เข้าสู่เนื้อหาบทที่ 2 สื่อการสอน Power point / Video ประกอบการบรรยาย โดยให้นักศึกษาร่วมอภิปราย ประเด็นสำคัญ 2.นัก ศึกษา สรุ ป และ แลกเปลี่ยนข้อซักถาม	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
3	<b>บทที่ 3</b> การวิเคราะห์ สถานการณ์ทางการตลาด	3	1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่ เรียนบทที่ 2 2.เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้ นักศึกษา ร่วม อภิปราย	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์



			ประเด็นสำคัญ 4. นักศึกษาสรุป และ แลกเปลี่ยนข้อซักถาม	
4	<b>บทที่ 4</b> การกำหนดกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาด บริการ	3	1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่ เรียนบทที่ 3 2. .เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้ นักศึกษาร่วมอภิปราย ประเด็นสำคัญ 3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้า ชั้นเรียน 4. นักศึกษาสรุป และ แลกเปลี่ยนข้อซักถาม	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
5-6	<b>บทที่ 5</b> การวางตำแหน่ง บริการ การพัฒนาบริการ ใหม่ การสร้างความ แตกต่าง และการสร้างตรา บริการ	6	1. ทบทวนเนื้อหาที่เรียนบท ที่ 4 2. .เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้ นักศึกษาร่วมอภิปราย ประเด็นสำคัญ 3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้า ชั้นเรียน 4. นักศึกษาสรุป และ แลกเปลี่ยน	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
7	<b>สอบกลางภาค บทที่ 1-5</b>	3	แบบทดสอบกลางภาค	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
8	<b>บทที่ 6</b> คุณภาพในการ บริการ	3	1. ประกาศคะแนนสอบ กลางภาค 2. .เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้ นักศึกษาร่วมอภิปราย ประเด็นสำคัญ	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์

			<p>3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้าชั้นเรียน</p> <p>4. นักศึกษาสรุปและแลกเปลี่ยนข้อซักถาม</p>	
9-10	<b>บทที่ 7</b> การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	6	<p>1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่เรียนบทที่ 6</p> <p>2. เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญ</p> <p>3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้าชั้นเรียน</p> <p>4. นักศึกษาสรุปและแลกเปลี่ยนข้อซักถาม</p>	<p>ดร.กรวินท์ เขมะพันธุ์มณัส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์</p>
11	<b>บทที่ 8</b> การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีต่อลูกค้า	3	<p>1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่เรียนบทที่ 7</p> <p>2. เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญ</p> <p>3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้าชั้นเรียน</p> <p>4. นักศึกษาสรุปและแลกเปลี่ยนข้อซักถาม</p>	<p>ดร.กรวินท์ เขมะพันธุ์มณัส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์</p>
12	<b>บทที่ 9</b> การบริหารการบริการ ยุคศตวรรษที่ 21	3	<p>1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่เรียนบทที่ 8</p> <p>2. เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญ</p> <p>2. ให้นักศึกษาฝึกการคิด</p>	<p>ดร.กรวินท์ เขมะพันธุ์มณัส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์</p>

			วิเคราะห์โดยทำแบบฝึกหัดหรือกรณีศึกษา	
13	บทที่ 10 องค์กรแห่งการบริการ	3	1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่เรียนบทที่ 9 2. เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญ 3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้าชั้นเรียน 4. นักศึกษาสรุปและแลกเปลี่ยนข้อซักถาม	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
14	บทที่ 11 การปรับปรุงและพัฒนาการตลาดบริการ	3	1. นักศึกษาทบทวนเนื้อหาที่เรียนบทที่ 10 2. เข้าสู่เนื้อหาใช้สื่อ PowerPoint / Video ประกอบการบรรยายโดยให้นักศึกษาร่วมอภิปรายประเด็นสำคัญ 3. นักศึกษาแสดงวิธีคิดหน้าชั้นเรียน 4. นักศึกษาสรุปและแลกเปลี่ยนข้อซักถาม	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
15	นำเสนองาน / ทบทวนบทเรียน	3	นำเสนองาน / ทบทวนบทเรียน	ดร.กรวินท์ เขมะพันธ์มณีส และ อาจารย์อินทิรา ไพรัตน์
16	สอบปลายภาค	3	สอบปลายภาค	

## 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่	สัดส่วนของการประเมินผล
1	1.1 (1), 2..1 (1), 2..1 (2), 5.1(1)	สอบกลางภาค	7	30%
2	1.1 (1), 1.1 (2), 1.1 (3), 2.1 (1), 2.1 (2), 3.1 (1), 3.1 (3), 4.1 (1), 4.1 (2), 4.1 (3), 5.1 (1), 5.1 (3), 5.1 (4)	วิเคราะห์กรณีศึกษา ค้นคว้า การนำเสนอ รายงานการทำงานกลุ่ม และผลงาน	ตลอดภาค การศึกษา	20%
3	1.1 (1), 1.1 (2), 2.1. (1), 2.1 (2), 3.1 (1), 3.1 (3) ), 4.1 (1), 4.1 (2), 4.1 (3)	การเข้าชั้นเรียนการมีส่วนร่วม อภิปราย กิจกรรมตามใบงาน เสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	10%
4	1.1 (1), 2..1 (1), 2..1 (2), 5.1 (1)	สอบปลายภาค	ตามตารางที่ มหาวิทยาลัย กำหนด	40%

### หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

#### 1. เอกสารและตำราหลัก

1. ดร.ชธีร์ธร ชีรขวัญโรจน์.การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น , 2556
2. รศ.ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์.การตลาดบริการ . กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556

#### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

#### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- ข้อมูลออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น <http://www.marketingthai.or.th/>  
<http://www.brandage.com>

- เอกสารและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับ การตลาดธุรกิจบริการ และธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา ได้จัดกิจกรรมในการนำแนวคิดและความเห็นจากนักศึกษาได้ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- การสังเกตการณ์จากพฤติกรรมของผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- การสอนในลักษณะที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการบรรยายถึงเนื้อหาหลักและแนะนำให้ผู้เรียนทำการค้นคว้าหรือทำความเข้าใจรายละเอียดด้วยตนเองเพิ่มเติม แล้วผู้เรียนเป็นผู้ประเมิน
- การสอนเน้นการฝึกปฏิบัติและการคิดเชิงเชิงวิเคราะห์ และชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีกับปรากฏการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำการทดลองปฏิบัติการจริงและมีโอกาสใช้เครื่องมือด้วยตนเองในหารจัดโครงการ
- การสอนควรสอดแทรกเนื้อหา กิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้ การนำเสนอและการอภิปรายโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารกับผู้อื่น

### 3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน เช่น

- การวิจัยในและนอกชั้นเรียน

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชา ได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบ และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวมในวิชาได้ดังนี้

- การทวนสอบการให้คะแนนจากการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษาโดยคณะกรรมการทวนสอบ
- มีการตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชา ตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยตรวจสอบข้อสอบ รายงาน วิธีการให้คะแนนสอบ และการให้คะแนนพฤติกรรม

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุกปี หรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4