

รายละเอียดของรายวิชา
(มคอ.3)

จิตวิทยาการบริการ
(Service Psychology)
2512709

หลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ
ภาคเรียนที่ 1/2561 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
วิทยาเขตสุพรรณบุรี

สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	ข้อมูลทั่วไป <ol style="list-style-type: none"> 1. รหัสและชื่อรายวิชา 2. จำนวนหน่วยกิต 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี) 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี) 8. สถานที่เรียน 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด 	4
หมวด 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ <ol style="list-style-type: none"> 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา 	5
หมวด 3	ลักษณะและการดำเนินการ <ol style="list-style-type: none"> 1. คำอธิบายรายวิชา 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล 	5
หมวด 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณธรรม จริยธรรม 2. ความรู้ 3. ทักษะทางปัญญา 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 	5
หมวด 5	แผนการสอนและการประเมินผล <ol style="list-style-type: none"> 1. แผนการสอน 2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้ 	7
หมวด 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารและตำราหลัก 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ 	11


หมวด		หน้า
หมวด 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	12
	1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา	
	2. กลยุทธ์การประเมินการสอน	
	3. การปรับปรุงการสอน	
	4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา	
	5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา	

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา โรงเรียนการเรือน / หลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา
 2512709 จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology)
2. จำนวนหน่วยกิต
 3(3-0-6) หน่วยกิต
3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
 หลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ กลุ่มเนื้อหารวิชา (วิชาแกน)
4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
 อาจารย์บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์

	<p>2. อ. บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์ ☎ 035-9699620 กต 1 (9535) หลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ ชั้น 3 หลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ วิทยาเขตสุพรรณบุรี E-mail : boonyaporn_chu@dusit.ac.th</p>
--	---

5. ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน
 ภาคการศึกษาปีที่ 1 / ชั้นปีที่ 3
6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre - requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co - requisite) (ถ้ามี)
 ไม่มี
8. สถานที่เรียน
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิทยาเขตสุพรรณบุรี
9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด
 23 กรกฎาคม 2561

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล หลักในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา / ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ในทฤษฎี และหลักการทางจิตวิทยาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาแนวคิดพื้นฐานของความต้องการของบุคคล การนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้กับความต้องการในด้านการบริการของบุคคล หลักในการบริการให้มีประสิทธิภาพและวิธีการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ หลักประชาสัมพันธ์การบริการ วิธีการจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ รวมถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/ การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยาย 48 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นรายบุคคล	ไม่มี	ไม่มี

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มตามความต้องการของนักศึกษา

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

มีความฉลาดทางคุณธรรม (M.Q.) พัฒนาให้ผู้เรียนตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ การมีวินัย การรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติตนเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยมีคุณธรรม จริยธรรมตามคุณสมบัติของหลักสูตร ดังนี้

- มีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- รู้จักเสียสละ มีความซื่อสัตย์สุจริต
- รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- สามารถทำงานเป็นทีม และสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม

1.2 วิธีการสอน

- บรรยาย อภิปรายร่วมกันทั้งนักศึกษาและอาจารย์ โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้
- แบ่งกลุ่มกำหนดและฝึกทักษะการแสดงออกตามบทบาทที่กำหนด
- บรรยายพร้อมยกตัวอย่าง กรณีศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ

1.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมในชั้นเรียน ความสนใจ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ การส่งงานที่ได้รับมอบหมาย
- ประเมินผลจากการอภิปรายและนำเสนอพฤติกรรมของบุคคลในธุรกิจบริการ

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ รู้ถึงหลักการและทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่นำมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการสอน

อภิปราย การทำงานกลุ่ม การนำเสนอรายงาน การวิเคราะห์กรณีศึกษา การมอบหมายให้ศึกษา ค้นคว้าแบ่งกลุ่มศึกษา ระดมสมองอภิปราย ประชุมกลุ่ม กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติและบรรยาย ประกอบโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาค สอบปลายภาค ด้วยข้อสอบที่เน้นการประยุกต์ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ สาระความรู้ที่เรียนไปสู่สถานการณ์จริง
- ประเมินผลจากการนำเสนอผลงานและอภิปรายร่วมกัน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และนำผลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคม

3.2 วิธีการสอน

- เอื้ออำนวยให้นักศึกษาจัดทำและนำเสนอผลงาน
- วิเคราะห์กรณีศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรอุตสาหกรรม
- อภิปรายกลุ่ม

3.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาคและปลายภาค โดยใช้ข้อสอบที่เน้นการคิดวิเคราะห์ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน
- ประเมินผลจากรายงาน และการนำเสนอผลงาน
- สังเกตผลการอภิปรายกลุ่ม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

- พัฒนาความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม
- พัฒนาทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

4.2 วิธีการสอน

- จัดกิจกรรมกลุ่มวิเคราะห์กรณีศึกษา
- มอบหมายงานรายบุคคลและรายกลุ่ม
- นำเสนอรายงาน

4.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากรายงานที่นำเสนอ
- ประเมินจากรายงานการศึกษาด้วยตนเอง

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะการคิดคำนวณเชิงตัวเลข
- พัฒนาทักษะในการสื่อสาร การพูด การฟัง การเขียน โดยการทำรายงาน และนำเสนอ
- พัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูลจากกรณีศึกษา
- พัฒนาทักษะการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร
- พัฒนาทักษะการนำเสนอรายงานโดยใช้เครื่องมือและรูปแบบที่เหมาะสม

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายให้นักศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
- นำเสนอโดยใช้รูปแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากรายงานที่นำเสนอด้วยสื่อเทคโนโลยี อภิปรายกลุ่ม และวิธีการอภิปราย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
1.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา - วิวัฒนาการ การศึกษาทางจิตวิทยา - กลุ่มแนวความคิดและระบบทาง จิตวิทยา	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
2.	แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ - วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ - ลักษณะของการบริการ - ประเภทของการบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการอภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อสมพงษ์
3	องค์ประกอบของระบบบริการ - ผู้รับบริการ - ผู้ปฏิบัติงานบริการ - องค์การบริการ - ผลกระทบการบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการอภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อสมพงษ์
4	วงจรของการบริการ - นโยบายการบริการ - กลยุทธ์การบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการอภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อสมพงษ์
5	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ - ความหมายและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการอภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อสมพงษ์

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
6	การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ - ความสำคัญและลักษณะ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และมนุษย์สัมพันธ์ในการบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
7	การจูงใจ - ความต้องการของมนุษย์ - ประเภทของแรงจูงใจ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
8	สอบกลางภาค			
9	เจตคติในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะและ องค์ประกอบของเจตคติในการ บริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
10	ความพึงพอใจในการบริการ - ความสำคัญ ลักษณะและ องค์ประกอบของความพึงพอใจใน การบริการ - ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
11	การประเมินคุณภาพการบริการ - จุดมุ่งหมายในการประเมิน - หลักและขั้นตอนของการประเมิน	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
12	การบริการที่มีประสิทธิภาพและการ แก้ปัญหาเมื่อลูกค้าไม่พอใจ - คุณสมบัติที่ดีของพนักงานในงาน บริการ - ธรรมชาติของลูกค้าและยุทธศาสตร์ การให้บริการไม่พึงพอใจ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
13	การรับรู้ - การศึกษาการรับรู้ - ปัจจัยสนับสนุนการรับรู้การบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์
14	การสื่อสารในการงานบริการ - หลักการสื่อสารประเภท รูปแบบ และเทคนิคในการสื่อสารของ ผู้ปฏิบัติงานบริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื้อมสมพงษ์

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนรู้ การสอน สื่อที่ใช้ (ถ้ามี)	ผู้สอน
15	การบริหารการบริการ - จุดมุ่งหมายของการบริหารการ บริการ - แนวคิดการพัฒนาการบริหารงาน บริการ	3	1. Power Point ประกอบการบรรยาย 2. สนทนาและอภิปราย 3. วิเคราะห์ตนเอง 4. แบ่งกลุ่มและสรุปผลการ อภิปราย 5. ความสำคัญของกรณีศึกษา (ตัวอย่าง)	อ.บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์
16	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมิน	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการ ประเมินผล
1	2.3	สอบกลางภาค	8	30 %
	3.3	สอบปลายภาค	16	40 %
2	1.1 – 1.3	วิเคราะห์ศึกษาค้นคว้า	ตลอดภาค การศึกษา	20 %
	2.1 – 2.3	การนำเสนอ รายงาน		
	3.1 – 3.3	การทำงานกลุ่มและผลงาน		
	4.1 – 4.3	การอ่านและสรุป		
	5.1 – 5.3	บทความ การส่งงานตามที่ มอบหมาย		
3	1.1 – 5.3	การเข้าชั้นเรียน	ตลอดภาค การศึกษา	10 %
		การแสดงบทบาทสมมติ การมีส่วนร่วม อภิปราย เสนอความคิดเห็น		

หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ปทุมพร โพธิ์กาศ. 2561. จิตวิทยาการบริการ. กราฟฟิคไซด์สวन्दุสิต: กรุงเทพ.

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชา

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดทำโดยนักศึกษา จัดกิจกรรมนำเสนอแนวคิดและความคิดเห็นของนักศึกษาได้ ดังนี้

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอน ได้มีกลยุทธ์ ดังนี้

- ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- ผลประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากผ่านการประเมินการสอนในข้อ 2 จึงมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน ดังนี้

- การวิจัยในชั้นเรียน
- การสัมมนาการจัดการเรียนการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในวิชาได้จาก การสอบถามนักศึกษา หรือการสุ่มตรวจผลงานของนักศึกษา รวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย และหลังการออกผลการเรียนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์โดยรวม

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 4 ปี หรือข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตาม ข้อ 4