



รายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3)

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ประจำภาคเรียนที่ 2/ 2562

รหัสวิชา 3643601 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ศิลปะการขายและการบริการ
(ภาษาอังกฤษ) Salesmanship and Service Excellence

อาจารย์ผู้สอน

- (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์
- (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร ทิมแดง

คำนำ

มคอ.3 รายวิชาศิลปะการขายและการบริการ (Salesmanship and Service Excellence) รหัสวิชา 3643401 เป็นการจัดทำรายละเอียดประกอบรายวิชาศิลปะการขายและการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชากลุ่มวิชาเลือกโดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพนักงานขาย หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคสำหรับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณในการขายและการบริการ รายละเอียดวิชานี้เป็นส่วนสำคัญต่อผู้เรียนสาขาการตลาด ที่เน้นการเรียนการสอนทฤษฎีและการศึกษาค้นคว้าพัฒนาด้วยตนเอง ตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning เพื่อส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ด้วยเทคนิคหรือกิจกรรมการค้นคว้า การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเองหรือทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์ โดยผู้สอนมีบทบาทอำนวยความสะดวกและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเองและปฏิบัติจริง เพื่อทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

สารบัญ

หมวด	หน้า
หมวด 1 ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3 ลักษณะและการดำเนินการ	5
หมวด 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	6
หมวด 5 แผนการสอนและการประเมินผล	11
หมวด 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	22
หมวด 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	23

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
 คณะ คณะวิทยาการจัดการ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา 3643601 ชื่อรายวิชา (ภาษาไทย) ศิลปะการขายและการบริการ
 (ภาษาอังกฤษ) Salesmanship and Service Excellence

2. จำนวนหน่วยกิต

3 (2-2-5) หน่วยกิต

3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

- 3.1 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด
- 3.2 ประเภทรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาเลือก

4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์

อาจารย์ผู้สอน ตอนเรียน A 1

- (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ และ
- (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร ทิมแดง

5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคการศึกษาที่ 2 / ชั้นปีที่ 3

6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisites) (ถ้ามี)

ไม่มี

8. สถานที่เรียน

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

วันที่จัดทำ 15 พฤศจิกายน 2562

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้และเข้าใจเทคนิคสำหรับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณในการขายและการบริการ
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถเข้าใจและเรียนรู้ถึงประสบการณ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคม

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และวิธีการดำเนินการทางการขายได้
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถนำเอาความรู้และหลักทฤษฎีทางการขายมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

หลักการ กระบวนการขาย เทคนิค และทักษะสำหรับการขาย การบริการ และการเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของลูกค้า เทคนิคสำหรับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการขายและการบริการ การพัฒนาตนเองสำหรับพนักงานขายและผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จรรยาบรรณในการขายและการบริการ

Principles, selling process, techniques, and skills for successful selling, services, and negotiations; customer behavior, techniques for solving customer problems; psychology and human relations in selling and servicing; self-development for excellent sales and service persons; code of conduct in selling and servicing

2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
30 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	สอนเสริมเพื่อทดแทนคาบ เรียนที่ไม่สามารถทำการ สอนได้ หรือตามที่คุณเรียน	30 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา	75 ชั่วโมงต่อ ภาคการศึกษา

บรรยาย การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งาน ภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
	ร้องขอ เพื่อทบทวน ความรู้ความเข้าใจให้มี ความชัดเจนยิ่งขึ้น		

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็น

รายบุคคล

- อาจารย์ประจำรายวิชา ให้คำปรึกษาได้ตามเวลาที่เหมาะสม และกำหนดไว้
- อาจารย์ประจำรายวิชา จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการของผู้เรียน โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

● 1.1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.1.2 มีความพอเพียงเป็นหลักในการดำเนินชีวิต โดยยึดแนวความคิดความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน

● 1.1.3 มีจิตสำนึกและมโนธรรมที่จะแยกแยะความถูกต้อง ความดีความชั่ว

○ 1.1.4 มีความรู้ความเข้าใจในหลักจริยธรรม คุณธรรมที่มีความสำคัญทางธุรกิจ สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพทางธุรกิจ

1.2 วิธีการสอน

1.2.1 กำหนดให้มีวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัย โดยเน้นการเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลาตลอดจนการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

1.2.2 ฝึกนักศึกษาให้มีความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มโดยฝึกให้รู้หน้าที่ของการเป็นผู้นำและการเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความซื่อสัตย์โดยไม่ทุจริตหรือคัดลอกงานของผู้อื่น

1.2.3 อาจารย์ผู้สอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในการสอนทุกรายวิชา และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เช่น การยกย่องนักศึกษาที่ประพฤติดี ปฏิบัติดี ทำประโยชน์กับส่วนรวมและมีจิตสาธารณะ

1.3 กลยุทธ์การประเมินผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.3.1 ประเมินจากการมีวินัยและพร้อมเพรียงของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตร

1.3.2 ประเมินจากการเข้าชั้นเรียนตรงเวลาของนักศึกษา การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย และการร่วมกิจกรรม

1.3.3 ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

2.1.1 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการตลาด

● 2.2.2 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการตลาด การเงิน การผลิตและการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดการองค์กร

○ 2.2.3 มีความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารธุรกิจ ในด้านการวางแผน การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงานรวมทั้งการปรับปรุงแผนงาน

● 2.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและผลกระทบอย่างเท่าทัน

2.2 วิธีการสอน

2.2.1 กระบวนการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และความเข้าใจในสาระสำคัญของที่เป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการตลาด

2.2.2 กระบวนการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นให้เห็นความสัมพันธ์ของศาสตร์บริหารธุรกิจ การตลาด การเงิน การผลิตและการดำเนินงานเพื่อให้เห็นภาพและความเชื่อมโยงกันการรายวิชา

2.2.3. การเรียนการสอนโดยการมอบหมายงานที่เป็นการวิเคราะห์กระบวนการบริหารการตลาดซึ่งประกอบด้านการวิเคราะห์ วางแผน และดำเนินงาน จากกรณีศึกษา

2.2.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากข่าวและความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นโดยชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับวิชาการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

2.3 วิธีการประเมินผล

2.3.1 การสังเกตจากการอภิปรายในชั้นเรียน การรับฟังและการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และการทดสอบ

2.3.2 การสังเกตจากการแสดงความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ของศาสตร์การตลาดและการเชื่อมโยงไปในศาสตร์อื่นๆของการบริหารธุรกิจ และการสอบกลางภาค

2.3.3 การทดสอบเพื่อวัดระดับความรู้ในสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ

2.3.4 การแสดงความคิดเห็นในกรณีศึกษา และการทดสอบโดยข้อสอบกลางภาค

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

● 3.1.1 สามารถสืบค้น จำแนก และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

3.1.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต่อยอดกรอบความรู้เดิม สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อให้เกิดนวัตกรรม กิจกรรม หรือแนวทางในการบริหารธุรกิจใหม่ ๆ

● 3.1.3 สามารถคิดค้นทางเลือกใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบที่เป็นผลจากทางเลือกอย่างรอบด้าน โดยการนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้

3.2 วิธีการสอน

3.2.1 ฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์ให้กับนักศึกษาตั้งแต่ในระดับที่ง่ายไปจนถึงระดับความยากขึ้นเรื่อย ๆ โดยจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับรายวิชา

3.2.2 จัดการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการฝึกสืบค้นข้อมูล จำแนกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล แก้ปัญหา วิเคราะห์ทางเลือกและผลกระทบที่เป็นผลจากทางเลือกอย่างรอบด้าน ภายใต้สถานการณ์จำลอง/สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

3.3 วิธีการประเมินผล

3.3.1 สังเกตพฤติกรรม การร่วมกิจกรรมการอภิปราย และการตอบคำถาม

3.3.2 ตรวจสอบงานการศึกษาค้นคว้ารายงานที่ได้รับมอบหมาย

3.3.3 การสอบปฏิบัติและการสอบวัดผลความรู้ โดยการจัดทำข้อสอบ เพื่อใช้วัดทักษะทางด้านปัญญาของนักศึกษา โดยเน้นการแก้ปัญหา การอธิบายแนวคิดของการแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหา โดยการประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนมา

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

● 4.1.1 มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น

○ 4.1.2 มีความกระตือรือร้น สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถแสดงภาวะผู้นำผู้ตามได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่องาน

● 4.1.3 มีความคิดริเริ่มและมีความคิดเห็นที่มีความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์

4.2 วิธีการสอน

4.2.1 ความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และปรับตัวเชิงวิชาชีพได้

4.2.2 มีความกระตือรือร้น สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถแสดงภาวะผู้นำผู้ตามได้อย่างเหมาะสม มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาตนเองและอาชีพ

4.2.3 มีความคิดริเริ่มและมีความคิดเห็นที่มีความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ของทีมงาน

4.3 วิธีการประเมินผล

- 4.3.1 ประเมินจากพฤติกรรม การร่วมกิจกรรม การอภิปราย
- 4.3.2 ประเมินการทำงานภายในกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
- 4.3.3 ให้นักศึกษาประเมินเพื่อนร่วมกลุ่มในแต่ละกิจกรรม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

5.1.1 สามารถประยุกต์ใช้หลักคณิตศาสตร์ สถิติ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางการตลาด

● 5.2.2 สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้

5.3.3 สามารถสื่อสารเพื่ออธิบายและสร้างความเข้าใจ การเขียนรายงาน และการนำเสนออย่างถูกต้อง

5.3.4 สามารถนำเทคโนโลยีไปเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในการดำเนินงาน

5.2 วิธีการสอน

5.2.1 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาโดยการวิเคราะห์ความต้องการของตลาด ตัวเลข แนวโน้มทางการตลาดเพื่อนำไปใช้ในการคิดวิเคราะห์ โดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียนและจัดทำรายงาน

5.2.2 จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามารถในการคำนวณ การคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจโดยนำเทคโนโลยีไปเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในการดำเนินงาน

5.3 วิธีการประเมินผล

5.3.1 พิจารณาจากรายงานที่ได้มอบหมายให้นักศึกษาสืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.2 พิจารณาจากผลงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างทันสมัย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
1	<p>แนะนำบทเรียนและรายละเอียดในการจัดการเรียน การสอนหนังสือเรียนและเกณฑ์การวัดผล</p> <p>ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลปะการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของการขาย - ความหมายของศิลปะการขาย - ความสำคัญของศิลปะการขาย - บทบาทของศิลปะการขาย - การขายโดยใช้พนักงานขาย <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถอธิบายถึงศิลปะการขายและการ บริการทางการตลาดมีความสำคัญกับนักการตลาด อย่างไร</p>	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยายแนะนำตัวและอธิบายเนื้อหา รายวิชา วัตถุประสงค์ของรายวิชา การเรียนการสอน และ เกณฑ์การวัดผลและประเมินผล ตลอดจนแนะนำ หนังสือ แหล่งการเรียนรู้ และwebsite เพิ่มเติม 2. ผู้สอนบรรยาย เนื้อหาบทเรียน 3. นักศึกษาแสดงความคิดเห็นอภิปรายเนื้อหา 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือ 2. สื่อ Power Point แนะนำ บทเรียน 3. สื่อ Power Point เนื้อหา 	1,2	ผ ศ .ศุ ภ ว ร ร ณ อภิชาติไตรสรณ์ ผ ศ .ดร.ภัทรพร ทิมแดง
2	<p>หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. นักศึกษาแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ประเด็นสำคัญในหน้าที่ และความรับผิดชอบศิลปะการขายและบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ศิลปะการ 	1,2	ผ ศ .ศุ ภ ว ร ร ณ อภิชาติไตรสรณ์

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - โอกาสและความก้าวหน้าของพนักงานขาย - ลักษณะของงานขาย <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถอธิบายได้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของนักขาย</p>		3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> ขายและบริการ 3. วีดิทัศน์ 		ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
3	<p>ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า - ประเภทของงานขาย - พนักงานกับงานขายแบบสร้างสรรค์ <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถอธิบายได้ถึงช่องทางการจัดจำหน่ายทางการตลาดกับหน้าที่ความรับผิดชอบของนักขาย</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. นักศึกษาแบ่งกลุ่ม และช่วยกันหาข้อมูล วิเคราะห์ช่องทางการจัดจำหน่าย กับประเภทงานขาย 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. สื่อการขายและบริการ 3. วีดิทัศน์ 	1,2	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
4	<p>บุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของบุคลิกภาพ - ความสำคัญของบุคลิกภาพสำหรับพนักงานขาย - คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี - ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีในอาชีพการขาย 	4	<ul style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาร่วมกัน วิเคราะห์บุคลิกภาพพนักงานขาย และการพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานขาย 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อบุคลิกภาพสำหรับพนักงาน 	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานขาย Learning Outcome นักศึกษาสามารถปรับบุคลิกภาพที่ดีสำหรับการเป็น นักขายในอนาคตได้			ขาย 3. วีดิทัศน์		
5	การแต่งกายเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ - เส้นผมและทรงผม - ผิวพรรณและการแต่งหน้า - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้ชาย - การเลือกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกายสำหรับผู้หญิง Learning Outcome นักศึกษาสามารถปรับบุคลิกภาพที่ดีสำหรับการเป็น นักขายในอนาคตได้	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกัน วิเคราะห์การแต่งกาย 3. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันพัฒนาบุคลิกภาพทาง กาย วาจา ใจ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. กรณีศึกษา	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
6	ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - ทักษะในการติดต่อสื่อสาร - การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร Learning Outcome นักศึกษามีความรู้และสามารถแสดงให้เห็นทักษะใน	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์การใช้สื่อ สร้างรูปแบบการใช้สื่อ 3. ให้นักศึกษาแต่ละคนฝึกและทดสอบการ ติดต่อสื่อสาร 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. กรณีศึกษา	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	การสื่อสารที่ดีสำหรับการเป็นนักขายในอนาคตได้					
7	การศึกษาพฤติกรรมลูกค้า - ความสำคัญของลูกค้า - ประเภทของลูกค้า - ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ - พฤติกรรมลูกค้า - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า - กระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า Learning Outcome นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการซื้อสินค้า	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแต่ละคนค้นข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าและการใช้บริการ 3. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าและการใช้บริการ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. วี ดี ที ศ น์ พ ฤ ติ ก ร ร ม ผู้บริโภคน และ การใช้บริการ	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
8	จิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย - ความหมายของจิตวิทยา - จิตวิทยาสำหรับอาชีพขาย - จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาและมนุษย์สัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดยการแบ่งกลุ่ม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. วีดีทัศน์	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยเสริมด้านจิตวิทยาที่พนักงานขายควรรู้ - ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ - หลักมนุษยสัมพันธ์ - มนุษยสัมพันธ์กับอาชีพขาย - จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์กับการประกอบอาชีพขาย <p>Learning Outcome</p> <p>นักศึกษาสามารถเข้าใจจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพขาย</p>		<p>ย่อยในชั้นเรียน</p> <p>3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน</p> <p>4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย</p>			
9	<p>ข้อมูลที่พนักงานขายควรรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของข้อมูล - ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรม - ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท - ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง - ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า - ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขัน 	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์สิ่งที่นักขายควรรู้ 3. นำเสนอสิ่งที่นักขายควรรู้ ถาม ตอบ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์ 	3,4	<p>ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์</p> <p>ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง</p>

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	- ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาด Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลที่สำคัญในการเป็นพนักงานขาย					
10	กระบวนการขาย - กระบวนการขาย - การแสวงหาลูกค้าคาดหวัง - การเตรียมตัวก่อนการ เข้าพบ Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจกระบวนการขาย และนำไปปรับใช้ได้	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษา วางแผนการสร้างละครกระบวนการขายเป็นกลุ่ม โดยกำหนดผลิตภัณฑ์ที่จะขายพร้อมนำเสนอหน้าชั้นเรียน 3. ให้นักศึกษาทำคำถามทบทวนท้ายบทเรียน 4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 5. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่าง อู ป ก ร ณ์ เ ค รื่ อ ง มี อ ผลิตภัณฑ์ขาย	3,4	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
11	กระบวนการขาย - การเข้าพบ - การเสนอขายและการสาธิต	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. สอนและสอบปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อ ผู้ผลิต ผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์	1,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจกระบวนการขายเพื่อนำไปใช้ในอนาคต		3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม			
12	กระบวนการขาย - การจัดซื้อโต้แย้ง - การปิดการขาย - การติดตามและบริการหลังการขาย Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจกระบวนการขายเพื่อนำไปใช้ในอนาคต	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาทำใบงานที่อาจารย์กำหนดขึ้น เพื่อฝึกคิดฝึกวิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน 3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามในประเด็นที่สนใจและสงสัย 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. รูปสื่อ ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์	2,3	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
13	การจัดการบริการ - ความหมายของการบริการ - ความสำคัญของการบริการ - ประโยชน์ของการบริการ - องค์ประกอบของตลาดสำหรับธุรกิจบริการ - ลักษณะของการบริการ	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ พร้อมการอภิปราย “การบริการมีความสำคัญอย่างไรกับพนักงานขาย” โดยการแบ่งกลุ่มย่อยในชั้นเรียน 3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาอภิปรายและซักถามใน	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์	2,3,4	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - ประเภทของงานบริการ - ประเภทลูกค้าของธุรกิจบริการ - พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจการจัดการบริการ		ประเด็นที่ 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม			
14	กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวกับการบริการ <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวกับการบริการ - การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ - การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจกระบวนการขายเพื่อนำไปใช้ในธุรกิจบริการได้อย่างเหมาะสม	4	1. ผู้สอนบรรยาย 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มวิเคราะห์ และสร้างกลยุทธ์การบริการ 3. นำเสนอผลการวิเคราะห์และสร้างกลยุทธ์การบริการของกลุ่ม 4. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. ตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์ 3. วีดิทัศน์	1,2,3,4	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง
15	จรรยาบรรณสำหรับพนักงานขาย <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายของจรรยาบรรณ - จรรยาบรรณต่อลูกค้า - จรรยาบรรณต่อบริษัท - จรรยาบรรณต่อคู่แข่ง 	4	1. การบรรยายโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอภิปรายในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาระการเรียนรู้ 2. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ศึกษาข้อมูลพร้อมการอภิปราย เกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับงานขายว่ามีความสำคัญอย่างไร 3. ผู้สอนสรุปเนื้อหาและกิจกรรม	1. สื่อ Power Point เนื้อหา 2. หนังสือ 3. วีดิทัศน์	1,2,3,4	ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์ ผศ.ดร.ภัทรพร ทิมแดง

สัปดาห์ที่	หัวข้อการสอน / Learning Outcome	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน	สื่อการสอน	สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย รายวิชา (ระบุข้อ)	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - จรรยาบรรณต่อสังคม - จรรยาบรรณต่อตัวพนักงานขาย - กรณีศึกษาจรรยาบรรณ Learning Outcome นักศึกษาสามารถเข้าใจถึงจรรยาบรรณและนำไปใช้เป็นแนวทางในอนาคตได้					

หมายเหตุ : ระบุทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.การเข้าชั้นเรียน / การตรงต่อเวลา / การแต่งกาย (บุคลิกภาพนักศึกษา)	(1.1.1) (1.1.3)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล	1-15	5%
2.แบบฝึกหัด/ กิจกรรม / งานที่ได้รับมอบหมาย	(1..11)(1..13) (1.1.4) (2.1.2) (3.1.1) (3.1.3) (4.1.1) (4.1.3) (5.1.1)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2.ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 3. ประเมินจากงาน /กิจกรรมต่างๆ ที่มอบหมายให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเช่นแบบฝึกหัด ทบทวน การสัมภาษณ์พนักงานขาย	1-15	5%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		4. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการอภิปรายกลุ่ม 5. ประเมินจากพฤติกรรมในห้องเรียน เช่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม		
4. สอบปฏิบัติวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย (รายบุคคล) โดยใช้วิธีการแสดงละครสด	(1..11)(1..13) (1.1.4) (2.1.2) (3.1.1) (3.1.3) (4.1.1) (4.1.3) (5.1.1)	1. ประเมินจากการสอบปฏิบัติเรื่องวิธีการเข้าพบและการเสนอขาย	11	10%
5. สอบประมวลความรู้ทางด้านศิลปะการขายและการบริการ - องค์ความรู้ - ศัพท์ภาษาอังกฤษ	(1..11)(1..13) (1.1.4) (2.1.2) (3.1.1) (3.1.3) (4.1.1) (4.1.3) (5.1.1)	1. ประเมินจากการสอบประมวลความรู้ เพื่อวัดความเข้าใจของนักศึกษา	14	10%
6. โครงการ “นักขายมืออาชีพ”	(1..11)(1..13) (1.1.4) (2.1.2) (3.1.1) (3.1.3) (4.1.1) (4.1.3) (5.1.1)	1. ประเมินจากการตรงเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน การส่งงานตามกำหนดระยะเวลาที่มอบหมาย 2. ประเมินจากการแต่งกายของนักศึกษาที่เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย 3. ประเมินจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ	1-14 15	30%

กิจกรรมที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
		มอบหมายรายกลุ่มและบุคคล 4. ประเมินจากรายงานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์ ไม่ทุจริต ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน 5. ประเมินจากการนำเสนอผลงาน (กลุ่ม) หน้าชั้นเรียน การเป็นผู้นำและผู้ตามในการอภิปรายซักถาม ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถแก้ไขปัญหาในกระบวนการขายได้ 6. ประเมินจากผลการสืบค้นเทคนิคการนำเสนอโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม		
7. สอบปลายภาค	(2.1.1)(2.1.2) (3.1.1) (3.1.2)	1. ประเมินจากการสอบปลายภาค โดยใช้ข้อสอบแบบปรนัยและแบบอัตนัย	16	40%

หมวดที่ 6 ทฤษฎีการประกอบการเรียนการสอน

1. เอกสารและตำราหลัก

ภุชงค์ เมนะสินธุ์. (2557). *เอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2550). *ศิลปะการขาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

2.2 ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2549). *เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- 3.1 หนังสือพิมพ์เส้นทางนักขาย
- 3.2 หนังสือ/วารสารทางด้านการตลาดและขาย
- 3.3 เว็บไซต์สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน
- แบบประเมินผู้สอนและแบบประเมินรายวิชา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการสอน เพื่อกำกับดูแลการสอนให้ได้คุณภาพ
- การทวนสอบผลประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. การปรับปรุงการสอน

- สัมมนาการจัดการเรียนการสอน
- การทำวิจัยในชั้นเรียน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

การแต่งตั้งคณะกรรมการในสาขาวิชาตรวจสอบผลการประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยตรวจสอบข้อสอบ การพิจารณาจากรายงานของผู้เรียนวิธีการให้คะแนนสอบและการให้คะแนนตามข้อกำหนดการวัดและประเมินผล ประจำรายวิชา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

-ปรับปรุงรายละเอียดวิชาทุกภาคการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหรือตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบ มาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

-ปรับปรุงรูปแบบการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning และ เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ