Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน:กรณีศึกษา โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา*

The Development of the Instructional Activities in Service Industry Psychology subject based on the feedback of the student: a Case study of Department of Service Industry and Language Innovation

อภิเดช ช่างชัย (Apidet changchai)**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน 2) ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน และ 3) สะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน การดำเนินการมี 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของนิสิต ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 141 คน รวมทั้งสิ้น 142 คน ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการและสังเกตผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 141 คน รวมทั้งสิ้น 142 คน และ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 141 คน รวมทั้งสิ้น 142 คน การเก็บข้อมูล 1) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน และ 2) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพแล้วประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาขึ้น ชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย 1.1) บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการ 1.2) เจตคติในการบริการ 1.3) การจูงใจเพื่อการบริการ 1.4) ความพึงพอใจในการบริการ และ 1.5) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม 2) ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของ

* บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ This research article aimed to publish academic knowledge.

** อาจารย์สังกัดโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

The lecturer of Service Industry and Language Innovation, Arts and Sciences faculty, Kasessart University Khumpeangsean Campus Email: tongku_@hotmail.com Telephone: (+66) 086-4732743

ผู้เรียน 2.1) ด้านความรู้ ผู้เรียนได้สอบได้คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนร้อยละ 58.07 จากคะแนน 30 คะแนน 2.2) ด้านทักษะ ผู้เรียนมีทักษะการปฏิบัติงานกลุ่มในระดับดีมาก และ 2.3) ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนหลังเรียนอยู่ในระดับดีมาก และ 3) ผลสะท้อนของกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียน พบว่า 3.1) กระบวนการจัดการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนนั้นเป็นแนวทางการจัดการเรียนสอนที่ดีเพราะทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน 3.2) แผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการมีกิจกรรมที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียน จึงทำให้ให้ผลการเรียนของผู้เรียนออกมานทิศทางที่ดี

คำสำคัญ : จิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ ข้อสะท้อนของผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอน

Abstract

This action research aimed to 1) enhance the instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student; 2) investigate the effects of applying instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student; and 3) reflect the effect of process and applying instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student. There were 3 phases research methods; 1) planning of the development of the instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student, i.e., 2 groups of 142 participants (lecturer participant was 1 lecturer. The student's participants were 141 student's summation of student in 857 group and student in 860 group); 2) action and observing the effects of using instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of students; i.e., there are 2 groups of 142 participants (lecturer participant was 1 lecturer. The student's participants were 141 student's summation of student in 857 group and student in 860 group) and 3) reflecting the effects of process and development of instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of students, i.e., 2 groups of 142 participants (lecturer participant was 1 lecturer. The student's participants were 141 student's summation of student in 857 group and student in 860 group) Quantitative and qualitative data collections were applied into this investigation. Basic statistics was used for quantitative data analysis, white the content analysis was applied for the quantitative data.

The findings revealed that: 1) instructional activities in service industry psychology subject based calling "Psychology activities" was arisen from the development of the instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of the students, and contents were 1.1) service personality and human relation: create and development for service, 1.2) attitude in service, 1.3) Motivation for service 1.4) service satisfaction and 1.5) leadership and team work; 2) there were 3 achievement of effects of using instructional activities in service industry psychology subject

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

based on the feedback of student, i.e., 2.1) knowledge bases, after using instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student, the means scores of students were 58.07 percent; 2.2) group skills base, the means scores of the student were very good level; and 2.3) students' satisfactory after participating the instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student was in the most level; and 3) reflecting the effect of processes and development of Instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of student were 3.1) the process of instructional activities in service industry psychology subject based on the feedback of students was good approach because students could be participated instructional management; 3.2) because diversity of activities in learning plan of service industry psychology subject based makes students' achievements of effects were good as the result of students were interested in learning.

Keywords: Psychology, Industry Service, The feedback of the student, Instructional Activities

บทนำ

การศึกษาด้านจิตวิทยาเป็นพื้นฐานที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมบริการเป็นอย่างมากเพราะการปฏิบัติงานด้านการบริการนั้นเป็นงานที่ต้องพบเจอกับผู้คนที่หลากหลายนั้นหมายความว่าอารมณ์ ความคิด และความรู้สึกของคนหลากหลายตามไปด้วย ฉะนั้น การสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้และผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีเทคนิคซึ่งเป็นศาสตร์แห่งจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2554) โดยเนื้อหาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการนั้นเป็นเนื้อหาที่ค่อนข้างยาก น่าเบื่อหน่ายและถ้าสอนแบบบรรยายตามสไลด์ ยิ่งทำให้ผู้เรียนไม่สนใจทำให้ประสิทธิผลในการสอนต่ำลงตามไปด้วย โดยการจัดการเรียนการสอนโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้นเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่ดีขึ้นเพราะเป็นการจัดการศึกษาที่เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเป็นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การมีส่วนร่วมของผู้เรียนโดย แสงดาว ถิ่นหารวงษ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมส่งผลให้ผู้เรียนมีผลการเรียนดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของปานวาด อวยพร ศยามน อินสะอาด และสุพจน์ อิงอาจ (2560) ที่ได้ใช้แนวการเรียนการสอนแบบร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนและส่งผลทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนดีขึ้นเช่นกัน และ แนวทางการปฏิบัติของการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ McNiff and Whitehead (2002) ได้เสนอขั้นตอนการดำเนินวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) ขั้นวางแผน 2) ขั้นปฏิบัติการตามแผน 3) ขั้นสังเกตผล และ 4) ขั้นการสะท้อนผล และ นำผลสะท้อนจากการทำรอบแรกมาวางแผนทำในรอบที่ 2 รอบ 3 ไปเรื่อย การดำเนินตามขั้นตอนการวิจัยนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาและความชำนาญขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ

ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษาได้ประสบปัญหาผู้เรียนไม่สนใจเรียนจึงได้สอบถาม พบว่า ผู้เรียนเบื่อหน่ายวิธีการสอนตามสไลด์ เพราะผู้สอนส่วนใหญ่มักใช้วิธีการสอนโดยบรรยายตามสไลด์ทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายเพราะเป็นวิธีการสอนที่ไม่น่าสนใจ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาใน

ชั้นเรียนดังกล่าว และสนใจวิธีการสอนโดยใช้ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนเพราะสามารถนำข้อสะท้อนจากผู้เรียนมาวางแผนกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนจึงได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน: กรณีศึกษา โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน
2. ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน
3. สะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

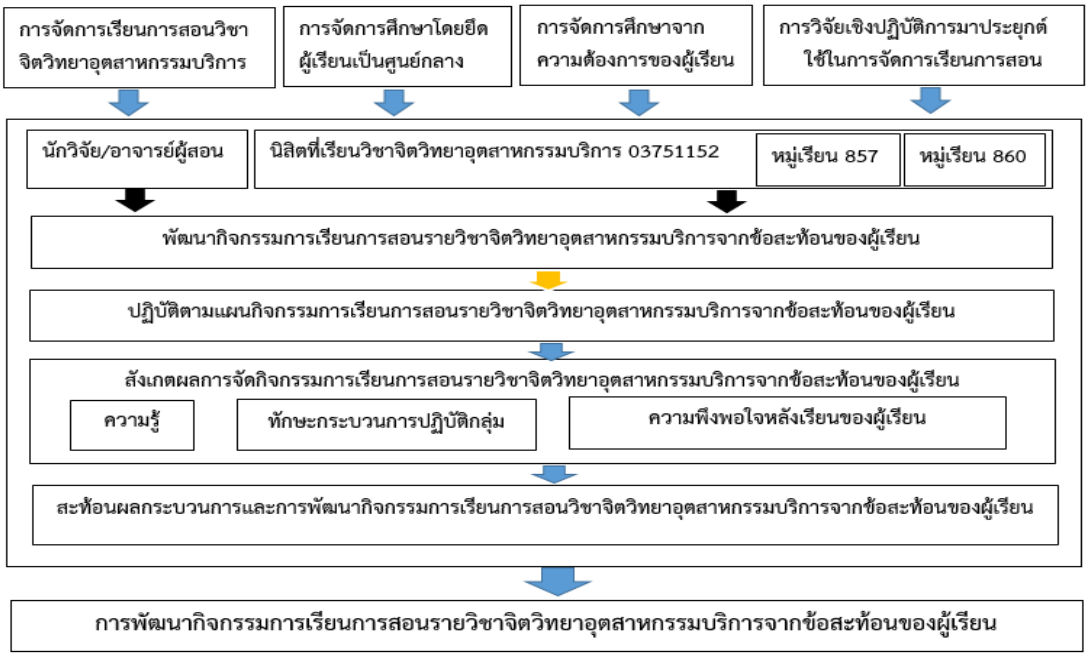
คำถามการวิจัย

1. กิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาขึ้นจากข้อสะท้อนของผู้เรียนเป็นอย่างไร
2. ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียนเป็นอย่างไร
3. ผลสะท้อนของกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียนเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียนมีที่มาจากแนวคิดการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ การจัดการศึกษาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การจัดการศึกษาจากความต้องการของผู้เรียน การวิจัยเชิงปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย คือ นักวิจัยซึ่งเป็นคนเดียวกับอาจารย์ผู้สอน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนซึ่งเป็นนิสิตที่เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ 03751152 หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 ได้ให้ข้อสะท้อนเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ผู้สอนได้จัดให้ผู้เรียน และ สะท้อนถึงความต้องการกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่ผู้เรียนต้องการให้ผู้สอนจัดให้ หลังจากนั้นผู้สอนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นแผนการจัดการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน แล้วนำไปปฏิบัติการตามแผนและสังเกตผล แล้วนำผลผลการจัดการเรียนการสอนมาสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนาในชั้นเรียนเพื่อวางแผนการสอนในครั้งต่อไปจนกว่าจะหมดหัวข้อในการจัดการเรียนการสอน แล้วสรุปผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ดังกรอบแนวคิดการวิจัยใน ภาพที่ 1

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มี 3 ขั้นตอน 1) การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของนิสิต 2) การปฏิบัติการและสังเกตผล และ 3) ขั้นสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน (McNiff and Whitehead, 2002; Mill 2000)

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 1 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 จำนวน 142 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 143 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อหาข้อสะท้อนการเรียนการสอนจากผู้เรียน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลมาพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) และเก็บข้อมูลความถี่ของการให้ข้อสะท้อนโดยใช้แบบสังเกตความถี่การให้ข้อสะท้อนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ)

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการและสังเกตผล ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 1 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 จำนวน 142 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 143 คน ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล 2.1) ด้านความรู้ เก็บข้อมูลจากข้อสอบส่วนกลางวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ แบบปรนัย จำนวน 90 ข้อ จากผู้จัดการรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (03751152) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ) 2.2) ด้านทักษะการปฏิบัติงานกลุ่ม เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบประเมินการปฏิบัติงานกลุ่ม (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ) และ 2.3) ด้านความพึงพอใจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ)

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 1 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 จำนวน 142 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 143 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อหาข้อสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลมาสรุปผล และเก็บข้อมูลความถี่ของการให้ข้อสะท้อนโดยใช้แบบสังเกตความถี่การให้ข้อสะท้อนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ส่วนที่ 2 ผลการปฏิบัติการและสังเกตผล และ ส่วนที่ 3 ผลสะท้อนกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

ผู้เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (03751152) หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 ส่วนใหญ่มีข้อสะท้อนในการเรียนการสอนออกไปในทิศทางเดียวกันว่า เบื่อหน่ายการเรียนการสอนที่มีเพียงการบรรยายตามสไลด์ต้องการให้ผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลาย อยากให้สอนโดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสอนโดยใช้เกม การหาคลิปวีดีโอที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเข้ามาบูรณาการการสอน การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน การยกตัวอย่างเพิ่มเติม และ วิธีการเรียนการสอนอื่นๆ ที่ทำให้ไม่เบื่อเพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะและน่าเบื่อหน่าย มีผู้เรียนบางส่วนที่สะท้อนในการเรียนการสอนว่า สอนดีอยู่แล้วผู้สอนอย่าไปสนใจเพราะผู้เรียนระดับอุดมต้องรับผิดชอบตัวเอง มีผู้เรียนส่วนน้อยสะท้อนว่าอยากเรียนตามสไลด์เพราะการสอนแบบให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดีแต่ข้อสอบออกแนวท่องจำดังนั้นการสอนตามสไลด์ทำให้ผ่านหูผ่านตาทำให้จำได้บางเวลาทำข้อสอบจะสามารถทำได้ และพบข้อสะท้อนหนึ่งว่าผู้สอนอยากสอนอย่างไรก็สอนไปเรียนได้ทั้งนั้น ผู้สอนจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์พัฒนาเป็นแผนกิจกรรมการเรียนการสอน ชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย ก) บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการใช้คำถาม (Question base learning) สรุปบทเรียนโดยให้ผู้เรียนทำแผนภูมิต้นไม้เพื่อสรุปความคิดรวบยอดใน ข) เจตคติในการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา (Inquiry base learning) สรุปบทเรียนโดยใช้คำถามผ่านโปรแกรมออนไลน์ ค) การจูงใจเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบโครงงาน (Project base learning) สรุปบทเรียนโดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

ง) ความพึงพอใจในการบริการใช้วิธีการเรียนการสอนแบบปฏิบัติจริง (Learning by doing) และสรุปบทเรียนเรื่องความพึงพอใจในการบริการโดยการทำรายงานแบบเป็นกลุ่ม และ จ) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมใช้วิธีการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมุติ (Role play base learning) สรุปบทเรียนโดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นตามความต้องการของผู้เรียน ดังสรุป ในตารางที่ 1

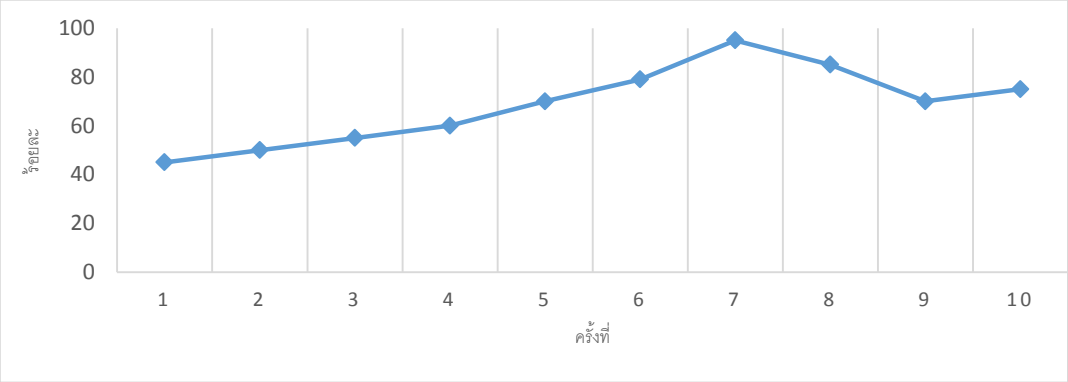
ตารางที่ 1 สรุปตัวอย่างข้อสะท้อนของผู้เรียน

ตัวอย่างการสนทนาเพื่อหาข้อสะท้อนของผู้เรียน
คำถาม
อาจารย์ : "ให้นิสิตสะท้อนการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ที่ได้สอนในช่วงก่อนกลางภาคมาแล้ว และให้นิสิตบอกอาจารย์ว่าต้องการให้อาจารย์สอนแบบไหน อาจารย์ขอคำตอบที่เป็นจริงเพราะไม่มีผลต่อการให้คะแนนแต่มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนของพวกคุณ ครับ"
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่เสนอแนวทาง
นิสิตชาย: "วิชาส่วนใหญ่ที่เคยเรียนมาอาจารย์มักสอนตามสไลด์มันรู้เรื่องแต่มันก็น่าเบื่อด้วยครับ ที่ผ่านมาอาจารย์สอนแบบเดียวกันจึงทำให้มันน่าเบื่อครับ"
นิสิตหญิง: "ใช่ ๆ ค่ะ อาจารย์หนูเห็นด้วยเพราะเรียนวิธีการเดิมๆ ทำให้น่าเบื่อ ไม่อยากเรียน เลยสอบไม่ได้ ค่ะ"
นิสิตหญิง: "อยากเรียนโดยใช้เกมค่ะ ตอนนี้มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทุกคนสามารถมาตอบคำถามผ่าน สื่อออนไลน์ ค่ะ"
นิสิตชาย: "อาจารย์ช่วยหาคลิปมาให้ดูหน่อยครับไม่ง่วงดี เปิด อ.เจ้า ให้ดูบ้างก็ได้ นะครับ"
นิสิตหญิง: "อยากทำแบบฝึกหัดเยอะๆ ค่ะ จะได้ทำข้อสอบได้"
นิสิตหญิง: "เนื้อหามันเยอะบางอย่างก็ไม่เข้าใจอาจารย์ช่วยยกตัวอย่างเพิ่มเติมได้ไหมค่ะ"
นิสิตหญิง: "หนูชอบตอคำถามแล้วได้คะแนนค่ะ"
นิสิตหญิง: "หนูขอแบบอาจารย์ให้โจทย์ไปแล้วหนูไปค้นหาข้อมูลมาตอบคำถามให้ห้องเรียน ค่ะ"
นิสิตชาย: "ลองสอนแบบทำโครงการก็น่าสนในครับเพราะจะได้เอาไปใช้ในอนาคต ครับ อาจารย์"
นิสิตชาย: "ผมชอบเรียนรู้จากการทำจริงครับมีให้ปฏิบัติจริงไหมครับอาจารย์ "
นิสิตหญิง: "อาจารย์มีแบบให้หนูแสดงละครไหมค่ะ หนูชอบค่ะมันสนุกดีค่ะ"
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่มีแนวคิดให้สอนตามเดิม
นิสิตหญิง: "อาจารย์สอนดีอยู่แล้วเพราะอาจารย์ใจดีค่ะ".
นิสิตชาย: "ใช่ ๆ ครับ อาจารย์ใจดีมากๆ ครับ"
นิสิตชาย: "สอนตามสไลด์ดีอยู่แล้ว ครับ มันอยู่ในเนื้อหาและคิดว่าตรงกับข้อสอบดีครับ"
นิสิตหญิง: "จริงค่ะอย่างน้อยก็ผ่านหูผ่านตาจะได้สอบได้ ค่ะ"
นิสิตหญิง: "การสอนให้นิสิตวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดี แต่ข้อสอบออกแบบท่องจำค่ะ"
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่มีแนวคิดให้สอนแบบใดก็ได้
นิสิตหญิง: "อาจารย์อย่าไปสนใจเด็กเลย ค่ะ เพราะบางทีเด็กก็ไม่สนใจเรียนต่อให้สอนแบบไหนก็สอบไม่ได้อยู่ดี"
นิสิตหญิง: "เพื่อนบางคนก็มัวแต่เล่นโทรศัพท์ไม่สนใจเรียน แถมคุยเสียงดังอีกต่างหากค่ะ"

และ ผลข้อมูลความถี่ของการสะท้อนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียน พบว่า จากการเข้าเรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 10 ครั้ง นิสิต จำนวน 141 คน มีความถี่ในการให้ข้อสะท้อน เมื่อวิเคราะห์จะเห็นว่ามีทิศทางความถี่จากครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 7 ที่เพิ่มขึ้น และครั้งที่ 8 ถึง ครั้งที่ 10 มีแนวโน้มลดลง ดังนี้ ครั้งที่ 1 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 45 ครั้งที่

2 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 50 ครั้งที่ 3 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 55 ครั้งที่ 4 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 60 ครั้งที่ 5 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 70 ครั้งที่ 6 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 79 ครั้งที่ 7 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 95 ครั้งที่ 8 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 85 ครั้งที่ 9 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 70 และครั้งที่ 10 มีผู้ให้ข้อสะท้อนร้อยละ 75 จึงได้นำข้อมูลมาสรุป ดังกราฟที่ 1

กราฟที่ 1 แสดงความถี่การสะท้อนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ



กราฟที่ 1

ส่วนที่ 2 ผลการปฏิบัติการและสังเกตผล

ผลการปฏิบัติการและการสังเกตผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ “จิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้จากการทำข้อสอบส่วนกลาง 2) ด้านทักษะจากแบบสังเกตทักษะการปฏิบัติงานกลุ่ม และ 3) ด้านความพึงพอใจจากแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านความรู้ พบว่า หลังเรียนโดยใช้กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ ผู้เรียน หมู่เรียน 857 จำนวน 72 คน มีคะแนนเฉลี่ย 17.47 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.75 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.23 และ ผู้เรียน หมู่เรียน 860 จำนวน 69 คน มีคะแนนเฉลี่ย 17.36 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.75 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 57.86

สรุป ผู้เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 จำนวน ทั้งสิ้น 141 คน มีคะแนนหลังเรียนโดยใช้กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ 17.42 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.75 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 58.07 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนโดยใช้กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ

N=141

ประชากร	N	คะแนนสอบปลายภาคเต็ม 30 คะแนน	
		μ (ร้อยละของ 30 คะแนน)	σ
ผู้เรียนรายวิชา 03751152 หมู่เรียน 857	72	17.47 (58.23)	2.75
ผู้เรียนรายวิชา 03751152 หมู่เรียน 860	69	17.36 (57.86)	2.75
รวม	**141**	**17.42 (58.07)**	**2.75**

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2. ด้านทักษะการปฏิบัติงานกลุ่ม พบว่า จากพฤติกรรมที่สังเกต จำนวน 10 ข้อ ผู้เรียนได้คะแนนเฉลี่ยรวมในระดับดีมาก (μ = 4.60 , σ =0.39) โดยข้อที่ผู้เรียนได้คะแนนมากที่สุดคือ ผลงานถูกต้องและเสร็จทันเวลากำหนด (μ = 4.95 , σ = 0.24) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน (μ = 4.65 , σ = 0.69) การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม (μ = 4.56 , σ =0.22) การปรึกษาและวางแผนร่วมกันก่อนทำงาน (μ = 4.55 , σ =0.50) การให้ความช่วยเหลือกัน (μ = 4.55 , σ = 0.50) มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี (μ = 4.53 , σ =0.36) ตามลำดับ ผู้เรียนมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน จำนวน 3 ข้อ คือ การเคารพกติกาของกลุ่ม (μ = 4.52 , σ =0.45) การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (μ = 4.52 , σ =0.22) และ มีการร่วมมือกันทำงานจนสำเร็จ (μ = 4.52 , σ =0.23) และข้อที่ผู้เรียนมีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม และสมาชิกทำงานตามหน้าที่ (μ = 4.45 , σ =0.40) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติงานกลุ่ม

N=141

พฤติกรรมที่สังเกต	μ	σ	ระดับคะแนน
1. การปรึกษาและวางแผนร่วมกันก่อนทำงาน	4.55	0.50	ดีมาก
2. แบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม และสมาชิกทำงานตามหน้าที่	4.45	0.40	ดีมาก
3. ปฏิบัติงานตามขั้นตอน	4.85	0.69	ดีมาก
4. การให้ความช่วยเหลือกัน	4.54	0.55	ดีมาก
5. การเคารพกติกาของกลุ่ม	4.52	0.45	ดีมาก
6. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.52	0.22	ดีมาก
7. การแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อกลุ่ม	4.56	0.22	ดีมาก
8. มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.53	0.36	ดีมาก
9. มีการร่วมมือกันทำงานจนสำเร็จ	4.52	0.23	ดีมาก
10. ผลงานถูกต้องและเสร็จทันเวลากำหนด	4.95	0.24	ดีมาก
สรุปคะแนน	**4.60**	**0.39**	**ดีมาก**

3. ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนหลังเรียนกิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ พบว่า จากความพึงพอใจ จำนวน 25 ข้อ ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (μ = 4.55 , σ =2.76) ซึ่งข้อที่ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจสูงสุดมีจำนวน 3 ข้อ คือ กิจกรรมการเรียนสนุกและน่าสนใจ (μ = 4.85 , σ =2.55) อาจารย์ประเมินผลอย่างยุติธรรม (μ = 4.85 , σ =1.98) และ ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (μ = 4.85 , σ =2.58) รองลงมา คือ อาจารย์ให้ความสนใจแก่ผู้เรียนอย่างทั่วถึงขณะสอน (μ = 4.78, σ =2.25) ลำดับต่อมามี จำนวน 2 ข้อ คือ อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (μ = 4.75 , σ =2.22) อาจารย์ยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียนที่ต่างไปจากอาจารย์ (μ = 4.75 , σ =2.04) นอกจากนี้ยังมีข้อที่ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักวิพากษ์วิจารณ์ (μ = 4.66 , σ =2.35) ผู้เรียนทราบเกณฑ์การประเมินผลล่วงหน้าและมีส่วนร่วมในการประเมิน (μ = 4.63 , σ =2.68) อาจารย์ให้โอกาสผู้เรียนซักถามปัญหา (μ = 4.60 , σ = 2.87) อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียน

ค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดหรือแหล่งอื่น ๆ (μ = 4.58 , σ =2.25) การจัดสภาพห้องเรียน (μ = 4.55, σ =2.24) อาจารย์ตั้งใจสอน ให้คำแนะนำนักเรียนในการทำกิจกรรม (μ = 4.55, σ =3.02) ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปประกอบเป็นอาชีพอุตสาหกรรมบริการในอนาคตได้ (μ = 4.54, σ =2.20) อาจารย์ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรมการเรียนการสอนนอกชั้นเรียน (μ = 4.53, σ =2.85) นิสิตทราบจุดประสงค์การเรียนรู้ชัดเจน (μ = 4.52, σ =2.05) ตามลำดับ และ มาข้อที่ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจในระดับมากประกอบด้วย ผู้เรียนชอบเรียนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (μ = 4.26, σ =3.24) อาจารย์สามารถประยุกต์สิ่งที่สอนเข้ากับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม (μ = 4.24, σ =3.63) กิจกรรมการเรียนสอดคล้องกับจุดประสงค์ (μ = 4.20, σ =3.55) อาจารย์มีการเตรียมการสอนก่อนการสอน (μ = 4.00, σ =3.56) และ เนื้อหาที่สอนสอดคล้องกับเนื้อหาวิชา (μ = 3.95, σ =3.98) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปความพึงพอใจของผู้เรียนหลังเรียนกิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ

N=141

กิจกรรม	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. อาจารย์มีการเตรียมการสอนก่อนการสอน	4.00	3.56	มาก
2. การจัดสภาพห้องเรียน	4.55	2.24	มากที่สุด
3. เนื้อหาที่สอนสอดคล้องกับเนื้อหาวิชา	3.95	3.98	มาก
4. นิสิตทราบจุดประสงค์การเรียนรู้ชัดเจน	4.52	2.05	มากที่สุด
5. กิจกรรมการเรียนสอดคล้องกับจุดประสงค์	4.20	3.55	มาก
6. กิจกรรมการเรียนสนุกและน่าสนใจ	4.85	2.55	มากที่สุด
7. อาจารย์ให้โอกาสผู้เรียนซักถามปัญหา	4.60	2.87	มากที่สุด
8. อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม	4.75	2.22	มากที่สุด
9. อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักวิพากษ์วิจารณ์	4.66	2.35	มากที่สุด
10. อาจารย์ยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียนที่ต่างไปจากอาจารย์	4.75	2.04	มากที่สุด
11. อาจารย์ให้ความสนใจแก่ผู้เรียนอย่างทั่วถึงขณะสอน	4.78	2.25	มากที่สุด
12. อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดหรือแหล่งอื่น ๆ	4.58	3.25	มากที่สุด
13. อาจารย์สามารถประยุกต์สิ่งที่สอนเข้ากับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.21	3.63	มาก
14. อาจารย์ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรมการเรียนการสอนนอกชั้นเรียน	4.53	2.85	มากที่สุด
15. ผู้เรียนทราบเกณฑ์การประเมินผลล่วงหน้าและมีส่วนร่วมในการประเมิน	4.63	2.68	มากที่สุด
16. อาจารย์ประเมินผลอย่างยุติธรรม	4.85	1.98	มากที่สุด
17. อาจารย์ตั้งใจสอน ให้คำแนะนำนักเรียนในการทำกิจกรรม	4.55	3.02	มากที่สุด
18. ผู้เรียนชอบเรียนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ	4.26	3.24	มาก
19. ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.85	2.58	มากที่สุด
20. ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปประกอบเป็นอาชีพอุตสาหกรรมบริการในอนาคตได้	4.54	2.20	มากที่สุด
รวม	**4.55**	**2.76**	มากที่สุด

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ส่วนที่ 3 ผลสะท้อนกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

ผู้เรียนส่วนใหญ่ได้สะท้อนผลกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน ดังนี้ ผู้เรียนได้สะท้อนกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการว่าเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ดีทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน มีกิจกรรมที่หลากหลายทำให้การเรียนตื่นเต้นไม่น่าเบื่อ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมากจากความคิดของหลายคน มีผู้เรียนส่วนน้อยมองว่ากิจกรรมเยอะเกินไปต้องการเรียนแบบเดิม และบางส่วนมองว่ากิจกรรมเยอะดีแต่เวลาสอบนั้นใช้การท่องจำ และผู้เรียนได้สะท้อนผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียนดังนี้ 1) ผู้เรียนสะท้อนว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่มาจากข้อสะท้อของผู้เรียนนั้นมีกิจกรรมที่หลากหลายครบตามขอบเขตของเนื้อหารายวิชา 2) สะท้อนว่ามีกิจกรรมการเรียนที่ที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนจึงทำให้ทำข้อสอบได้ผลการเรียนจึงออกมาในทิศทางที่ดี 3) กิจกรรมการเรียนการสอนนั้นมาจากความต้องการของผู้เรียนจึงทำให้ผู้เรียนตั้งใจปฏิบัติงานกลุ่มทำให้คะแนนออกมาในระดับดีมาก และ 4) กิจกรรมผู้เรียนมองว่าอาจารย์ใจดีเพราะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ตารางสรุปตัวอย่างข้อสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

ตัวอย่างการสะท้อนผลกระบวนการฯ จากผู้เรียน
อาจารย์: "ให้นิสิตสะท้อนผลกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนตามความเป็น โดยข้อสะท้อนของนิสิตเป็นเพียงการสรุปข้อมูลงานวิจัยไม่ได้มีผลใด ๆ กับการให้คะแนนของนิสิตทั้งสิ้น"
นิสิตชาย: "เป็นกระบวนการพัฒนาการเรียนการสอนที่ดีครับเพราะทำให้พวกผมได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการเรียนการสอนครับ ในส่วนตัวผมคิดว่าเป็นแนวทางที่ดีครับ ควรจัดการเรียนแบบนี้อีกครับ"
นิสิตหญิง: "การเรียนการแบบนี้ดี ค่ะ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมาจากข้อสะท้อนของผู้เรียนที่หลากหลายเนื่องจากมีจำนวนผู้เรียนเยอะค่ะ"
นิสิตชาย: "ผมชอบครับเพราะทำให้การเรียนการสอนในเนื้อหาวิชาที่ค่อนข้างน่าเบื่อไม่น่าเบื่อครับ ผมชอบมาก ๆ"
นิสิตหญิง: "กระบวนการเรียนการสอนแบบนี้ทำให้หนูรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่เข้าเรียนเพราะกิจกรรมในแต่ละครั้งไม่เคยซ้ำกันเลย"
นิสิตหญิง: "ชอบค่ะเป็นการเรียนที่ไม่น่าเบื่อค่ะ แต่บางครั้งเวลาในการเรียนเป็นภาคค่ำจึงต้องการย้ายเวลาเรียนให้เป็นเวลากลางวันค่ะ"
นิสิตหญิง: "กิจกรรมเยอะไป ค่ะ อยากให้เน้นเรียนโดยสอนตามสไลด์แบบเดิม ค่ะ เพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะ"
นิสิตชาย: "ชอบการสอนแบบนี้กิจกรรมเยอะดีครับ แต่เวลาสอบเข้าสอบเป็นการท่องจำครับ"
ตัวอย่างการสะท้อนผลการพัฒนาฯ จากผู้เรียน
อาจารย์: "ให้นิสิตสะท้อนผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนตามความเป็น โดยข้อสะท้อนของนิสิตเป็นเพียงการสรุปข้อมูลงานวิจัยไม่ได้มีผลใด ๆ กับการให้คะแนนของนิสิตทั้งสิ้น"
นิสิตชาย: "แผนกิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการมีเนื้อหาที่ครบและมีกิจกรรมที่หลากหลายครับ สอดคล้องตามโครงสร้างรายวิชาที่มีครับ "
นิสิตหญิง: "การเรียนการสอนแบบนี้ทำให้หนูทำข้อสอบได้ ค่ะ และคิดว่าเพื่อนคงทำได้จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยพวกหนูออกมาดีคะ"
นิสิตชาย: "เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่จัดตามความต้องการของพวกผมจึงทำให้พวกผมตั้งใจทำงานที่อาจารย์สั่งทำให้พวกผมมีคะแนนที่ดีครับ"
นิสิตหญิง: "ที่พวกหนูให้คะแนนความพึงพอใจอาจารย์เยอะเพราะอาจารย์ใจดี เปิดโอกาสให้พวกหนูมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ใส่ใจผู้เรียน อาจารย์สนใจถามนักเรียนทุกคนในขณะที่สอนค่ะ"

สรุปและอภิปรายผล

การสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การสรุปและการอภิปรายผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน การสรุปและอภิปรายผลการปฏิบัติการและสังเกตผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน และการสรุปและอภิปรายผลสะท้อนกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

การสรุปและการอภิปราย ผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทำให้ได้ผู้สอนได้ทราบถึง ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (03751152) หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 (ทิศนา แขมณี, 2551) ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่มีข้อสะท้อนในการเรียนการสอนออกไปในทิศทางเดียวกันว่า เบื่อหน่ายการเรียนการสอนที่มีเพียงการบรรยายตามสไลด์ต้องการให้ผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลาย อยากให้สอนโดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสอนโดยใช้เกม การหาคลิปวีดีโอที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเข้ามาบูรณาการการสอน การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน การยกตัวอย่างเพิ่มเติม และ วิธีการเรียนการสอนอื่นๆ ที่ทำให้ไม่เบื่อเพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะและน่าเบื่อหน่าย มีผู้เรียนบางส่วนที่สะท้อนในการเรียนการสอนว่า สอนดีอยู่แล้วผู้สอนอย่าไปสนใจเพราะผู้เรียนระดับอุดมต้องรับผิดชอบตัวเอง มีผู้เรียนส่วนน้อยสะท้อนว่าอยากเรียนตามสไลด์เพราะการสอนแบบให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดีแต่ข้อสอบออกแนวท่องจำ ดังนั้นการสอนตามสไลด์ทำให้ผ่านหูผ่านตาทำให้จำได้บ้างเวลาทำข้อสอบจะสามารถทำได้ และพบข้อสะท้อนหนึ่งว่าผู้สอนอยากสอนอย่างไรก็สอนไปเรียนได้ทั้งนั้น โดยจากข้อสะท้อนของผู้เรียนทำให้ทราบว่าผู้เรียนมีแนวคิดแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ชอบเรียนกิจกรรมที่หลากหลาย กลุ่มที่ชอบเรียนตามแบบบรรยายตามสไลด์เหมือนเดิม และ กลุ่มที่เรียนแบบใดก็ได้ ผู้สอนจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์พัฒนาเป็นแผนกิจกรรมการเรียนการสอน ชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการใช้คำถาม (Question base learning) ผู้สอนมีแนวคิดว่าการสอนโดยใช้คำถามจะทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนมีสมาธิอยู่กับผู้สอน คิดวิเคราะห์ในเนื้อหาใหม่ที่เรียนแล้วร่วมกับประสบการณ์เดิมที่มีแล้วสังเคราะห์เป็นคำตอบเมื่อผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยมีอารมณ์ร่วมจะกล้าที่จะถามผู้สอน และจะทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจในบทเรียน จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์ (2556) ทำการวิจัย เรื่องผลของการจัดการเรียนรู้แบบใช้คำถามที่มีต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษารายวิชาหลักการบัญชีเบื้องต้น 2 พบว่า หลังเรียนโดยใช้เทคนิคคำถามผลการเรียนนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยทีสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการเรียนการสอนโดยผู้สอนเป็นคนตั้งคำถามเป็นแนวทางการสอนหนึ่งที่ดี นอกจากนี้ ญาณากร สุทัสนมาลี และสุเนตร สืบค้า (2552) ทำการสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถาม พบว่า นักศึกษาไม่กล้าถามเพราะไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้าคิดว่าตนเองเข้าใจแล้ว ไม่คุ้นชินกับการตั้งคำถาม กลัวถูกดุ และกลัวถูกถามกลับแล้วตอบไม่ได้ และหลังทำการสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถามผู้เรียนร้อยละ 83.33 มีผลการเรียนดีขึ้น และมีเพียงร้อยละ 16.67 ที่มีผลการเรียนลดลง จะเห็นได้ว่าการกระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าถามเป็นแนวทางที่พัฒนาผู้เรียนส่วนใหญ่ในด้านดีด้วยเช่นกัน และในการเรียนการสอน เรื่อง บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการมี

ผู้สอนให้ผู้เรียนทำการสรุปบทเรียนโดยการทำแผนผังความคิดเพื่อสรุปความคิดรวบยอดในบทเรียน สอดคล้องกับ จิตติมา ชอบเอียด (2558) ทำการวิจัย เรื่องผลการสรุปบทเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้แผนผังมนโนทัศน์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 70 มีคะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์

2. เจตคติในการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา (Inquiry base learning) เป็นอีกแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดความสนใจเรียนรู้ด้วยตนเอง ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีที่กำลังเป็นกระแสนิยมในศตวรรษที่ 21 ซึ่งวิธีการจัดการเรียนการสอนนี้มีการใช้อย่างแพร่หลายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสอดคล้องกับ ดาราวรรณ เดชฉกรรณ์ และ อรพิณ ศิริสัมพันธ์ (2560) ได้จัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา พบว่า ความรู้ ทักษะ และความพึงพอใจของผู้เรียน ออกมาในทิศทางที่ดี และสำหรับบทเรียน เรื่องเจตคติในการบริการได้มีการสรุปบทเรียนโดยใช้คำถามผ่านโปรแกรมออนไลน์สามารถตอบคำถามโดยใช้โทรศัพท์มือได้ วิธีนี้เป็นการจัดการผู้เรียนที่ชอบแอบเล่นโทรศัพท์ในชั้นเรียนไปในตัว สอดคล้องกับ สุชาติ อาจทรัพย์ ศิรประภา ขันคำ และ อภภู สิทธิภูมิมงคล (2556) และ ปิยนันท์ ปายนิ่ม (2559) ได้ทำการสอนและประมวลผลผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า เป็นแนวทางการสอนที่สร้างความสนใจให้กับผู้เรียนและผลการเรียนของผู้เรียนสูงขึ้นกว่าการเรียนการสอนแบบวิธีปกติ

3. การจูงใจเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบโครงงาน (Project base learning) เทคนิคการสอนแบบโครงงานเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถบูรณาการเอาองค์ความรู้ในเนื้อหาวิชามาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น สอดคล้องกับ น้ำมนต์ เรื่องฤทธิ์ (2560) ได้นำวิธีการสอนแบบโครงงานมาใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้และทักษะทางปัญญาของผู้เรียนอยู่ในระดับดีมาก และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ส่วนการสรุปบทเรียนใน เรื่องการจูงใจและการบริการผู้เรียนได้ทำการนำเสนอหน้าชั้นเรียน ซึ่งทักษะการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะและประสบการณ์ในการสื่อสารเพราะทักษะการนำเสนอเป็นทักษะการสื่อสารที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการประกอบอาชีพโดยเฉพาะอาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการ (Haydensheets and Tillson, 2007; Dixon and Thomas, 2015)

4. ความพึงพอใจในการบริการใช้วิธีการเรียนการสอนแบบปฏิบัติจริง (Learning by doing) เป็นการจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีของ John Dewey สันติ ศรีสวนแตง (2556) กล่าวว่า การเรียนเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริงทำให้ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์เดิมและความรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ซึ่งสอดคล้องกับ โกวิทย์ วรพิพัฒน์ (2543) กล่าวว่า เมื่อผู้เรียนได้ทำจริงจะพบปัญหาและสามารถค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองจึงเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะ “คิดเป็น ทำเป็น แก้ไขปัญหาเป็น” และสรุปบทเรียน เรื่องความพึงพอใจในการบริการโดยการทำรายงานแบบเป็นกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นกลุ่มนั้น คือ การเรียนรู้บนวิถีของประชาธิปไตย รู้จักการเป็นผู้นำ และการเป็นผู้ตามที่ดี ณัทกวี ศิริรัตน์ และ ศศิธณ ชิดนารี (2552) พบว่า การการจัดการเรียนการสอนแบบเป็นทีมสามารถทำให้นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น และผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

5. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมใช้วิธีการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมุติ (Role play base learning) เพราะการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นการสร้างประสบการณ์จำลองที่เสมือนจริงถือว่าเป็นแนวทางการสอนที่ทำให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวไปพบกับชีวิตจริงเมื่อไปรับบทบาทการประกอบอาชีพในอนาคต สอดคล้องกับ Cerkez and eth, พบว่า การเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนมีความกล้าแสดงออก และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น และได้มีการอภิปรายในชั้นเรียนเพื่อทำการสรุปบทเรียน เรื่องภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ อภิชาติ ใจอารีย์ และณภัทร ทองมั่น (2560) กล่าวว่า ทักษะความเป็นผู้นำนั้นเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนพัฒนาด้านการจัดการศึกษา

การสรุปและอภิปราย ผลกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาจากข้อสะท้อนของผู้เรียนนั้นมีกิจกรรมที่หลากหลาย ทำให้ผู้เรียนไม่เกิดความเบื่อหน่ายถึงแม้ว่าเนื้อหาวิชาจะมีมากและเป็นเนื้อหาวิชาที่น่าเบื่อสำหรับผู้เรียนก็ตาม จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เรียนได้จำนวน ร้อยละ 58.07 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ซึ่งถือว่าเป็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่พอรับได้ ส่วนคะแนนเฉลี่ยภาคปฏิบัติงานกลุ่มนั้นอยู่ในระดับดีเนื่องจากผู้สอนออกแบบการสอนจากความต้องการของผู้เรียน จึงส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามมาด้วยเพราะผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนและมองว่ากระบวนการดังกล่าวนั้นผู้สอนใจดี ซึ่งการจัดการการเรียนการสอนดังกล่าวนั้นมีความสอดคล้องกับอนามัย ดำเนตร (2561) ที่พยายามค้นหาวิธีการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นรายวิชาที่เนื้อหาค่อนข้างยาก ผู้เรียนมีความเบื่อหน่าย ให้ผู้เรียนเกิดความสนในจึงได้ทำการวิจัย เรื่อง ผลการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้ภาพยนตร์ร่วมสมัยภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ประโยคและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ผลออกมาในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและผลคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนแตกต่างจากก่อนเรียน

การสรุปและอภิปราย การสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ ผู้เรียนได้สะท้อนกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการว่าเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ดีทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนมีกิจกรรมที่หลากหลายทำให้การเรียนตื่นเต้นไม่น่าเบื่อ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมากจากความคิดของหลายคน มีผู้เรียนส่วนน้อยมองว่ากิจกรรมเยอะเกินไปต้องการเรียนแบบเดิม และบางส่วนมองว่ากิจกรรมเยอะดีแต่เวลาสอบนั้นใช้การท่องจำ จากที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามทฤษฎีความขัดแย้งนั้นมนุษย์จะมีความคิดที่แตกต่างกัน พระดวงเด่น ฐิญาโน พระจารตุรงค์ และคณะ (2561) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่ฝังรากลึกอยู่ในสังคมมนุษย์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้การจัดการความขัดแย้งที่ดีย่อมสามารถตอบสนองความพึงพอใจของทุกฝ่าย และผู้เรียนได้สะท้อนผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียนดังนี้ 1) ผู้เรียนสะท้อนว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่มาจากข้อสะท้อนของผู้เรียนนั้นมีกิจกรรมที่หลากหลายครบตามขอบเขตของเนื้อหารายวิชา 2) สะท้อนว่ามีกิจกรรมการเรียนที่ที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนจึงทำให้ทำข้อสอบได้ผลการเรียนจึงออกมาในทิศทางที่ดี 3) กิจกรรมการเรียนการสอนนั้นมาจากความต้องการของผู้เรียนจึงทำให้ผู้เรียนตั้งใจปฏิบัติงานกลุ่มทำให้คะแนนออกมาในระดับดีมาก และ 4) กิจกรรมผู้เรียนมองว่าอาจารย์ใจดีเพราะเปิดโอกาสให้

ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิเดช ช่างชัย สันติศรีสวนแตง และประสงค์ ตันพิชัย (2560) ที่พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ด้านการเกษตรโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า มีกิจรรมการเรียนและสถานที่เรียนที่หลากหลายผู้เรียนไม่เบื่อสนุกกับการเรียน จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้หลังเรียนแตกต่างจากก่อนเรียน ทักษะการปฏิบัติงานกลุ่มอยู่ในระดับดี จึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนนั้นเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจเพราะได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้ผู้เรียนตั้งใจเรียนทำให้ผลการเรียนเป็นไปในทิศทางที่ดี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ 2 ข้อ ดังนี้

1. ผู้สอนรายวิชาอื่นๆ ที่เปิดสอนในโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ควรนำแนวทาการจัดการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีให้อาจารย์ที่สังกัดโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนการสอนเพราะจะทำให้ได้มุมมองการพัฒนาที่หลากหลายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

โกวิท วรพิพัฒน์. (2543). **ณ บ้านสุโขทัย.** วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2543. (Online) http://www.myfirstbrain.com/teacher_view.aspx?ID=16050

จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์. (2556). **ผลของการจัดการเรียนรู้แบบใช้คำถามที่มีต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในรายวิชาหลักบัญชีเบื้องต้น 2**. คณะบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

จิตติมา ชอบเอียด. (2558). **ผลการสรุปบทเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์.** วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2) (1) (2015) มกราคม-มิถุนายน 2558.

ดาราวรรณ เดชฉกรรณ์ และ อรพิณ ศิริสัมพันธ์. (2560). **การพัฒนาผลการเรียนรู้และทักษะการแสวงหาความรู้ เรื่องภูมิปัญญาไทยของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้**. วารสารViridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560. (409-436)

ญาณากร สุทัสนมาลี และสุเนตร สืบค้า. (2552). การสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถาม. รายงานการวิจัยในชั้นเรียน. สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ณัทกวี ศิริรัตน์ และ ศศิธณ ชิดนารี. (2552). ผลการจัดการเรียนการสอนแบบเป็นทีมในรายวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปละความคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต. Journal of health science (3). (2) (July - December). (32-40)

ทิศนา แขมณี. (2554). **ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้ำมนต์ เรื่องฤทธิ์. (2560). **การพัฒนานวัตกรรมการสอนแบบผสมผสานโดยใช้โครงงานเป็นฐาน รายวิชา 468310 เทคนิคการนำเสนอและการจัดนิทัศการ**. วารสาร Viridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2560. (679-693).

อวยพร ศยามน อินสะอาด และสุพจน์ อิงอาจ. (2560). **ผลการใช้อินโฟกราฟิกร่วมกับการเรียนรแบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิกซอว์ II กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3**. วารสาร Viridian E-Journal, Silpakorn University. (10). (2). (พฤษภาคม-สิงหาคม). (หน้า: 572-582).

ปิยนันท์ ปายนิ่ม. (2559). **การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนบนเว็บแบบผสมผสานด้วยการเรียนการสอนแบบร่วมมือ**. วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์. สาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี. (121-129).

พระดวงเด่น ฐิญาโน พระจารตุรงค์ และคณะ. (2561). **ปรัชญาความขัดแย้ง.** Journal of MCU Peace Studies. (6). (1). (January-March). (284-292).

สันติ ศรีสวนแตง. (2556). **การจัดการเรียนรู้โดยใช้สวนเกษตรเป็นฐาน.** นครปฐม: เพชรเกษมพริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

แสงดาว ถิ่นหารวงษ์. (2558). **การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในรายวิชาวรรณคดีสำหรับเด็ก.** วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์. (17). (1). (มกราคม-มิถุนายน). (หน้า: 1-11).

สุชาติ อาจทรัพย์ ศิรประภา ขันคำ และ อภภู สิทธิภูมิมงคล. (2556). **ประสิทธิผลผลการเรียนการสอนผ่านสื่ออีเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม Moodle สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา (กรณีศึกษา วกกฬ 217 การนำเสนอสารสนเทศทางการกีฬา ปีการศึกษา 2556)**. Journal of Professional Routine to Research (2) (August 2015): (81-89).

อนามัย ดำเนตร. (2561). **ผลการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้ภาพยนตร์ร่วมสมัยภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ประโยคและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.** Veridian E-Journal. (11). (1) . (มกราคม-เมษายน). (3189-3209).

อภิชาติ ใจอารีย์ และณภัทร ทองมั่น. (2560). **ทิศทางการผลิตครูเกษตรของประเทศไทยในช่วง 10 ปี (ปี พ.ศ.2558-2567).** Veridian E-Journal. (10). (3) . (กันยายน-ธันวาคม). (2087-2106).

อภิเดช ช่างชัย สันติศรีสวนแตง และประสงค์ ตันพิชัย. (2560). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ด้านการเกษตรโดยการมีส่วนร่วนของชุมชน: กรณีศึกษา โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.** Veridian E-Journal. (10). (2) . (พฤษภาคม-สิงหาคม). (1554-1560).

ภาษาต่างประเทศ

Cerkez, Y., Altinay, Z., Althinay, F., and Bashirova, E.. (2012). **Drama and Role Playing in Teaching Practice: The Role of group Works.** Journal of Education and Learning. Published by Canadian Center of Science and Education. (1). (2). (2012).

Dixon, G. and Thomas, G.. (2015). **Improve Undergrad Presentation Skills. Seatle making Value for Society**. 122and ASEEAnnual Conferrence and Exposition. June (14-117, 2015).

Haydensheets, B, and Tillson, L.. (2007). **Strategies to Improve Student's Presentation Skills**. A Journal of applied topics in business and economics. Online: htttp://www.wetga.edu/ ~bequest/ (23-03-2561)

McNiff, J. and J. Whitehead. (2002). **Action Research: Principle and Practice**. Second edition. London: Routledge Falmer.

Mill, G.E. 2000. **Action research: A guide for the teacher researcher.** Southern Oregon University. America: Merin, an imprint of prentice Hall.