

การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอ ของผู้เรียน: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) พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอของผู้เรียน 2) ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอของผู้เรียน และ 3) สะท้อนผลกระทบและการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอของผู้เรียน การดำเนินการมี 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของนิสิต 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 ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติการและสังเกตผลการพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน 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 ขึ้นสะท้อนผลกระทบและการพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน 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) กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาขึ้นชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย 1.1) บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการค้า 1.2) เจตคติในการบริการ 1.3) การจูงใจเพื่อการค้า 1.4) ความพึงพอใจในการบริการ และ 1.5) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม 2) ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอของ

* บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ This research article aimed to publish academic knowledge.

** อาจารย์สังกัดโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ผู้เรียน 2.1) ด้านความรู้ ผู้เรียนได้สอบได้คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนร้อยละ 58.07 จากคะแนน 30 คะแนน 2.2) ด้านทักษะ ผู้เรียนมีทักษะการปฏิบัติงานกลุ่มในระดับดีมาก และ 2.3) ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนหลังเรียนอยู่ในระดับดีมาก และ 3) ผลสะท้อนของกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียน พบว่า 3.1) กระบวนการจัดการเรียนการสอนจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนนั้นเป็นแนวทางการจัดการเรียนสอนที่ดีเพราะทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน 3.2) แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการมีกิจกรรมที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียน จึงทำให้ได้ผลการเรียนของผู้เรียนออกมานอกเหนือจากที่

คำสำคัญ : จิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ ข้อเสนอแนะของผู้เรียน 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, while 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

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 (อนุก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุตุพัฒน์กิจ, 2554) โดยเนื้อหาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการนั้นเป็นเนื้อหาที่ค่อนข้างยาก น่าเบื่อหน่าย และถ้าสอนแบบบรรยายตามสไลด์ ยิ่งทำให้ผู้เรียนไม่สนใจทำให้ประสิทธิภาพในการสอนต่ำลงตามไปด้วย โดยการจัดการเรียนการสอนโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้นเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่ดีขึ้นเพราะเป็นการจัดการศึกษาที่เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเป็นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้การมีส่วนร่วมของผู้เรียนโดย แสงดาว ถิ่นหารวงษ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมส่งผลให้ผู้เรียนมีผลการเรียนดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของปานวาด อวยพร ศยามน อินสะอาด และ สุพจน์ อิงอาจ (2560) ที่ได้ใช้แนวทางการเรียนการสอนแบบร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนและส่งผลให้ผู้เรียนมีผลการเรียนดีขึ้นเช่นกัน 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 เพราะผู้สอนส่วนใหญ่มักใช้วิธีการสอนโดยบรรยายตามสไลด์ทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย เพราะเป็นวิธีการสอนที่ไม่น่าสนใจ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาใน

ชั้นเรียนดังกล่าว และสนใจวิธีการสอนโดยใช้ขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนเพราะสามารถนำข้อเสนอแนะจากผู้เรียนมาวางแผนกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนจึงได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน: กรณี โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

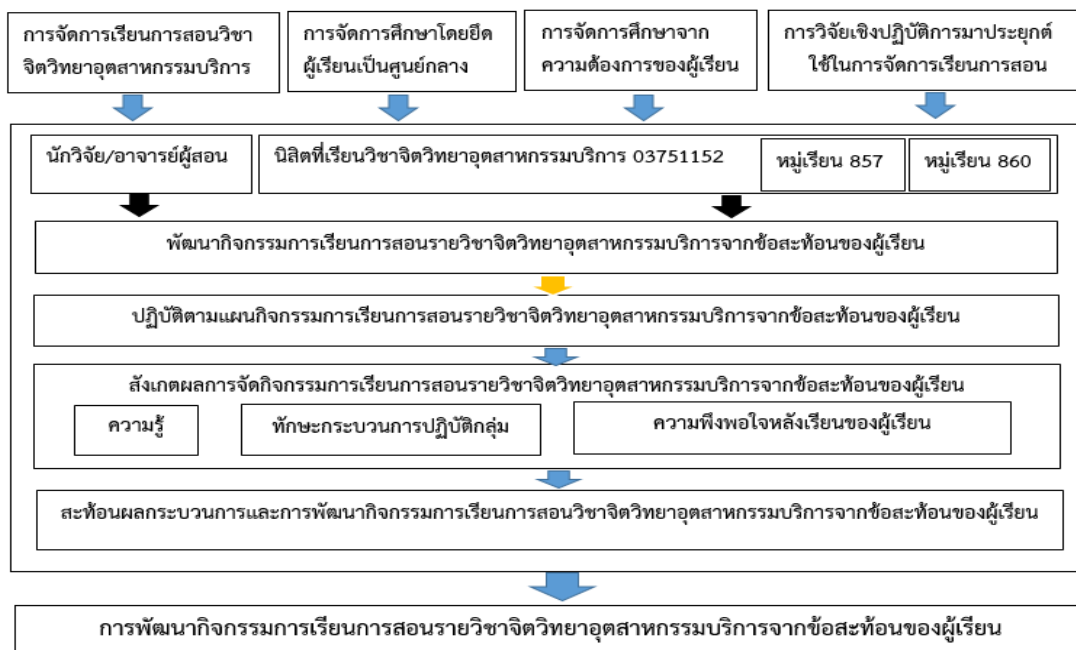
1. พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน
2. ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน
3. สะท้อนผลกระทบและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน

คำถามการวิจัย

1. กิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาขึ้นจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนเป็นอย่างไร
2. ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนเป็นอย่างไร
3. ผลสะท้อนของกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียนเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน มีที่มาจากแนวคิดการจัดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ การจัดการศึกษาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การจัดการศึกษาจากความต้องการของผู้เรียน การวิจัยเชิงปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย คือ นักวิจัยซึ่งเป็นคนเดียวกับอาจารย์ผู้สอน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนซึ่งเป็นนิสิตที่เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ 03751152 หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ผู้สอนได้จัดให้ผู้เรียน และ สะท้อนถึงความต้องการกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่ผู้เรียนต้องการให้ผู้สอนจัดให้ หลังจากนั้นผู้สอนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นแผนการจัดการเรียนการสอนจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน แล้วนำไปปฏิบัติการตามแผนและสังเกตผล แล้วนำผลการจัดการเรียนการสอนมาสะท้อนผลกระทบและการพัฒนาในชั้นเรียนเพื่อวางแผนการสอนในครั้งต่อไปจนกว่าจะหมดหัวข้อในการจัดการเรียนการสอน แล้วสรุปผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้อยู่รายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน ดังกรอบแนวคิดการวิจัยใน ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีวิจัย

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

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน 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 รวมทั้งสิ้น จำนวน 143 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อหาข้อเสนอแนะการเรียนการสอนจากผู้เรียนใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลมาพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) และเก็บข้อมูลความถี่ของการให้ข้อเสนอแนะโดยใช้แบบสังเกตความถี่การให้ข้อเสนอแนะการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (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 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ การจัดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ)

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน ประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 1 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่ 1 อาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 1 คน และฝ่ายที่ 2 นิสิตที่เรียน หมู่เรียน 857 และหมู่เรียน 860 จำนวน 142 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 143 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มเพื่อหาข้อเสนอผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียนโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำข้อมูลมาสรุปผล และเก็บข้อมูลความถี่ของการให้ข้อเสนอโดยใช้แบบสังเกตความถี่การให้ข้อเสนอการเรียนการสอน รายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน ส่วนที่ 2 ผลการปฏิบัติการและสังเกตผล และ ส่วนที่ 3 ผลสะท้อนกระบวนการและการพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน

ผู้เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (03751152) หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอในการเรียนการสอนออกไปในทิศทางเดียวกันว่า เป้าหมายการเรียนการสอนที่มีเพียงการบรรยายตามสไลด์ต้องการให้ผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลาย อยากรู้สอนโดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสอนโดยใช้เกม การหาคลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเข้ามาบูรณาการการสอน การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน การยกตัวอย่างเพิ่มเติม และ วิธีการเรียนการสอนอื่นๆ ที่ทำให้ไม่เบื่อเพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะและน่าเบื่อหน่าย มีผู้เรียนบางส่วนที่สะท้อนในการเรียนการสอนว่า สอนดีอยู่แล้วผู้สอนอย่าไปสนใจเพราะผู้เรียนระดับอุดมต้องรับผิดชอบตัวเอง มีผู้เรียนส่วนน้อยสะท้อนว่าอยากเรียนตามสไลด์เพราะการสอนแบบให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดีแต่ข้อสอบออกแนวท่องจำดังนั้นการสอนตามสไลด์ทำให้ผ่านหูผ่านตาทำให้จำได้บ้างเวลาทำข้อสอบจะสามารถทำได้ และพบข้อเสนอหนึ่งว่าผู้สอนอยากสอนอย่างไรก็สอนไปเรียนได้ทั้งนั้น ผู้สอนจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์พัฒนาเป็นแผนกิจกรรมการเรียนการสอน ชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย ก) บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริหาร ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการใช้คำถาม (Question base learning) สรุปบทเรียนโดยให้ผู้เรียนทำแผนภูมิต้นไม้เพื่อสรุปความคิดรวบยอดใน ข) เจตคติในการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา (Inquiry base learning) สรุปบทเรียนโดยใช้คำถามผ่านโปรแกรมออนไลน์ ค) การจูงใจเพื่อการบริหาร ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบโครงงาน (Project base learning) สรุปบทเรียนโดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียน

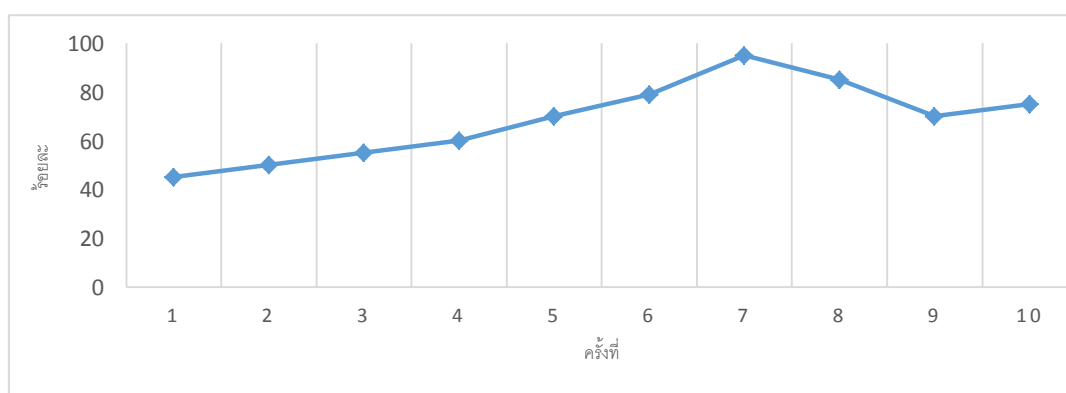
ง) ความพึงพอใจในการบริการใช้วิธีการเรียนการสอนแบบปฏิบัติจริง (Learning by doing) และสรุปบทเรียนเรื่องความพึงพอใจในการบริการโดยการทำรายงานแบบเป็นกลุ่ม และ จ) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมใช้วิธีการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติ (Role play base learning) สรุปบทเรียนโดยการนำเสนอหน้าชั้นเรียนเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นตามความต้องการของผู้เรียน ดังสรุป ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปตัวอย่างข้อสะท้อนของผู้เรียน

ตัวอย่างการสนทนาเพื่อหาข้อสะท้อนของผู้เรียน
คำถาม
อาจารย์ : “ให้นิสิตสะท้อนการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ที่ได้สอนในช่วงก่อนกลางภาคมาแล้ว และให้นิสิตบอกอาจารย์ว่าต้องการให้อาจารย์สอนแบบไหน อาจารย์ขอคำตอบที่เป็นจริงเพราะไม่มีผลต่อการให้คะแนนแต่มีผลต่อการจัดการเรียนการสอนของพวกคุณ ครับ”
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่เสนอแนวทาง
นิสิตชาย: “วิชาส่วนใหญ่ที่เคยเรียนมาอาจารย์มักสอนตามสไลด์มันรู้เรื่องแต่มันก็น่าเบื่อด้วยครับ ที่ผ่านมามีอาจารย์สอนแบบ
เดียวกันจึงทำให้มันน่าเบื่อครับ”
นิสิตหญิง: “ใช่ ๆ ค่ะ อาจารย์หนูเห็นด้วยเพราะเรียนวิธีการเดิมๆ ทำให้น่าเบื่อ ไม่อยากเรียน เลยสอบไม่ได้ ค่ะ”
นิสิตหญิง: “อยากเรียนโดยใช้เกมค่ะ ตอนนี้มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทุกคนสามารถมาตอบคำถามผ่าน สื่อออนไลน์ ค่ะ”
นิสิตชาย: “อาจารย์ช่วยหาคลิปมาให้ดูหน่อยครับไม่่งวดดี เปิด อ.เจ้า ให้ดูบ้างก็ได้ นะครับ”
นิสิตหญิง: “อยากทำแบบฝึกหัดเยอะๆ ค่ะ จะได้ทำข้อสอบได้”
นิสิตหญิง: “เนื้อหามันเยอะบางอย่างก็เข้าใจอาจารย์ช่วยยกตัวอย่างเพิ่มเติมได้ไหมค่ะ”
นิสิตหญิง: “หนูขอตอบคำถามแล้วได้คะแนนค่ะ”
นิสิตหญิง: “หนูชอบแบบอาจารย์ให้โจทย์ไปแล้วหนูไปค้นหาข้อมูลมาตอบคำถามในห้องเรียน ค่ะ”
นิสิตชาย: “ลองสอนแบบทำโครงการก็น่าสนใจครับเพราะจะได้เอาไปใช้ในอนาคต ครับ อาจารย์”
นิสิตชาย: “ผมชอบเรียนรู้จากการทำจริงครับมีให้ปฏิบัติจริงไหมครับอาจารย์ ”
นิสิตหญิง: “อาจารย์มีแบบให้หนูแสดงละครไหมค่ะ หนูชอบค่ะมันสนุกดีค่ะ”
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่มีแนวคิดให้สอนตามเดิม
นิสิตหญิง: “อาจารย์สอนดีอยู่แล้วเพราะอาจารย์ใจดีค่ะ”.
นิสิตชาย: “ใช่ ๆ ครับ อาจารย์ใจดีมาก ๆ ครับ”
นิสิตชาย: “สอนตามสไลด์ดีอยู่แล้ว ครับ มันอยู่ในเนื้อหาและคิดว่าตรงกับข้อสอบดีครับ”
นิสิตหญิง: “จริงค่ะอย่างน้อยก็ผ่านหูผ่านตาจะได้สอบได้ ค่ะ”
นิสิตหญิง: “การสอนให้นิสิตวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดี แต่ข้อสอบออกแบบท่องจำค่ะ”
ข้อสะท้อนผู้เรียนกลุ่มที่มีแนวคิดให้สอนแบบใดก็ได้
นิสิตหญิง: “อาจารย์อย่าไปสนใจเด็กเลย ค่ะ เพราะบางทีเด็กก็ไม่สนใจเรียนต่อให้สอนแบบไหนก็สอบไม่ได้อยู่ดี”
นิสิตหญิง: “เพื่อนบางคนก็มัวแต่เล่นโทรศัพท์ที่ไม่สนใจเรียน แหมเครียดอีกต่างหากค่ะ”

และ ผลข้อมูลความถี่ของการสะท้อนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากผู้เรียน พบว่า จากการเข้าเรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 จำนวน 10 ครั้ง นิสิต จำนวน 141 คน มีความถี่ในการให้ข้อเสนอแนะ เมื่อวิเคราะห์จะเห็นว่า มีทิศทางความถี่จากครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 7 ที่เพิ่มขึ้น และครั้งที่ 8 ถึง ครั้งที่ 10 มีแนวโน้มลดลง ดังนี้ ครั้งที่ 1 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 45 ครั้งที่ 2 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 50 ครั้งที่ 3 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 55 ครั้งที่ 4 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 60 ครั้งที่ 5 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 70 ครั้งที่ 6 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 79 ครั้งที่ 7 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 95 ครั้งที่ 8 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 85 ครั้งที่ 9 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 70 และครั้งที่ 10 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 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

2. ด้านทักษะการปฏิบัติงานกลุ่ม พบว่า จากพฤติกรรมที่สังเกต จำนวน 10 ข้อ ผู้เรียนได้คะแนนเฉลี่ยรวมในระดับดีมาก ($\mu = 4.60$, $\sigma = 0.39$) โดยข้อที่ผู้เรียนได้คะแนนมากที่สุดคือ ผลงานถูกต้องและเสร็จทันเวลากำหนด ($\mu = 4.95$, $\sigma = 0.24$) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ($\mu = 4.65$, $\sigma = 0.69$) การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม ($\mu = 4.56$, $\sigma = 0.22$) การปรึกษาและวางแผนร่วมกันก่อนทำงาน ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.50$) การให้ความช่วยเหลือกัน ($\mu = 4.55$, $\sigma = 0.50$) มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ($\mu = 4.53$, $\sigma = 0.36$) ตามลำดับ ผู้เรียนมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน จำนวน 3 ข้อ คือ การเคารพกติกาของกลุ่ม ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.45$) การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.22$) และ มีการร่วมมือกันทำงานจนสำเร็จ ($\mu = 4.52$, $\sigma = 0.23$) และข้อที่ผู้เรียนมีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม และสมาชิกทำงานตามหน้าที่ ($\mu = 4.45$, $\sigma = 0.40$) 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 ($\mu = 4.55$, $\sigma = 2.76$) ซึ่งข้อที่ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีจำนวน 3 ข้อ คือ กิจกรรมการเรียนรู้สนุกและน่าสนใจ ($\mu = 4.85$, $\sigma = 2.55$) อาจารย์ประเมินผลอย่างยุติธรรม ($\mu = 4.85$, $\sigma = 1.98$) และ ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ($\mu = 4.85$, $\sigma = 2.58$) รองลงมา คือ อาจารย์ให้ความสนใจแก่ผู้เรียนอย่างทั่วถึงขณะสอน ($\mu = 4.78$, $\sigma = 2.25$) ลำดับต่อมา มีจำนวน 2 ข้อ คือ อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ($\mu = 4.75$, $\sigma = 2.22$) อาจารย์ยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียนที่ต่างไปจากอาจารย์ ($\mu = 4.75$, $\sigma = 2.04$) นอกจากนี้ยังมีข้อที่ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักวิพากษ์วิจารณ์ ($\mu = 4.66$, $\sigma = 2.35$) ผู้เรียนทราบเกณฑ์การประเมินผลล่วงหน้าและมีส่วนร่วมในการประเมิน ($\mu = 4.63$, $\sigma = 2.68$) อาจารย์ให้โอกาสผู้เรียนซักถามปัญหา ($\mu = 4.60$, $\sigma = 2.87$) อาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุดหรือแหล่งอื่น ๆ ($\mu = 4.58$, $\sigma = 2.25$) การจัดสภาพห้องเรียน ($\mu = 4.55$, $\sigma = 2.24$) อาจารย์ตั้งใจสอน ให้คำแนะนำนักเรียนในการทำกิจกรรม ($\mu = 4.55$, $\sigma = 3.02$) ผู้เรียนนำความรู้วิชานี้ไปประกอบเป็นอาชีพอุตสาหกรรมบริการในอนาคตได้ ($\mu = 4.54$, $\sigma = 2.20$) อาจารย์ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรมการเรียนรู้การสอนนอกชั้นเรียน ($\mu = 4.53$, $\sigma = 2.85$) นิสิตทราบจุดประสงค์การเรียนรู้ชัดเจน ($\mu = 4.52$, $\sigma = 2.05$) ตามลำดับ และ มาข้อที่ผู้เรียนมีระดับความพึงพอใจในระดับมากประกอบด้วย ผู้เรียนชอบเรียนวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ ($\mu = 4.26$, $\sigma = 3.24$) อาจารย์สามารถประยุกต์สิ่งที่สอนเข้ากับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\mu = 4.24$, $\sigma = 3.63$) กิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์ ($\mu = 4.20$, $\sigma = 3.55$) อาจารย์มีการเตรียมการสอนก่อนการสอน ($\mu = 4.00$, $\sigma = 3.56$) และ เนื้อหาที่สอนสอดคล้องกับเนื้อหาวิชา ($\mu = 3.95$, $\sigma = 3.98$) 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. กิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์	4.20	3.55	มาก
6. กิจกรรมการเรียนรู้สนุกและน่าสนใจ	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

กิจกรรม	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
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

ส่วนที่ 3 ผลสะท้อนกระบวนการและการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน

ผู้เรียนส่วนใหญ่ได้สะท้อนผลกระบวนการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียน ดังนี้ ผู้เรียนได้สะท้อนกระบวนการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการว่าเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ดีทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน มีกิจกรรมที่หลากหลายทำให้การเรียนตื้นตื้นไม่น่าเบื่อ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมาจากความคิดของหลายคน มีผู้เรียนส่วนน้อยมองว่ากิจกรรมเยอะเกินไปต้องการเรียนแบบเดิม และบางส่วนมองว่ากิจกรรมเยอะดีแต่เวลาสอบนั้นใช้การท่องจำ และผู้เรียนได้สะท้อนผลการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนดังนี้ 1) ผู้เรียนสะท้อนว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่มาจากข้อเสนอแนะของผู้เรียนนั้น มีกิจกรรมที่หลากหลายครบตามขอบเขตของเนื้อหาวิชา 2) สะท้อนว่ามีกิจกรรมการเรียนที่ที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนจึงทำให้ทำข้อสอบได้ผลการเรียนจึงออกมาในทิศทางที่ดี 3) กิจกรรมการเรียนการสอนนั้นมาจากความต้องการของผู้เรียนจึงทำให้ผู้เรียนตั้งใจปฏิบัติงานกลุ่มทำให้คะแนนออกมาในระดับดีมาก และ 4) กิจกรรมผู้เรียนมองว่าอาจารย์ใจดีเพราะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 ตารางสรุปตัวอย่างข้อสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนรายวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

ตัวอย่างการสะท้อนผลกระบวนการฯ จากผู้เรียน

อาจารย์: “ให้นิสิตสะท้อนผลกระบวนการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนตามความเป็น โดย
ข้อสะท้อนของนิสิตเป็นเพียงการสรุปข้อมูลงานวิจัยไม่ได้มีผลใด ๆ กับการให้คะแนนของนิสิตทั้งสิ้น”

นิสิตชาย: “เป็นกระบวนการพัฒนาการเรียนการสอนที่ดีครับเพราะทำให้พวกผมได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการเรียน
การสอนครับ ในส่วนตัวผมคิดว่าเป็นแนวทางที่ดีครับ ควรจัดการเรียนแบบนี้อีกครั้ง”

นิสิตหญิง: “การเรียนการสอนแบบนี้ดี ค่ะ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมาจากข้อสะท้อนของผู้เรียนที่หลากหลาย
เนื่องจากมีจำนวนผู้เรียนเยอะค่ะ”

นิสิตชาย: “ผมขอครับเพราะทำให้การเรียนการสอนในเนื้อหาวิชาที่ค่อนข้างน่าเบื่อไม่น่าเบื่อครับ ผมชอบมาก ๆ”

นิสิตหญิง: “กระบวนการเรียนการสอนแบบนี้ทำให้หนูรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ได้เข้าเรียนเพราะกิจกรรมในแต่ละครั้งไม่เคย
ซ้ำกันเลย”

นิสิตหญิง: “ขอคะแนนการเรียนที่ไม่น่าเบื่อค่ะ แต่บางครั้งเวลาในการเรียนเป็นภาคค่ำจึงต้องการย้ายเวลาเรียนให้เป็น
เวลากลางวันค่ะ”

นิสิตหญิง: “กิจกรรมเยอะไป ค่ะ อยากให้นัดเรียนโดยสอนตามสไลด์แบบเดิม ค่ะ เพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะ”

นิสิตชาย: “ขอการสอนแบบนี้กิจกรรมเยอะดีครับ แต่เวลาสอบเข้าสอบเป็นการท้อใจครับ”

ตัวอย่างการสะท้อนผลการพัฒนาฯ จากผู้เรียน

อาจารย์: “ให้นิสิตสะท้อนผลการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียนตามความเป็น โดย
ข้อสะท้อนของนิสิตเป็นเพียงการสรุปข้อมูลงานวิจัยไม่ได้มีผลใด ๆ กับการให้คะแนนของนิสิตทั้งสิ้น”

นิสิตชาย: “แผนกิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการมีเนื้อหาที่ครบและมีกิจกรรมที่หลากหลายครับ สอดคล้องตาม
โครงสร้างรายวิชาที่มีครับ ”

นิสิตหญิง: “การเรียนการสอนแบบนี้ทำให้หนูทำข้อสอบได้ ค่ะ และคิดว่าเพื่อนคงทำได้จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยพวก
หนู
ออกมาดีค่ะ”

นิสิตชาย: “เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่จัดตามความต้องการของพวกผมจึงทำให้พวกผมตั้งใจทำงานที่อาจารย์สั่งทำให้พวก
ผมมีคะแนนที่ดีครับ”

นิสิตหญิง: “ที่พวกหนูให้คะแนนความพึงพอใจอาจารย์เยอะเพราะอาจารย์ใจดี เปิดโอกาสให้พวกหนูมีส่วนร่วมในการ
จัดการเรียนการสอน ใส่ใจผู้เรียน อาจารย์สนใจถามนักเรียนทุกคนในขณะที่สอนค่ะ”

สรุปและอภิปรายผล

การสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การสรุปและการอภิปราย
ผลการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน การสรุปและอภิปรายผลการปฏิบัติการและ
สังเกตผลการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน และการสรุปและอภิปรายผลสะท้อน
กระบวนการและการพัฒนา กิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อสะท้อนของผู้เรียน

การสรุปและการอภิปราย ผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียน เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทำให้ได้ผู้สอนได้ทราบถึง ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้เรียนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ (03751152) หมู่เรียน 857 และ หมู่เรียน 860 (ทศนา แซมณี, 2551) ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่มีข้อเสนอในการเรียนการสอนออกไปในทิศทางเดียวกันว่า เป้าหมายการเรียนการสอนที่มีเพียงการบรรยายตามสไลด์ต้องการให้ผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลาย อยากรู้สอนโดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสอนโดยใช้เกม การหาคลิปวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเข้ามาบูรณาการการสอน การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน การยกตัวอย่างเพิ่มเติม และ วิธีการเรียนการสอนอื่นๆ ที่ทำให้ไม่เบื่อเพราะเนื้อหาค่อนข้างเยอะและน่าเบื่อหน่าย มีผู้เรียนบางส่วนที่สะท้อนในการเรียนการสอนว่า สอนดีอยู่แล้วผู้สอนอย่าไปสนใจเพราะผู้เรียนระดับอุดมต้องรับผิดชอบตัวเอง มีผู้เรียนส่วนน้อยสะท้อนว่าอยากเรียนตามสไลด์เพราะการสอนแบบให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์เป็นวิธีการที่ดีแต่ข้อสอบออกแนวท่องจำ ดังนั้นการสอนตามสไลด์ทำให้ผ่านหูผ่านตาทำให้จำได้บ้างเวลาทำข้อสอบจะสามารถทำได้ และพบข้อเสนอหนึ่งว่าผู้สอนอยากสอนอย่างไรก็สอนไปเรียนได้ทั้งนั้น โดยจากข้อเสนอของผู้เรียนทำให้ทราบว่าผู้เรียนมีแนวคิดแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ชอบเรียนกิจกรรมที่หลากหลาย กลุ่มที่ชอบเรียนตามแบบบรรยายตามสไลด์เหมือนเดิม และ กลุ่มที่เรียนแบบใดก็ได้ ผู้สอนจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์พัฒนาเป็นแผนกิจกรรมการเรียนการสอน ชื่อว่า “กิจกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการ” มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการใช้คำถาม (Question base learning) ผู้สอนมีแนวคิดว่าการสอนโดยใช้คำถามจะทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนมีสมาธิอยู่กับผู้สอน คิดวิเคราะห์ในเนื้อหาใหม่ที่เรียนแล้วร่วมกับประสบการณ์เดิมที่มีแล้วสังเคราะห์เป็นคำตอบเมื่อผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยมีอารมณ์ร่วมจะกล้าที่จะถามผู้สอน และจะทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจในบทเรียน จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์ (2556) ทำการวิจัย เรื่องผลของการจัดการเรียนรู้แบบใช้คำถามที่มีต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษารายวิชาหลักการบัญชีเบื้องต้น 2 พบว่า หลังเรียนโดยใช้เทคนิคคำถามผลการเรียนนัศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการเรียนการสอนโดยผู้สอนเป็นคนตั้งคำถามเป็นแนวทางการสอนหนึ่งที่ดี นอกจากนี้ ญาณกร สุทัศนมาลี และสุนทร สืบคำ (2552) ทำการสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถาม พบว่า นักศึกษาไม่กล้าถามเพราะไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้าคิดว่าตนเองเข้าใจแล้ว ไม่คุ้นชินกับการตั้งคำถาม กลัวถูกดู และกลัวถูกถามกลับแล้วตอบไม่ได้ และหลังทำการสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถามผู้เรียนร้อยละ 83.33 มีผลการเรียนดีขึ้น และมีเพียงร้อยละ 16.67 ที่มีผลการเรียนลดลง จะเห็นได้ว่าการกระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าถามเป็นแนวทางที่พัฒนาผู้เรียนส่วนใหญ่ในด้านดีด้วยเช่นกัน และในการเรียนการสอน เรื่อง บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ การสร้างและการพัฒนาเพื่อการบริการมีผู้สอนให้ผู้เรียนทำการสรุปบทเรียนโดยการทำแผนผังความคิดเพื่อสรุปความคิดรวบยอดในบทเรียน สอดคล้องกับ จิตติมา ขอบเอียด (2558) ทำการวิจัย เรื่องผลการสรุปบทเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 70 มีคะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์

2. เจตคติในการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา (Inquiry base learning) เป็นอีกแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดความสนใจเรียนรู้ด้วยตนเอง ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีที่กำลังเป็นกระแสในศตวรรษที่ 21 ซึ่งวิธีการจัดการเรียนการสอนนี้มีการใช้อย่างแพร่หลายในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสอดคล้องกับ ดาราวรรณ เดชฉกรรณ และ อรพิน ศิริสัมพันธ์ (2560) ได้จัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการเรียนการสอนแบบการเสาะแสวงหา พบว่า ความรู้ ทักษะ และความพึงพอใจของผู้เรียน ออกมาในทิศทางที่ดี และสำหรับบทเรียน เรื่องเจตคติในการบริการได้มีการสรุปบทเรียนโดยใช้คำถามผ่านโปรแกรมออนไลน์สามารถตอบคำถามโดยใช้โทรศัพท์มือถือ วิธีนี้เป็นการจัดการผู้เรียนที่ชอบแอบเล่นโทรศัพท์ในชั้นเรียนไปในตัว สอดคล้องกับ สุชาติ อาจทรัพย์ ศิริประภา ชันคำ และ อภภู สิทธิภูมิมงคล (2556) และ ปิยนันท์ ปายนิม (2559) ได้ทำการสอนและประมวลผลผ่านสื่อออนไลน์ พบว่า เป็นแนวทางการสอนที่สร้างความสนใจให้กับผู้เรียนและผลการเรียนของผู้เรียนสูงขึ้นกว่าการเรียนการสอนแบบวิธีปกติ

3. การมุ่งใจเพื่อการบริการ ใช้วิธีการเรียนการสอนแบบโครงงาน (Project base learning) เทคนิคการสอนแบบโครงงานเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถบูรณาการเอาองค์ความรู้ในเนื้อหาวิชามาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น สอดคล้องกับ น้ามนต์ เรืองฤทธิ์ (2560) ได้นำวิธีการสอนแบบโครงงานมาใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้และทักษะทางปัญญาของผู้เรียนอยู่ในระดับดีมาก และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ส่วนการสรุปบทเรียนในเรื่องการมุ่งใจและการบริการผู้เรียนได้ทำการนำเสนอหน้าชั้นเรียน ซึ่งทักษะการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะและประสบการณ์ในการสื่อสารเพราะทักษะการนำเสนอเป็นทักษะการสื่อสารที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการประกอบอาชีพโดยเฉพาะอาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการ (Haydensheets and Tillson, 2007; Dixon and Thomas, 2015)

4. ความพึงพอใจในการบริการใช้วิธีการเรียนการสอนแบบปฏิบัติจริง (Learning by doing) เป็นการจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีของ John Dewey สันติ ศรีสวนแดง (2556) กล่าวว่า การเรียนเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริงทำให้ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์เดิมและความรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ซึ่งสอดคล้องกับ โกวิทย์ วรพิพัฒน์ (2543) กล่าวว่า เมื่อผู้เรียนได้ทำจริงจะพบปัญหาและสามารถค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองจึงเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะ “คิดเป็น ทำเป็น แก้ไขปัญหาเป็น” และสรุปบทเรียน เรื่องความพึงพอใจในการบริการโดยการทำรายงานแบบเป็นกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นกลุ่มนั้น คือ การเรียนรู้วิถีของประชาธิปไตย รู้จักการเป็นผู้นำ และการเป็นผู้ตามที่ดี ญทกวี ศิริรัตน์ และ ศศิธร ชิดนารี (2552) พบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบเป็นทีมสามารถทำให้นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น และผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

5. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมใช้วิธีการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติ (Role play base learning) เพราะการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นการสร้างประสบการณ์จำลองที่เสมือนจริงถือว่าเป็นแนวทางการสอนที่ทำให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวไปพบกับชีวิตจริงเมื่อไปรับบทบาทการประกอบอาชีพในอนาคต สอดคล้องกับ Cerkez and eth, พบว่า การเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนมีความกล้าแสดงออก และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น และได้มีการอภิปรายในชั้นเรียนเพื่อทำการสรุปบทเรียน เรื่องภาวะ

ผู้นำและการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ อภิชาติ ไจอารีย์ และณภัทร ทองมัน (2560) กล่าวว่า ทักษะความเป็นผู้นำนั้นเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนพัฒนาการจัดการศึกษา

การสรุปและอภิปราย ผลกิจกรรมการเรียนรู้การสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบริการที่พัฒนาจาก ข้อเสนอของผู้นั้นมีกิจกรรมที่หลากหลาย ทำให้ผู้เรียนไม่เกิดความเบื่อหน่ายถึงแม้ว่าเนื้อหาวิชาจะมีมาก และเป็นเนื้อหาวิชาที่น่าเบื่อสำหรับผู้เรียนก็ตาม จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้ของผู้เรียนได้จำนวน ร้อยละ 58.07 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ซึ่งถือว่าเป็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่พอรับได้ ส่วนคะแนนเฉลี่ยภาคปฏิบัติงาน กลุ่มนั้นอยู่ในระดับดีเนื่องจากผู้สอนออกแบบการสอนจากความต้องการของผู้เรียน จึงส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามมาด้วยเพราะผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนและมองว่า กระบวนการดังกล่าวนี้ผู้สอนใจดี ซึ่งการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับ อนามัย ดำเนตร (2561) ที่พยายามค้นหาวิธีการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นรายวิชาที่เนื้อหา ค่อนข้างยาก ผู้เรียนมีความเบื่อหน่าย ให้ผู้เรียนเกิดความสนใจจึงได้ทำการวิจัย เรื่อง ผลการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยใช้ภาพยนตร์ร่วมสมัยภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ประโยคและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของ นิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ผลออกมาใน ทิศทางเดียวกัน คือ ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและผลคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนแตกต่างจากก่อนเรียน

การสรุปและอภิปราย การสะท้อนผลกระบวนการและการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้การสอนรายวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการ ผู้เรียนได้สะท้อนกระบวนการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้การสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บริการว่าเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ดีทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนมีกิจกรรม ที่หลากหลายทำให้การเรียนตื้นตันไม่น่าเบื่อ แต่กิจกรรมค่อนข้างเยอะเพราะมาจากความคิดของหลายคน มีผู้เรียนส่วนน้อยมองว่ากิจกรรมเยอะเกินไปต้องการเรียนแบบเดิม และบางส่วนมองว่ากิจกรรมเยอะดีแต่เวลา สอนนั้นใช้การท่องจำ จากที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามทฤษฎีความขัดแย้งนั้นมนุษย์จะมีความคิดที่ แตกต่างกัน พระดวงเด่น ฐิญาโน พระจารตพงศ์ และคณะ (2561) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่ฝัง รากลึกอยู่ในสังคมมนุษย์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้การจัดการความขัดแย้งที่ดีย่อมสามารถตอบสนองความพึง พอใจของทุกฝ่าย และผู้เรียนได้สะท้อนผลการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้การสอนรายวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บริการจากข้อเสนอของผู้นั้น 1) ผู้เรียนสะท้อนว่าแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนรายวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมบริการที่มาจากข้อเสนอของผู้นั้นมีกิจกรรมที่หลากหลายครบตามขอบเขตของเนื้อหาวิชา 2) สะท้อนว่ามีกิจกรรมการเรียนรู้ที่ที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนจึงทำให้ทำข้อสอบได้ผลการเรียนจึง ออกมาในทิศทางที่ดี 3) กิจกรรมการเรียนรู้การสอนนั้นมาจากความต้องการของผู้เรียนจึงทำให้ผู้เรียนตั้งใจ ปฏิบัติงานกลุ่มทำให้คะแนนออกมาในระดับดีมาก และ 4) กิจกรรมผู้เรียนมองว่าอาจารย์ใจดีเพราะเปิดโอกาสให้ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิเดช ช่างชัย สันติศรีสวนแดง และประสงค์ ต้นพิชัย (2560) ที่พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ด้านการเกษตรโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า มีกิจกรรมการเรียนรู้และสถานที่ เรียนที่หลากหลายผู้เรียนไม่เบื่อสนุกกับการเรียน จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้หลังเรียนแตกต่างจากก่อนเรียน ทักษะการปฏิบัติงานกลุ่มอยู่ในระดับดี จึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะเห็นว่าแนวทางการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียนนั้นเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจเพราะได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้ผู้เรียนตั้งใจเรียนทำให้ผลการเรียนเป็นไปในทิศทางที่ดี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ 2 ข้อดังนี้

1. ผู้สอนรายวิชาอื่นๆ ที่เปิดสอนในโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ควรนำแนวทางการจัดการเรียนการสอนจากข้อเสนอของผู้เรียนไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

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 ขอบเอียด. (2558). ผลการสรุปบทเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในชีวิตประจำวัน โดยใช้แผนผังมโนทัศน์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2) (1) (2015) มกราคม-มิถุนายน 2558.
- ดาราพรรณ เดชกรรณ์ และ อรพิน ศิริสัมพันธ์. (2560). การพัฒนาผลการเรียนรู้และทักษะการแสวงหาความรู้ เรื่องภูมิปัญญาไทยของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้. วารสาร Viridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560. (409-436)
- ญาณกร สุทัศนมาลี และสุนทร สืบคำ. (2552). การสอนโดยกระตุ้นให้นักศึกษาตั้งคำถาม. รายงานการวิจัยในชั้นเรียน. สาขาวิชาวิศวกรรมเกษตร. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และ ศศิธร ชิดนารี. (2552). ผลการจัดการเรียนการสอนแบบเป็นทีมในรายวิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปลະความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต. Journal of health science (3). (2) (July - December). (32-40)
- ทศนา แชนณี. (2554). ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทน์ เรืองฤทธิ์. (2560). การพัฒนานวัตกรรมการสอนแบบผสมผสานโดยใช้โครงงานเป็นฐาน รายวิชา 468310 เทคนิคการนำเสนอและการจัดนิทรรศการ. วารสาร Viridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2560. (679-693).
- อวยพร ศยามน อินสะอาด และสุพจน์ อิงอาจ. (2560). ผลการใช้อินโฟกราฟิกร่วมกับการเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิกซอว์ II กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วารสาร Viridian E-Journal, Silpakorn University. (10). (2). (พฤษภาคม-สิงหาคม). (หน้า: 572-582).
- ปิยนันท์ ปายนิม. (2559). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนบนเว็บแบบผสมผสานด้วยการเรียนการสอนแบบร่วมมือ. วารสารวิจัยและพัฒนาโดยกองกณิโนพระราชูปถัมภ์. สาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี. (121-129).
- พระดวงเด่น จูญาโน พระจารตุรงค์ และคณะ. (2561). ปรัชญาความขัดแย้ง. Journal of MCU Peace Studies. (6). (1). (January-March). (284-292).

- สันติ ศรีสวนแดง. (2556). **การจัดการเรียนรู้โดยใช้สวนเกษตรเป็นฐาน**. นครปฐม: เพชรเกษมพรินติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- แสงดาว ถิ่นหารวงษ์. (2558). **การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในรายวิชาการดนตรีสำหรับเด็ก**. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์. (17). (1). (มกราคม-มิถุนายน). (หน้า: 1-11).
- สุชาติ อาจทรัพย์ ศิริประภา ชันคำ และ อภิญญา สิทธิภูมิมงคล. (2556). **ประสิทธิผลการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม Moodle สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา (กรณีศึกษา วทกพ 217 การนำเสนอสารสนเทศทางการกีฬา ปีการศึกษา 2556)**. Journal of Professional Routine to Research (2) (August 2015): (81-89).
- อนามัย ดำเนตร. (2561). **ผลการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้ภาพยนตร์ร่วมสมัยภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ประโยคและไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**. Veridian E-Journal. (11). (1). (มกราคม-เมษายน). (3189-3209).
- อภิชาติ ใจอารีย์ และณภัทร ทองมัน. (2560). **ทิศทางการผลิตครูเกษตรของประเทศไทยในช่วง 10 ปี (ปี พ.ศ.2558-2567)**. Veridian E-Journal. (10). (3). (กันยายน-ธันวาคม). (2087-2106).
- อภิเดช ช่างชัย สันติศรีสวนแดง และประสงค์ ต้นพิชัย. (2560). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ด้านการเกษตรโดยมีส่วนร่วมของชุมชน: 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**. Seattle making Value for Society. 122and ASEEAnnual Conference 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: <http://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.