

การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

Teaching and Learning Development Study of Service Psychology for Undergraduate Students at Dusit Thani College, Bangkok

♦ สมิทธิรักษ์ จันทรักษ์

ดร. ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยดุสิตธานี

Smithirak Jantarak

Dr., Lecturer at Department of Humanities and Social Sciences, Dusit Thani College,

E-mail: smithirak@gmail.com

Abstract

The objectives of this research are: 1) to evaluate and analyze the knowledge process of service psychology in the public and private universities in Thailand and 2) to develop teaching and learning of Service Psychology for Undergraduate Students at Dusit Thani College, Bangkok by using mixed methods research : qualitative and quantitative research approach design and experimental research. This research comprised four steps as follows: 1) Documentary research, expert and service psychology lecturer interview and participant observation, 2) Development of service psychology instructional model 3) Test of the Service Psychology instructional model 4) Improvement of the service psychology instructional model. Key informants were divided into two groups by purposive sampling namely 13 service psychology experts and service psychology lecturers, and the experimental group and control group were 80 students studying psychology for quality of life subjects at Dusit Thani College. The research was conducted 3 hours per week for 3 three weeks. The research instruments included service psychology test, in-depth interview, memorandum of participant observation form, memorandum of focus group discussion form, and evaluation form of learners. Data were analyzed by using descriptive statistics, mean, standard deviation, percentages and t-test.

The results of this research found that:

1. Teaching and Learning Study of Service Psychology should be integrated into the teaching model and focus on psychology theory and psychology principle including the study

of self-understanding, understanding others, understanding society, and application of Service Psychology in Services Industry. It found three factors affecting the success of teaching and learning of Service Psychology teaching, which were: 1) factors in the lecturer who teaches teaching and learning – knowledge and experience of Service Psychology 2) factors in teaching and learning - activities, teaching method and integration of the teaching model and 3) factors in the Service Psychology course in the Thai Qualification Framework for Higher Education (TQF : HEd)

The instructional model for the Service Psychology at Dusit Thani College that was researched and developed is called “Service Mind’ DTC Model” and has 6 important elements: 1) principles 2) objectives 3) teaching method 4) steps of instruction 5) media and activity and 6) evaluation. The model was tested and developed in the classroom with students at Dusit Thani College. The evaluation of the students revealed that the experimental group obtained more knowledge from the Service Psychology after studying higher the control group it at a statistical significance at level of .01 and, overall, and students were highly satisfied with the Service Psychology instructional model at Dusit Thani College.

Keywords: Service Psychology, Instructional Model

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประมวล วิเคราะห์ องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) พัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research : Qualitative and Quantitative Research Approach Design) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาการบริการและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง คือ 1) ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ประจำวิชาจิตวิทยาการบริการ จำนวน 13 คน และ 2) กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ได้แก่ นักศึกษารายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต วิทยาลัยดุสิตธานี จำนวน 80 คน เป็นเวลา 3 สัปดาห์ ๆ ละ 3 ชั่วโมงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยายเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าสถิติทดสอบที

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาแนวทางการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า การสอนจิตวิทยาการบริการควรมีรูปแบบการสอนแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการจิตวิทยา มีความเข้าใจธรรมชาติ ตนเอง ผู้อื่น และสังคม และสามารถนำความรู้ทางจิตวิทยาไปประยุกต์ใช้ในงานอุตสาหกรรมบริการ และพบปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการ มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน ได้แก่ ความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอนจิตวิทยา 2) ปัจจัยด้านการเรียนการสอน ได้แก่ กิจกรรม วิธีการสอน และรูปแบบการสอนแบบบูรณาการ และ 3) ปัจจัยโครงสร้างทางการศึกษาที่กำหนดให้มีการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหมวดวิชาเฉพาะกลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระดับปริญญาตรี (มคอ.1)

2. รูปแบบการสอน “Service Mind’ DTC Model” มีองค์ประกอบสำคัญ จำนวน 6 องค์ประกอบ มีวิธีการใช้โดยการศึกษา 1) หลักการสอน 2) วัตถุประสงค์การสอน 3) วิธีการสอน 4) ขั้นตอนการสอน 5) สื่อและกิจกรรมการสอน และ 6) การประเมินผลการสอน ผลการทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ที่พัฒนาขึ้นในชั้นเรียนกับนักศึกษา จากการทำแบบประเมินผลผู้เรียน พบว่า กลุ่มทดลองที่ใช้รูปแบบการสอนมีความรู้จิตวิทยาการบริการหลังเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ใช้การสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นในระดับมาก

คำสำคัญ : จิตวิทยาการบริการ รูปแบบการสอน

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในอัตราค่อนข้างสูง มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมทางตรงทางการท่องเที่ยว (Tourism Direct GDP: TDGDP) ประมาณร้อยละ 5.45 เมื่อเทียบกับ GDP รวมของประเทศ สัดส่วนดังกล่าวนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของงานอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว จึงเกิดการฝึกอบรมและการจัดการเรียนการสอนกลุ่มวิชาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ (Psychology In Hospitality Industry) ขึ้นในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการเป็นศาสตร์ประยุกต์อีกแขนงหนึ่งที่น่าสนใจที่มีขอบข่ายกว้างขวาง เช่น องค์การและการทำงานในอุตสาหกรรมบริการ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารการตลาด การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำและผู้ตาม การเจรจาต่อรอง จิตวิทยาการขาย จิตวิทยาการบริการ พฤติกรรมลูกค้า บุคลิกภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ เป็นต้น (สมิต สัมฤทธิ์. 2550 : 14 - 15) จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) เป็นศาสตร์การประยุกต์ระหว่างจิตวิทยา และความรู้ในการบริการมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการที่เน้นการบริการเป็นหลัก เช่น โรงแรม รีสอร์ท สปา กิจกรรมท่องเที่ยว ร้านอาหารและภัตตาคาร งานมหกรรม งานโชว์ การแสดงและการจัดการประชุม

การประชาสัมพันธ์ ลูกค้าสัมพันธ์ การสื่อสารการตลาด แผนกบริการลูกค้า เป็นต้น เนื่องจากการบริการที่ดีจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ เพื่อให้เราเข้าใจลูกค้าและสามารถจัดบริการที่ดีเกิดความประทับใจกับลูกค้า อันจะส่งผลต่อความมั่นคงของหน่วยงานให้บริการ และผู้ปฏิบัติงานในสายงานการบริการทุกระดับ ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทุกคนด้วย จิตวิทยาการบริการจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การมีความรู้ทางจิตวิทยาจะทำให้เราเข้าใจลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น จะดูแลต้อนรับลูกค้าอย่างไร จะพูดติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร ซึ่งจะทำให้การบริการที่ดีแก่ลูกค้าเกิดความประทับใจมากที่สุด (สมิทธิรักษ์ จันทร์ และกัลย์ธีรา สุขก่า. 2557 : 301 - 303) จากความสำคัญของวิชาจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) เป็นศาสตร์ที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว จนสถาบันอุดมศึกษาไทยที่จัดการเรียนการสอนทางด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้ทำการบรรจุวิชาจิตวิทยาการบริการอยู่ในหมวดวิชาเฉพาะหรือหมวดวิชาเอก มีเพียงส่วนน้อยที่บรรจุในหมวดวิชาเลือกเสรี ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต หมวดวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักวิชาบริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป ที่มีหัวข้อจิตวิทยาการบริการในบทเรียนมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร” เพื่อประมวล วิเคราะห์ องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย และเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในโลกปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับจิตวิทยาการบริการในอุตสาหกรรมบริการที่มีการแข่งขันสูงยิ่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประมวล วิเคราะห์ องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย
2. เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 36 คน และนักศึกษารายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต วิทยาลัยดุสิตธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 400 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยกร่างรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานการศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการบริการ จำนวน 3 คน การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มอาจารย์ผู้สอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการที่ได้จากการเลือกอย่างเจาะจง จำนวน 7 คน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนวิชา

จิตวิทยาการบริการ หรือจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการจาก คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขาการจัดการโรงแรม หลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สาขาการจัดการบริการนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ด้านอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

2.3 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการเลือกอย่างเจาะจง จำนวน 2 ห้องเรียน ๆ ละ 40 คน ในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โดยกลุ่มแรกเป็นกลุ่มทดลอง (Experimental Group) และกลุ่มที่สองเป็นกลุ่มควบคุม (Control Group) ที่ใช้การสอนแบบปกติ เปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังจากแบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

3. ระยะเวลา แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

ช่วงที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้ในการจัดการเรียนการสอน รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทยในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

ช่วงที่ 2 การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

4. กิจกรรมการเรียนการสอนที่ศึกษาเป็นกิจกรรมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่อาจกำหนดให้มีขึ้นนอกเวลาเรียน

5. ตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ และการสอนแบบปกติในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้จิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

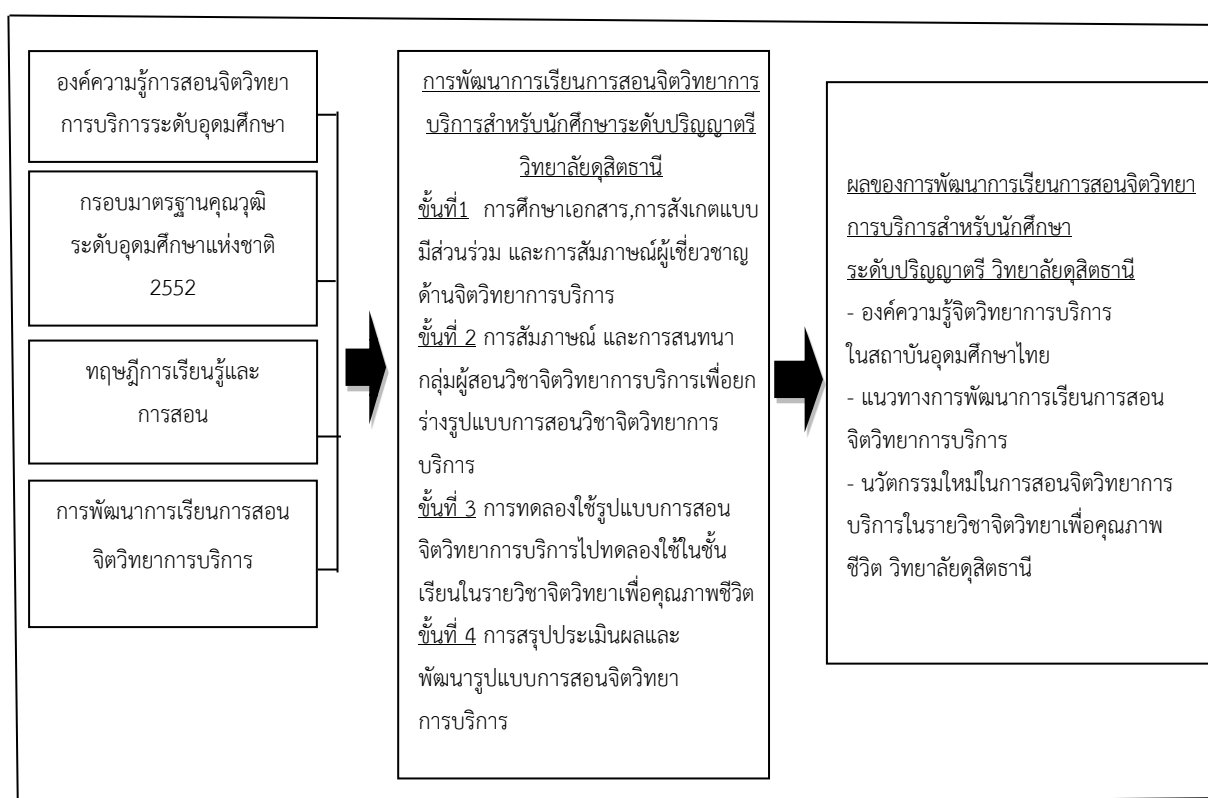
1. องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย หมายถึง การศึกษาความรู้ในการสอนจิตวิทยาการบริการ แนวทางการจัดการเรียนการสอน และรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทยจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกศึกษาวิจัย

2. การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร หมายถึง การศึกษาองค์ความรู้ในการสอน รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบัน

อุดมศึกษาไทยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต หมวดวิชาศึกษาทั่วไป และรายวิชาจิตวิทยาการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

3. การเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการ หมายถึง นวัตกรรมการสอนจิตวิทยาการบริการที่วิจัยและพัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการประกอบด้วยหลักการสอน วัตถุประสงค์ วิธีการสอน ขั้นตอนการสอน และบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและกิจกรรมนอกชั้นเรียนระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ การจัดการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย ทฤษฎีการเรียนรู้และการสอน ได้แก่ ทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในความมีเหตุผลของมนุษย์ ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไดค์ ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบโอเพอร์เรนต์ ทฤษฎีสนามของเคร์ท เลวิน ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการเรียนรู้ของโรเจอร์ ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการสังเกตแบบ (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2545) รูปแบบการเรียนการสอน ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะพิสัย รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะ

กระบวนการ รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการ (ทีศนา แซมมณี, 2556) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอน และงานวิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยการพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานีเป็นการวิจัยประเภทวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research : Qualitative and Quantitative Research Approach Design) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาเอกสาร, การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการบริการ เพื่อประมวล วิเคราะห์ องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย

ขั้นที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มผู้สอนวิชาจิตวิทยาการบริการ เพื่อยกร่างรูปแบบการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 3 การวิจัยเชิงทดลองโดยการนำรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ไปทดลองใช้ในชั้นเรียนในรายวิชาจิตวิทยากับคุณภาพชีวิต โดยมีกลุ่มควบคุมที่ใช้การสอนแบบปกติเป็นกลุ่มเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 4 การสรุปประเมินผลและพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร โดยผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา เพื่อพัฒนาปรับปรุงและรับรองรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 61 ข้อ แบ่งเป็น ข้อสอบปรนัย จำนวน 60 ข้อ และข้อสอบอัตนัย จำนวน 1 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .85

2. แบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นแบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยต่อการสอนตามรูปแบบการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ของอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำกรอบแนวคิดในการวิจัยและใช้แนวทางการสังเกต 6 ประการ ได้แก่ การแสดงออก (Acts) กิจกรรม (Activities) ความหมาย (Meaning) ความสัมพันธ์ (Relationship) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participation) และสภาพสังคม (Setting) จำนวน 6 ข้อ

3. แบบบันทึกการสัมภาษณ์ (In - Depth Interview) เป็นแบบบันทึกการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยต่อการสอนตามรูปแบบการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation)

4. แบบบันทึกการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นแบบบันทึกการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัยต่อการสอนตามรูปแบบการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การจัดสนทนากลุ่ม

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากการเก็บข้อมูลจากแบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร สถิติทดสอบที (t - test) ประเภท t - Dependent เปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังการทดลองรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิตสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มควบคุม (Control Group) ที่ใช้การสอนแบบปกติ

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ผู้สอนจิตวิทยาการบริการ จำนวน 13 คน/สถาบัน พบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การประมวล วิเคราะห์ องค์ความรู้จิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย

1.1 จากการศึกษาการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 13 สถาบัน พบว่า เกือบทุกสถาบันการศึกษาจะมีการจัดการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มพื้นฐานวิชาชีพ ตามการประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 หรือ มคอ.1 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553 : 1 - 16) กำหนดให้หลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและสาขาการโรงแรม มีกลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาอาจเพิ่มหัวข้อ เนื้อหาสาระรายวิชา และจำนวนหน่วยกิต ตามวัตถุประสงค์และเอกลักษณ์ของหลักสูตร

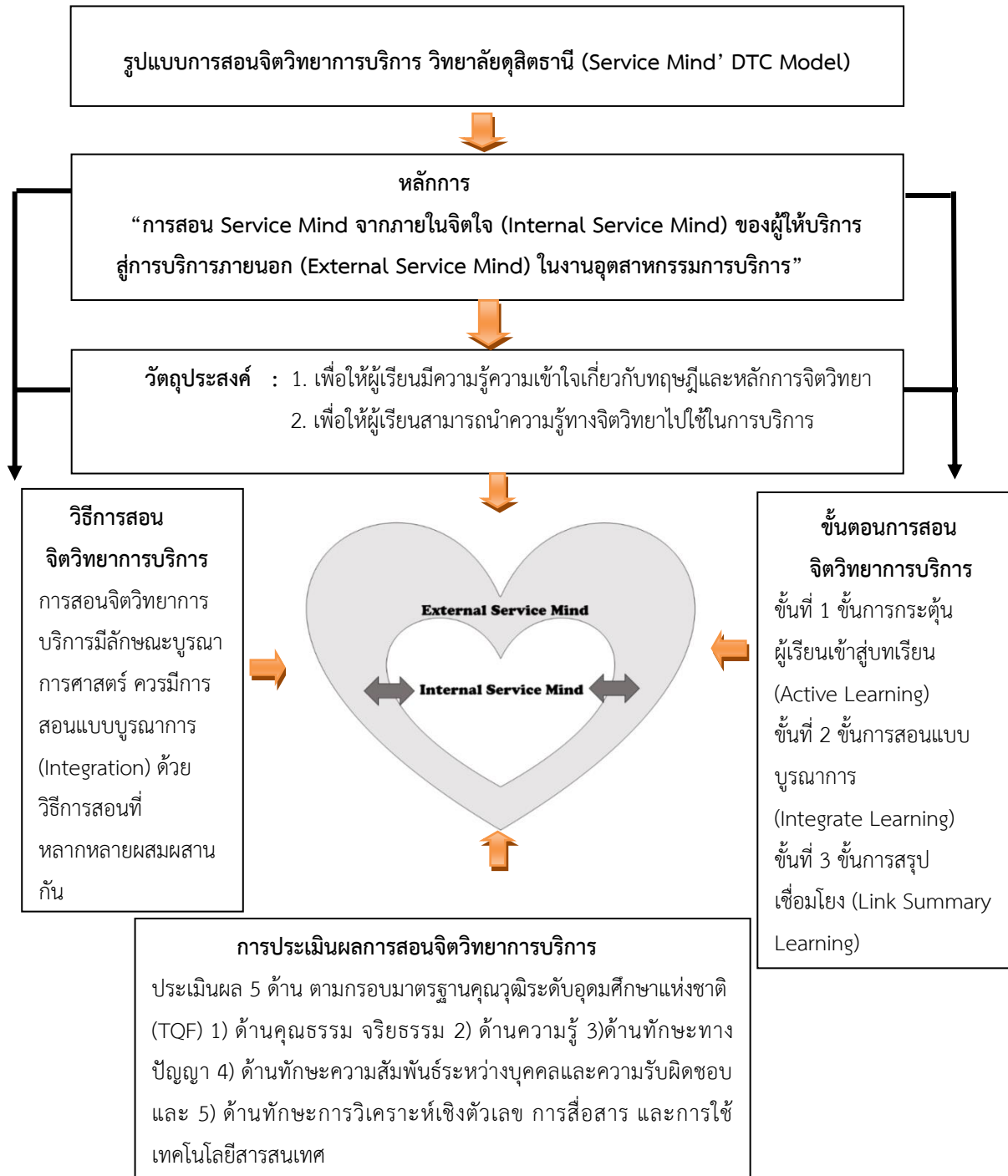
1.2 แนวทางการสอนจิตวิทยาการบริการในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันอุดมศึกษาไทยจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ผู้สอนจิตวิทยาการบริการ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม กับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ผู้สอนจิตวิทยาการบริการ จำนวน 13 คน พบว่า แนวทางการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มการสอนแบบบูรณาการ (Integration) 2) กลุ่มการสอนทฤษฎี หลักการจิตวิทยาสู่จิตวิทยาการบริการ สอดคล้องกับรูปแบบการสอนที่เน้นการพัฒนา ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) 3) กลุ่มการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ สอดคล้องกับรูปแบบการสอนที่เน้นการพัฒนา ด้านทักษะพิสัย (Psycho - Motor Domain) และ 4) กลุ่มการสอนแบบการคิดเชิงวิพากษ์ สอดคล้องกับรูปแบบการสอนที่เน้นการพัฒนา ด้านทักษะกระบวนการ (Process Skills) และพบปัจจัยที่มีผลต่อการสอนจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีลักษณะร่วมกันคือ ความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน สื่อและกิจกรรมการเรียนการสอน และการกำหนดรายวิชาจิตวิทยาการบริการในหลักสูตร

2. ผลการพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ผู้สอนจิตวิทยาการบริการ เพื่อยกร่างพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี พบว่า

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลการจัดการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้และประสบการณ์สามารถถ่ายทอดความรู้จิตวิทยาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ปัจจัยด้านการเรียนการสอน กิจกรรม รูปแบบ วิธีการหรือกระบวนการในการจัดการเรียนการสอนที่ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้จิตวิทยาการบริการ และ 3) ปัจจัยโครงสร้างทางการศึกษาที่กำหนดให้มีการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระดับปริญญาตรี ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี (มคอ.1) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ซึ่งพบว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยส่วนใหญ่มีการเปิดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการ แต่บางสถาบันใช้การสอนสอดแทรกในรายวิชาอื่น ๆ ตามหลักสูตรแทน

2.2 รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ได้เสนอรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี มีลักษณะร่วมกันคือ รูปแบบการสอนแบบบูรณาการ (Integration) ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอร่างรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการตรวจสอบและรับรองรูปแบบการสอนเพื่อนำไปใช้ทดลองสอนกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป ซึ่งรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี จะมีความยืดหยุ่นสูงในการนำไปใช้สูง เพราะแต่ละรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาและเนื้อหาที่แตกต่างกัน แต่โดยหลักการและวัตถุประสงค์การสอนจิตวิทยาการบริการนั้น มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการจิตวิทยา มีความเข้าใจธรรมชาติ ตนเอง ผู้อื่น และสังคม และสามารถนำความรู้ทางจิตวิทยาไปประยุกต์ใช้ในงานอุตสาหกรรมบริการ เรียกรูปแบบการสอนนี้ว่า “Service Mind’ DTC Model”



3. ผลการศึกษาการทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี การทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการไปทดลองใช้ในชั้นเรียนรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต จำนวน 2 ห้องเรียน ประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 80 คน เป็นเวลาจำนวน 3 ครั้ง ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวมจำนวนนักศึกษาที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน 80 คน ทำการวิเคราะห์ความรู้จิตวิทยาการบริการ (ในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต) ของผู้เรียนจากการทดสอบแบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการเปรียบเทียบก่อนเรียน (Pretest) และหลังเรียน (Posttest) โดยใช้แบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการ แบ่งเป็นข้อสอบปรนัย จำนวน 60 ข้อ (60 คะแนน) และข้อสอบอัตนัย จำนวน 1 ข้อ (20 คะแนน) รวมคะแนนเต็มทั้งหมด 80 คะแนน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาจิตวิทยาการบริการที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางแสดงผลความรู้จิตวิทยาการบริการ (ในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต) ของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ และกลุ่มควบคุมหลังการสอนแบบปกติ

การทดสอบ	n	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
กลุ่มทดลอง	40	60.81	48.65	1.26	1.98 **	0.00
กลุ่มควบคุม	40	47.16	37.73	0.84		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางพบว่า ภายหลังจากใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการวิทยาลัยดุสิตธานี นักศึกษามีผลความรู้จิตวิทยาการบริการ (ในรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต) สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนแบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการหลังการทดสอบแบบวัดความรู้จิตวิทยาการบริการ จำนวน 80 คะแนน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 48.65 และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 37.73 คะแนน แสดงให้เห็นว่าหลังการใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี นักศึกษามีความรู้จิตวิทยาการบริการสูงมากกว่าการสอนแบบปกติ

อภิปรายผล

จากการนำผลการทดลองการใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาการบริการ จำนวน 5 ท่าน ถอดบทเรียนเพื่ออภิปรายผลการพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ดังนี้

จากการศึกษาการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมบริการพบว่า เกือบทุกสถาบันการศึกษาจะมีการจัดการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ

จำนวน 3 หน่วยกิต ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มพื้นฐานวิชาชีพ ตามการประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 หรือ มคอ.1 โดยมีชื่อเรียก รายวิชาแตกต่างกันไป เช่น รายวิชาจิตวิทยาการบริการ รายวิชาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ รายวิชา จิตวิทยาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รายวิชาจิตวิทยาการบริการและศิลปะการต้อนรับ เป็นต้น แต่บาง สถาบันใช้การสอนสอดแทรกในรายวิชาอื่น ๆ ตามหลักสูตรแทน แสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยที่เปิด สอนด้านอุตสาหกรรมบริการตระหนักถึงความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 และ การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการที่มี ความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

จากผลการทดลองใช้รูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี ที่เรียกว่า “Service Mind’ DTC Model” ที่มุ่งสอนการสอนแบบบูรณาการ (Integration) ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยา การบริการ มีความพึงพอใจต่อการนำรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานีในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการที่วิจัยและพัฒนาขึ้นเป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีความเหมาะสม ทันสมัย และมีความยืดหยุ่นในการนำไปใช้จริง และผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาการบริการ เสนอให้มีการพัฒนารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์ความรู้ ด้านจิตวิทยาการบริการแบบบูรณาการมีการเผยแพร่และกระตุ้นให้ไปวิชาต่าง ๆ มองเห็นความสำคัญในการ ส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการที่เน้นการสอนแบบบูรณาการให้มากขึ้น แต่เนื่องจาก การสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ มีลักษณะบูรณาการศาสตร์ จึงควรมีการสอนแบบบูรณาการด้วยวิธีการสอน ที่หลากหลายผสมผสานกัน แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี มีความ เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการสอนในรายวิชาจิตวิทยาการบริการ เนื้อหาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการใน รายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ ทิศนา แคมมณี (2556 : 224) กล่าวว่า รูปแบบการสอน ที่เกิดประโยชน์ต่อครูอาจารย์ส่วนใหญ่และมีโอกาสนำไปใช้ได้นั้น มีแก่นสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ ทฤษฎี หรือหลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ และผลที่จะได้จากรูปแบบ ซึ่ง อาจารย์ผู้สอนสามารถออกแบบรูปแบบการสอนไปพัฒนาทั้งทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย รวมทั้ง กระบวนการพัฒนาสติปัญญา อยู่ที่ยุติเน้นของรูปแบบการสอนนั้น ๆ และยังสอดคล้องกับ วรณา ศิลปอาชา (2560 : 1) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่เปิดการเรียน การสอนด้านอุตสาหกรรมบริการ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ถูกบังคับในโครงสร้างหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับ ปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 กำหนดให้มีการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการ บริการ (Service Psychology) ในหมวดวิชาเฉพาะกลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553 : 1 - 6) และยังสอดคล้องกับ พิมพ์วิ ทหารแก้ว (2560 : 1) ที่กล่าวว่า วิชาจิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการมี

ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการ จึงบังคับไว้ในหลักสูตรเพื่อเป็นการวางพื้นฐานงานบริการให้นักศึกษาเกิดการรับรู้และเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มเข้ามาเรียน วิธีการสอน จะจัดในลักษณะ Active Learning กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้วิธีการสอนที่หลากหลายแบบบูรณาการ เช่น การใช้กิจกรรมผสมเกม ภาพยนตร์ สถานการณ์จริง กรณีศึกษาจริง การศึกษาปัญหา นอกจากนั้นยังสอดคล้อง ไพฑูริย์ สีนลรัตน์ (2553 : 5) ได้ชี้แนะในส่วนการสร้างบัณฑิตว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องสอนเพื่อพัฒนาคนให้มีลักษณะบูรณาการ คือ รวมคุณลักษณะทั้งสามในตัวบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะด้านพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา มีการผสมผสาน ประสานสัมพันธ์สอดคล้องส่งผลเกื้อกูลต่อกันไปด้วยดีทั้งระบบ ก่อให้เกิดสันติภาพต่อสังคมโดยรวม และการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการยังมีความสอดคล้องกับการเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ และคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับ คุณวุฒิ ในระดับปริญญาตรีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551 : 6 – 20) ได้ให้ความสำคัญต่อบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การทำงาน และในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นรูปแบบการสอนที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการบูรณาการทั้งด้านเนื้อหาสาระ วิธีการ และรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการจึงเป็นเป็นวิชาแบบบูรณาการ (Integration) แก่ผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนั้นผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ผู้สอนวิชาจิตวิทยาการบริการ เสนอให้วิทยาลัยดุสิตธานี ควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้มีการจัดการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ จำนวน 3 หน่วยกิต ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มพื้นฐานวิชาชีพ ตามการประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 หรือ มคอ.1 จะทำให้นักศึกษาได้ศึกษาเรียนรู้จิตวิทยาการบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอุตสาหกรรมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า แนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบการสอนมีจำนวนมาก ซึ่งแต่ละแนวคิดและทฤษฎีจะมีองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากวิชาจิตวิทยาการบริการใช้วิธีการแบบบูรณาการ (Integration) ฉะนั้นการนำแนวคิด ทฤษฎี และรูปแบบการสอนไปประยุกต์ใช้ในการสอนวิชาศึกษาทั่วไปจึงต้องใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละเนื้อหาของรายวิชา และหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ

2. จากผลการวิจัย วิทยาลัยดุสิตธานีควรเปิดการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาการบริการในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 หรือ มคอ.1 กำหนดให้มีการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) ในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาจิตวิทยาการบริการในอาหารรายวิชาจิตวิทยาเพื่อคุณภาพชีวิต จึงควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนจิตวิทยาการบริการและรูปแบบการสอนจิตวิทยาการบริการในรายวิชาจิตวิทยาการบริการของหลักสูตรสาขานวัตกรรมการบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานีต่อไป
2. ควรมีการศึกษาวิจัยรวบรวมวิธีการสอน และสื่อการสอนจิตวิทยาการบริการของวิทยาลัยดุสิตธานี เพื่อสร้างและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้จิตวิทยาการบริการในรายวิชาหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาพื้นฐาน วิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และหมวดวิชาเลือกเสรีของสถาบัน

References

- Ministry of Education (2009). Thai Qualifications Framework for Higher Education 2009. Bangkok : Ministry of Education. [in Thai]
- Ministry of Education, (2010). Ministry Notification of Thai Qualifications Framework for Higher Education 2010 in Bachelor of Hotel and Tourism. Bangkok : Ministry of Education. [in Thai]
- Office of the Higher Education Commission. (2008). Higher Education Plan (2018 – 2022). Bangkok : Ministry of Education. [in Thai]
- Pimravee Tahargrav. (2017). Recorded the indepth interview. The Research project of Teaching and Learning Development Study of Service Psychology for Undergraduate Students at Dusit Thani College, Bangkok. 12 November 2017. [in Thai]
- Paitoon Sinlarat. (2010). Instructional Strategies for Qualifications Frame Work. 2thed. Bangkok : Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Samit Suchugoong. (2007). The Art of Services. Bangkok. Vinyuchon Press. [in Thai]
- Smithirak Jantarak and Kaltera Sookkum (2013). Psychology for Quality of Life. Faculty of Hospitality Industry. Dusit Thani College. Bangkok : Dusit Thani College. [in Thai]
- Surang chongtagul. (2002). Education Psychology. Bangkok : Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Tisana Khammani. (2013). Education Science : Knowledge for Efficiently Learning process Management. 4thed. Bangkok : Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Wanna Silparcha. (2017). Recorded the indepth interview. The Research project of Teaching and Learning Development Study of Service Psychology for Undergraduate Students at Dusit Thani College, Bangkok. 31 October 2017. [in Thai]



Smithirak Jantarak, Ph.D., Doctor of Philosophy Program in Development Education (Ph.D.) from Silpakorn University, Lecturer at Department of Humanities and Social Sciences, Dusit Thani College, Bangkok.