



รายละเอียดของรายวิชา  
(มคอ.3)

รหัสวิชา 3573702  
ชื่อรายวิชา สุนทรียสนทนา  
ตอนเรียน B1  
ประจำภาคเรียนที่ 1/2559

อาจารย์ผู้สอน

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล

อาจารย์ผู้ประสานงานรายวิชา

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

## คำนำ

สุนทรียสนทนา เป็นรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่าง นักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนากับผู้รับบริการซึ่งมีความสำคัญต่อวิชาชีพที่ นักศึกษาได้เล่าเรียน โดยอาศัยศิลปะแห่งการฟัง เรียนรู้ที่จะสื่อสารกับผู้อื่นด้วยใจที่เปิดกว้าง คือการ ทำ Dialogue

ดังนั้น การเรียนการสอนจะมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับการ ปฏิบัติในชั้นเรียน นักศึกษาจะได้ฝึกการฟังและการพูด อันเป็นหัวใจของการสื่อสารที่ดี

## สารบัญ

หมวด		หน้า
หมวด 1	ข้อมูลทั่วไป	4
หมวด 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์	5
หมวด 3	ลักษณะและการดำเนินการ	6
หมวด 4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา	7
หมวด 5	แผนการสอนและการประเมินผล	10
หมวด 6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน	13
หมวด 7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา	14

## รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา หลักสูตรการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ

### หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1. รหัสและชื่อรายวิชา

3573702 สนทริยสนทนา

#### 2. จำนวนหน่วยกิต

3 (3-0-6) หน่วยกิต

#### 3. หลักสูตรและประเภทของรายวิชา

หลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขา การบริการลูกค้า หมวดวิชาเฉพาะด้าน

#### 4. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล อาจารย์ผู้สอน

#### 5. ภาคการศึกษา/ชั้นปีที่เรียน

ภาคเรียนที่ 1 / ชั้นปีที่ 3

#### 6. รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

#### 7. รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co-requisite) (ถ้ามี)

ไม่มี

## 8. สถานที่เรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

## 9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

มีนาคม 2558

### หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

#### 1. จุดมุ่งหมายของรายวิชา

นักศึกษาได้รับความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากรายวิชานี้ไปประยุกต์ใช้ได้  
อย่างเหมาะสม กิจกรรมในรายวิชาเน้นฝึกให้นักศึกษาปฏิบัติจากการตั้งวงสนทนาเพื่อรับฟังให้มาก

#### 2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรายวิชา

-

## หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

### 1. คำอธิบายรายวิชา

การนำเสนอความคิด การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจ ความรู้สึกร่วมกัน โดยอาศัยศิลปะแห่งการฟัง เรียนรู้ที่จะสื่อสารกับผู้อื่นด้วยความเมตตา ความเข้าใจ ด้วยใจที่เปิดกว้าง ลดโอกาสของความขัดแย้ง การไตร่ตรองอย่างลึกซึ้ง การสร้างพื้นที่ทางสังคมใหม่ที่เอื้อต่อการคิดร่วมกันอย่างเสมอภาค โดยเน้นการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์

### 2. จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย/การฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
บรรยายร่วมกับการฝึก 16 สัปดาห์	-	-	6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

### 3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

## หมวดที่ 4 การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

### 1. คุณธรรม จริยธรรม

#### 1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- มีคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ
- มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ
- มีภาวะความเป็นผู้นำ และผู้ตาม สามารถทำงานเป็นทีมได้
- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้

#### 1.2 วิธีการสอน

- ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น วงสนทนาแบบ Dialogue มีกติกายกให้พูดทีละคนเท่านั้น ที่เหลือต้องรอฟังให้จบ และเมื่อถึงตาตัวเองถึงพูด เพื่อให้เกียรติเพื่อนในวง วงสนทนาจะหลอหลอมให้แต่ละคน “ฟัง” เพื่อรับรู้ เข้าใจ ไตร่ตรองก่อนพูด
- ให้งานที่นักศึกษาจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และพัฒนาด้านภาวะผู้นำ ในแต่ละช่วงของการสอน นักศึกษาจะทำงานเป็นคู่ หรือเป็นกลุ่มตามลักษณะกิจกรรม และเนื้อหาที่กำหนด
- ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ครั้งแรกของการสอน มีการตกลงกติกาก่อนการเรียน ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและกติกานี้ในชั้น

#### 1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินผลการเข้าเรียน ความตรงต่อเวลา ฯลฯ ที่ได้ตกลงร่วมกัน
- ประเมินผลจากการสังเกต และงานที่ส่งในเวลาที่กำหนด

### 2. ความรู้

#### 2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- เข้าใจหลักของ “การฟังอย่างลึกซึ้ง”
- สามารถนำ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” ไปใช้ในชีวิตประจำวันและในงานได้

#### 2.2 วิธีการสอน

- บทบาทผู้สอนให้ความรู้ในบางส่วนเท่านั้น บรรยายเท่าที่จำเป็น บทบาทหลักคือเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) และให้ร่วมกิจกรรม ลงมือคิด/ทำ เพื่อดูว่านักศึกษาเข้าใจเนื้อหาที่สอนหรือไม่
- กิจกรรมให้แลกเปลี่ยนระหว่างเพื่อนและเสนองานหรือความคิดเห็นหน้าห้อง เป็นการช่วยกันเรียน และฝึกให้กล้าออกมาพูดในสิ่งที่ตัวเองคิดและประสบการณ์ตนเอง
- ใช้วงสนทนา (dialogue) ให้เกิดการรับฟัง สังเกต เรียนรู้จากเพื่อน ส่งเสริมให้เกิดความรู้ชุดใหม่จากการตกตะกอนความคิดของผู้เรียนเอง
- มอบหมายงานให้สืบค้น หรือศึกษาด้วยตนเอง และนำประเด็นมาหารือในวงสนทนา ให้ช่วยกันฟัง

### 2.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า เข้าใจ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” และอธิบายได้ว่านำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และงานได้อย่างไร
- การเขียน reflective paper ทำให้ผู้สอนติดตามได้ว่า เข้าใจ และเรียนรู้อะไร

## 3. ทักษะทางปัญญา

### 3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

- ตระหนักรู้ในความสำคัญของ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” ในการดำเนินชีวิต และในงาน
- ผู้เรียนระลึกเหตุการณ์จากประสบการณ์ส่วนตัวได้ว่า “สุนทรียสนทนา” จะทำให้เหตุการณ์นั้นเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างไร

### 3.2 วิธีการสอน

- บรรยายให้ความรู้ และหลักการของ “สุนทรียสนทนา” แนะนำแหล่งสืบค้นเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม และผู้สอนจัดทำเพจ “สุนทรียสนทนา for Customer Service” ให้กับนักศึกษาได้เข้ามาอ่านและแสดงความคิดเห็น
- จัดกิจกรรมหรือสถานการณ์ให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา ใช้วงสนทนา (dialogue) เป็นกระบวนการบ่มเพาะทางปัญญา เมื่อรู้จักรับฟัง ใจสงบ เกิดสมาธิ ผู้เรียนจะเกิดปัญญา

### 3.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการทำงานที่มอบหมายที่แสดงถึงความรู้ ความเข้าใจ



- ประเมินผลจากการเข้าร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น

#### 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

##### 4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นผู้พูด และผู้ฟังที่ดี
- มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงต่อเวลา

##### 4.2 วิธีการสอน

- วง dialogue มีกติกาว่า ให้ฟังคนอื่น ในขณะที่มีคนพูด และต้องร่วมกันฟังในประเด็นที่วงสนทนาเริ่มเปิดประเด็น ดังนั้นทุกคนต้องฟัง รอเป็น และให้เกียรติเพื่อนในวงสนทนา
- กติกาการเข้าเรียน ต้องเข้าให้พร้อมเพรียงเพื่อให้ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเริ่มเรียน และทำกิจกรรมกัน เมื่อมาถึงให้อยู่ในสภาพพร้อมเรียนไม่นั่งเล่นกันเอง

##### 4.3 วิธีการประเมินผล

- การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างพร้อมเพรียงกัน และเมื่อเข้าวงสนทนานักศึกษาเคารพกติกาในการสนทนา

#### 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- ทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์และเทคโนโลยีในการนำเสนองานตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 5.2 วิธีการสอน

- แนะนำหนังสือ และแหล่งสืบค้นข้อมูล
- มอบหมายงานให้สืบค้นและนำข้อมูลมาเสนอให้ชั้นเรียน

##### 5.3 วิธีการประเมินผล

- นักศึกษานำเสนอสิ่งที่ค้นมานำเสนอด้วยความเข้าใจ และเนื้อหาถูกต้อง

## หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

## 1. แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน	ผู้สอน
1.	ที่มาและความสำคัญของ “สุนทรียสนทนา” รูปแบบของการจัดวงสนทนา และเงื่อนไขในวงสนทนา สุนทรียสนทนามกับ “งาน” สุนทรียสนทนามกับ “ชีวิต”	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำ class เพื่อเข้าสู่การเรียน</li> <li>- อธิบายข้อตกลงในการเรียน และลักษณะกิจกรรมและการเก็บคะแนนสอบ</li> <li>- กติกาในวงสนทนาคือ ฟังเท่านั้น พูดเมื่อถึงตาตัวเองจึงได้พูด</li> <li>- กิจกรรม Journey line เพื่อแนะนำตัวเองให้คลาสรู้จัก</li> <li>- เข้าวงสนทนา ในประเด็นที่ให้ทำกิจกรรม</li> <li>- นักศึกษาแต่ละคนบอกว่าได้เรียนรู้อะไรกับกิจกรรม</li> <li>- สรุปการเรียนรู้และให้เขียน reflective paper</li> </ul>	ดร.สิรินาถ แพทยังกุล และคณะ ผู้สอนจาก ทรู คอร์ปฯ
2.	Theory U หลักการฟัง โดย Otto Scharmer Deep listening ในวง สนทนา การฟัง 4 ระดับ	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยาย Theory U และ Deep Listening รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างสองสิ่งในสุนทรียสนทนา</li> <li>- เข้าวงสนทนา ประสบการณ์ของแต่ละคนในการ “ฟังเชิง</li> </ul>	

			ลึก” - สรุปบทเรียนจากกิจกรรม การฟังเชิงลึก	
3.	สมองกับความคิด คิดบวก	3	- บรรยายคิดบวกมีผลอย่างไรกับการดำเนินชีวิต - นักศึกษาดูคลิป “สมองเงินล้าน” - นักศึกษาจับกลุ่มย่อยสนทนาสิ่งที่ได้เรียนรู้จากคลิปที่ดู - สรุปสาระของบทเรียน	
4.	Goal Setting	3	- บรรยายความสำคัญของตั้งเป้าหมาย หลักการตั้งเป้าหมาย - นศ. เขียนเป้าหมายตามหลักการที่ให้ - จับคู่แชร์กับเพื่อนเพื่อให้ดูว่าตรงกับหลัก SMART หรือไม่ - ให้ประกาศเป้าหมายที่คาดว่าจะทำสำเร็จใน 3 เดือน	
5.	สัตว์ 4 ทิศ - รู้จักตนเอง - รู้จักเพื่อน - การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น - พุทธิจริต	3	- บรรยายลักษณะนิสัยของสัตว์ 4 ทิศ - นักศึกษาเข้ากลุ่มตามชนิดสัตว์ที่คิดว่ามีลักษณะตรงกับนิสัยของตนเอง - แต่ละกลุ่มอภิปรายของดี ข้อเสียของสัตว์ประจำกลุ่มของตน - นำเสนอการปรับนิสัยที่จะเข้าหาเพื่อนต่างลักษณะนิสัย	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- อภิปรายในสิ่งที่เรียนรู้</li> <li>- อาจารย์สรุปความรู้จากกิจกรรม</li> </ul>	
6.	สติกับการฟังเชิงลึก ปัญญา 3 ฐาน ฟังด้วยใจ	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสัมพันธ์ของสติและการฟังเชิงลึก เพื่อผลลัพธ์</li> <li>- นั่งสมาธิปรับคลื่นสมองให้อยู่ในระดับคลื่นอัลฟา</li> </ul>	
7.	สติกับการฟังเชิงลึก ปัญญา 3 ฐาน ฟังด้วยใจ (ต่อ)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อธิบายขั้นตอนทำกิจกรรม ปิดตาพาเดิน</li> <li>- สรุปบทเรียนจากกิจกรรมในวงสนทนา</li> </ul>	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล และ
8.	สุนทรียสนทนากับการบริการ	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจกับลูกค้าแต่ละประเภท</li> <li>- สันทนาลักษณะลูกค้าและการบริการที่จะถูกใจลูกค้าแต่ละประเภท</li> </ul>	
9.	Dialogue กับ วงจรการเรียนรู้  Dialogue กับการตั้งคำถามและความคิดสร้างสรรค์	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บรรยายเรื่องของวงจการเรียนรู้</li> <li>- การตั้งคำถามให้อะไรกับเราบ้าง</li> <li>- เมื่อไหร่ควรตั้งคำถาม ปลายเปิด หรือปลายปิด</li> <li>- ตั้งประเด็น “คำถามสร้างสรรค์”</li> </ul>	ดร.สิรินาถ แพทย์งกุล และ อาจารย์จาก True
10.	Dialogue การส่งต่อถ้อยคำ	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำพูด logos การส่งต่อความคิดความรู้สึกกับศาสตร์ NLP</li> <li>- กิจกรรม wheel of life</li> </ul>	

11.	คำถาม..ชวนคิด	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตั้งคำถามให้อะไรกับเราบ้าง</li> <li>- เมื่อไหร่ควรตั้งคำถาม ปลายเปิด หรือปลายปิด</li> <li>- ตั้งประเด็น “คำถามสร้างสรรค์”</li> </ul>	
12.	Coaching	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coaching คืออะไร และเราจะช่วยให้ตนเองเราหลุดออกจากความคิดหรืออารมณ์ที่เราติดกับอยู่ได้อย่างไร</li> <li>- กิจกรรม “ค้นหาเหตุแห่งปัญหา”</li> </ul>	
13.	ประมวลเนื้อหาทั้งหมด	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดวงสนทนาให้ร่วมกันประมวลความรู้</li> <li>- นักศึกษานำเสนอความรู้และสิ่งที่นำไปใช้มาแลกเปลี่ยนในชั้นเรียน</li> <li>- นักศึกษาแลกเปลี่ยนความสำเร็จ/ความก้าวหน้าตามเป้าหมายที่ประกาศไว้</li> </ul>	
14.	สอบปลายภาค	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบประมวลความรู้เรื่องของสุนทรียสนทนา กับการนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน และการนำไปปรับใช้กับการบริการลูกค้า</li> </ul>	

## 2. การประเมินผล

กิจกรรม	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.	<p>คุณธรรม จริยธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคุณธรรม จริยธรรม ในวิชาชีพ</li> <li>- มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ</li> <li>- มีภาวะความเป็นผู้นำ และผู้ตาม สามารถ ทำงานเป็นทีมได้</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่าง ๆ ตามที่ตกลงไว้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลการเข้าเรียน ความตรงต่อเวลา และกตिका ที่ได้ตกลงร่วมกัน</li> <li>- ประเมินผลจากการสังเกต และงานที่ส่งในเวลาที่กำหนด</li> </ul>	1-15	10%
2.	<p>ความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าใจหลักของ “การฟังอย่างลึกซึ้ง”</li> <li>- สามารถนำ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” ไปใช้ในชีวิตประจำวันและในงานได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า เข้าใจ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” และอธิบายได้ว่าจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และงานได้อย่างไร</li> <li>- การเขียน reflective paper ทำให้ผู้สอนติดตามได้ว่า เข้าใจ และเรียนรู้อะไร</li> </ul>	1-16	30%
3.	<p>ทักษะทางปัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตระหนักรู้ใน ความสำคัญของ “การฟังอย่างลึกซึ้ง” ในการดำเนินชีวิต และในงาน</li> <li>- ผู้เรียนระลึกเหตุการณ์ จากประสบการณ์ส่วนตัวได้ว่า “สุนทรีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินจากการงานที่มอบหมายที่แสดงถึง ความรู้ ความเข้าใจ</li> <li>- ประเมินผลจากการเข้าร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น</li> </ul>	1-16	30%

	สนทนา” จะทำให้เหตุการณ์นั้นเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างไร			
4.	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ - ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา - มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นผู้พูด และผู้ฟังที่ดี - มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงต่อเวลา	- การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างพร้อมเพรียงกัน และเมื่อเข้าวงสนทนา นักศึกษาเคารพกติกาในการสนทนา		20%
5.	ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ - ทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต - สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์และเทคโนโลยีในการนำเสนองานตามที่ได้รับมอบหมาย	- นักศึกษานำเรื่องที่สืบค้นมา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสรุปสาระสำคัญได้		10%

## หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

### 1. เอกสารและตำราหลัก

Sheet จาก ผู้สอน

### 2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

วรภัทร์ ภูเจริญ (2553) Dialogue คิดลงสู่ใจ...ไหลเป็นปัญญา. (ครั้งที่ 2) สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด. กรุงเทพฯ

วรภัทร์ ภูเจริญ (2553) Learn Hot to Learn. (ครั้งที่ 2) สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด. กรุงเทพฯ

วรภัทร์ ภูเจริญ (2557) ศิษย์สี่ทิศน์. (ครั้งที่ 2) สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด. กรุงเทพฯ

วรภัทร์ ภูเจริญ (2555) บริการ คือ งานที่ใจรัก Quality in Services. สำนักพิมพ์ อริยชน จำกัด. กรุงเทพฯ

### 3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ชมวิดีโอทัศน์ออนไลน์ “สุนทรียสนทนา” โดย ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ

Part I <http://youtu.be/lw4h7NWXQI?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4>

Part II <http://youtu.be/Mue1Pzt8W2g?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4>

Part III [http://youtu.be/eQ\\_1W3bR7c?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4](http://youtu.be/eQ_1W3bR7c?list=PL7T579aowMWnzqu9DWc6NTt8SPfgxDvw4)

Summary /Overview of David Bohm's book "On Dialogue"

<http://youtu.be/dTs3bCizOn8>

“On Dialogue” David Bohm



## หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

### 1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชา

นักศึกษาสามารถนำเสนอแนวคิด ตลอดจนมีความแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความรู้สึกร่วมกัน  
ด้วยใจที่เปิดกว้าง สามารถปรับและใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม

### 2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

สังเกต สอบถามจากผู้เรียนระหว่างสอน และผลการประเมินจากทางมหาวิทยาลัย

### 3. การปรับปรุงการสอน

นำข้อสรุปของนักศึกษาที่มีต่อผู้สอนมาปรับปรุงการสอนต่อไป

### 4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

ประเมินจากการแบบประเมิน ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา เทียบกับเกณฑ์การทวนสอบ

### 5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

นำผลจากข้อ 2 และข้อ 4 มาปรับปรุงในการเตรียมสอนครั้งต่อไป