



รายละเอียดของรายวิชา

วิทยาลัย การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สาขาวิชา การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

HOS 102	จิตวิทยาบริการและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	3(3-0-6)
	Psychology for Service Industry and Cross-Cultural Communication	
วิชาบังคับร่วม	-	
วิชาบังคับก่อน	-	
ภาคการศึกษา	1/2568	
กลุ่ม	01	
ประเภทของวิชา	☐ วิชาปรับพื้นฐาน ☐ วิชาศึกษาทั่วไป ☒ วิชาพื้นฐานวิชาชีพ ☐ วิชาชีพบังคับ	
อาจารย์ผู้รับผิดชอบ	ดร.สุธินี อีรานูตร์	อาจารย์ประจำ
อาจารย์ผู้สอน	ดร.สุธินี อีรานูตร์	☒ อาจารย์ประจำ ☐ อาจารย์พิเศษ
สถานที่สอน		☒ ในที่ตั้ง ☐ นอกที่ตั้ง
วันที่จัดทำ	13 สิงหาคม 2568	

หมวดที่ 2 วัตถุประสงค์ของรายวิชาและส่วนประกอบของรายวิชา

1. วัตถุประสงค์ของรายวิชา เพื่อให้นักศึกษา

- 1) อธิบายความหมาย ความสำคัญ และแนวคิดพื้นฐานของจิตวิทยาการบริการได้
- 2) ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการได้
- 3) วิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ และค่านิยมที่ส่งผลต่อการให้บริการได้
- 4) ประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการและเสนอแนวทางแก้ไขได้
- 5) อธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมและเลือกวิธีการให้บริการที่เหมาะสมได้
- 6) แสดงทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ช่วยสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งได้

2. คำอธิบายรายวิชา

ประเด็นและกระบวนการพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลอันรวมถึง การเรียนรู้แรงจูงใจ ค่านิยมในการทำงานและการพักผ่อน และการนำหลักจิตวิทยาไปใช้ในการงานบริการการปลูกจิตสำนึกและทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และคู่ค้าที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งต่างให้ความหมายที่แตกต่างกัน สัญลักษณ์และธรรมเนียมปฏิบัติ การให้บริการได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจากการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยปราศจากข้อขัดแย้งด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษา

มี3.....ชั่วโมง/สัปดาห์

☒ e-mail : sutinee.t@rsu.ac.th
☐ Facebook :
☒ Line : Group Line HOS102 (1-68)
☐ อื่น ระบุ.....

4. ผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชา (Course Learning Outcomes: CLOs):

- 1) อธิบายความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ พร้อมยกตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้
- 2) ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาเพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในงานบริการได้อย่างเหมาะสม
- 3) อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างด้านบุคลิกภาพและอารมณ์ของบุคคล และเชื่อมโยงกับหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการได้
- 4) วิเคราะห์ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่มีอิทธิพลต่องานบริการ และประเมินวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการได้
- 5) อธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และคู่ค้า และเสนอแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมนั้นๆ ได้
- 6) แสดงทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความเข้าใจร่วมกันได้

หมวดที่ 3 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

การพัฒนาผลการเรียนรู้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านที่มุ่งหวัง มีดังต่อไปนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
1.2	มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ	● สอดแทรกกรณีศึกษาจริยธรรมในงานบริการ ● จัดกิจกรรมอภิปรายสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ● ให้ผู้เรียนสะท้อนความเห็นต่อบทบาทวิชาชีพ	● สังเกตพฤติกรรมตรงต่อเวลา การแต่งกาย และการมีส่วนร่วม ● ประเมินการวิเคราะห์กรณีศึกษาจริยธรรม

2. ความรู้

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
2.1	มีความรู้ในสาขาการจัดการโรงแรมและการบริการทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันต่อสถานการณ์โลก	- บรรยายเนื้อหาพร้อมตัวอย่างจากธุรกิจจริง - วิเคราะห์ข่าวสารหรือบทความอัปเดตด้านการบริการ - อภิปรายเปรียบเทียบกรณีในประเทศและต่างประเทศ	- ประเมินจากการสอบสอบปลายภาค/ - ประเมินจากการทดสอบย่อย - ประเมินงานค้นคว้าและการนำเสนอข้อมูล - ประเมินจากคุณภาพงานที่มอบหมาย

3. ทักษะทางปัญญา

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
3.1	มีความสามารถประมวลผลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก	- ใช้กรณีศึกษาจริงเพื่อฝึกวิเคราะห์ปัญหา - จัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไข - ฝึกการคิดเชิงวิเคราะห์และตั้งคำถาม	- ประเมินจากคุณภาพงานที่มอบหมาย - ประเมินจากการทดสอบย่อย - ประเมินจากการสอบปลายภาค

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
4.1	มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม	- มอบหมายโครงการกลุ่มโดยแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจน - จัดกิจกรรม Team Building และ Role Play - ใช้การทำงานกลุ่มในชั้นเรียน	- ประเมินจากคุณภาพผลงานกลุ่ม - ประเมินจาก Peer Assessment และการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

●	ผลการเรียนรู้	วิธีการสอน	วิธีการประเมินผล
5.1	มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ	- ฝึกการนำเสนอทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ - ฝึกเขียนสรุปจากกรณีศึกษา - มอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทักษะทางด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	- ประเมินจากการนำเสนอ - ประเมินรายงานหรือสรุปประเด็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

หมวดที่ 4 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวนชั่วโมง ทฤษฎี/ปฏิบัติ	ผู้สอน
1	แนะนำรายวิชาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ - วัตถุประสงค์และ CLOs ของรายวิชา - เกณฑ์การวัดและประเมินผล - ข้อกำหนดและระเบียบในชั้นเรียน บทที่ 1 บทนำและความหมายของการบริการ - ความหมายของการบริการ	- ปฐมนิเทศรายวิชา - แนะนำผู้สอนและเกณฑ์ประเมิน - ชี้แจงงานและระเบียบวินัย - Pre-test - บรรยายและอภิปราย <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - ลำดับแนวการสอน - Kahoot	3	ดร.สุธิณี
2	บทที่ 1 บทนำและความหมายของการบริการ (ต่อ) - องค์ประกอบของการบริการ - ปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจบริการ - พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการบริการ	- บรรยายเนื้อหา - ซักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - ทดสอบหลังเรียน <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint	3	ดร.สุธิณี
3	บทที่ 2 การทำความเข้าใจลูกค้า - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า - ประเภทและพฤติกรรมของการรับบริการ - การรับรู้และการตีความของลูกค้า	- บรรยายเนื้อหา - ซักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - วิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมลูกค้า <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint	3	ดร.สุธิณี
4	บทที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าและการสร้างความประทับใจ - ความหมายและองค์ประกอบของความพึงพอใจ - การสร้างประสบการณ์บริการเชิงบวก - การจัดการความไม่พึงพอใจ	- บรรยายเนื้อหา - ซักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - วิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมลูกค้า <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint	3	ดร.สุธิณี
5	บทที่ 4 พฤติกรรมและบทบาทของผู้ให้บริการ - คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี - พฤติกรรมที่สร้างความประทับใจ - พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง	- บรรยายเนื้อหา - ซักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - จำลองสถานการณ์ <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint	3	ดร.สุธิณี

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวนชั่วโมง ทฤษฎี/ปฏิบัติ	ผู้สอน
6	บทที่ 5 ทศนคติและจิตบริการ (Service Mind) • ความหมายและองค์ประกอบของ Service Mind • Service Self และการพัฒนาตน • ผลของทศนคติที่ดีต่อการบริการ	- บรรยายเนื้อหา - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - ฝึกปฏิบัติ - มอบหมายงานค้นคว้า <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - ใบงาน	3	ดร.สุธินี
7	บทที่ 6 บุคลิกภาพและการสื่อสารผ่าน ภาษากาย • ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพมืออาชีพ • รอยยิ้มและการแสดงออกที่เหมาะสม • อิริยาบถและการใช้ภาษากาย	- บรรยายเนื้อหา - ฝึกปฏิบัติ - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - วิเคราะห์ตัวอย่าง - มอบหมายงานค้นคว้า - ทดสอบย่อยเก็บคะแนน <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - คลิปวิดีโอ	3	ดร.สุธินี
8	พักระหว่างเทอม (Term Break)			
9	บทที่ 7 คุณธรรมและจริยธรรมในงาน บริการ • หลักจริยธรรมของวิชาชีพบริการ • จริยธรรมของผู้ให้บริการ • การสร้างความเชื่อมั่นและความ น่าเชื่อถือ	- บรรยายและอภิปราย - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - ระดมสมอง <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - ใบงาน	3	ดร.สุธินี
10	บทที่ 8 หลักการให้บริการอย่างมืออาชีพ • การบริการลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ • มารยาทและการใช้สรรพนาม • การบริหารการรอและการจัดคิว	- บรรยายเนื้อหา - ฝึกปฏิบัติ - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - มอบหมายงานค้นคว้า <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - คลิปวิดีโอ	3	ดร.สุธินี
11	บทที่ 9 การสื่อสารในงานบริการและการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรม • ประเภทของการสื่อสาร • เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ • การปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับ วัฒนธรรม	- บรรยายและอภิปราย - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - Role Play <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - ใบงาน	3	ดร.สุธินี

ลำดับ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	กิจกรรมการเรียนการสอน และสื่อที่ใช้	จำนวนชั่วโมง ทฤษฎี/ปฏิบัติ	ผู้สอน
12	บทที่ 9 การสื่อสารในงานบริการและการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรม (ต่อ) • ลักษณะวัฒนธรรมประเทศสำคัญ • ผลกระทบต่อพฤติกรรมบริการ • การปรับบริการตามความแตกต่างทางวัฒนธรรม		3	วิทยากร
13	บทที่ 10 การบริหารความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม • การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า • จิตวิทยาการสร้างทีม • การบริหารความเครียดในงานบริการ	- บรรยายเนื้อหา - กิจกรรมกลุ่ม - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - เกมสร้างทีม <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - เกมส์	3	ดร.สุจินี
14	บทที่ 11 การเพิ่มมูลค่าบริการและการจัดการข้อร้องเรียน • เทคนิค Up-selling และ Cross-selling • ข้อควรจำและขั้นตอนการขายเสริม • การจัดการข้อร้องเรียน	- บรรยาย - Role Play <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - คลิปวิดีโอ	3	ดร.สุจินี
15	บทที่ 12 การสำรวจความพึงพอใจและการบริหารวิกฤต • การสำรวจและเก็บข้อมูลความพึงพอใจ • การรับคำตำหนิและศิลปะการประนีประนอม • การจัดการสถานการณ์วิกฤต	- บรรยายและอภิปราย - ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - วิเคราะห์กรณีศึกษา <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint - ใบงาน	3	ดร.สุจินี
16	นำเสนอ Final Project และสรุปบทเรียน	- นำเสนอผลงานกลุ่ม - ถาม-ตอบ - สรุปบทเรียน <u>สื่อการสอน</u> - PowerPoint	3	ดร.สุจินี
17	สอบทฤษฎีปลายภาค			
รวม			30/60	

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผลการเรียนรู้	สัปดาห์ที่ประเมิน	สัดส่วนของการประเมินผล
1.2	การเข้าชั้นเรียน	ตลอดภาคการศึกษา	5%
1.2	บุคลิกภาพและการแต่งกาย	ตลอดภาคการศึกษา	5%
2.1, 3.1, 4.1, 5.1	งานที่มอบหมายและการมีส่วนร่วม	2-15	20%
2.1, 3.1, 4.1, 5.1	กิจกรรมกลุ่ม/โครงการ	16	20%
2.1, 3.1	ทดสอบย่อย	7	10%
2.1, 3.1, 4.1	สอบปลายภาค	17	40%

หมวดที่ 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

เอกสารประกอบการสอน จัดทำโดยผู้สอน

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

2.1 หนังสือภาษาไทย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

กิตติมา ปรีดีดิลก. (2560). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกษมศรี วงศ์เลิศวิทย์. (2562). การสื่อสารเพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมหญิง สิลลาภทร. (2559). การสื่อสารเพื่อการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

2.2 หนังสือ/บทความภาษาอังกฤษ

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Ting-Toomey, S. (2012). *Communicating across cultures* (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press.

Mattila, A. S. (2000). The role of culture in the service evaluation process. *Journal of Service Research*, 3(2), 136–146.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2023). *Services marketing: People, technology, strategy* (10th ed.). Singapore: Pearson.

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

- TAT E-Magazine – นิตยสารออนไลน์ด้านการท่องเที่ยว การบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย <https://www.tatnews.org/e-magazine>
- World Tourism Organization (UNWTO) – รายงานและสถิติด้านการท่องเที่ยวและพฤติกรรมผู้บริโภค <https://www.unwto.org>
- Culture Atlas – Intercultural Knowledge – ข้อมูลลักษณะทางวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ <https://culturalatlas.sbs.com.au>
- Harvard Business Review – บทความเกี่ยวกับการจัดการบริการและความแตกต่างทางวัฒนธรรม <https://hbr.org>
- MindTools – เครื่องมือและบทความเกี่ยวกับการสื่อสารและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ <https://www.mindtools.com>

หมวดที่ 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

- 1.1 ให้นักศึกษาประเมินผลงานของตนเอง โดยเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ ในการประมวลคิด วิเคราะห์ก่อนและหลังเรียนรายวิชานี้
- 1.2 การสนทนากลุ่มระหว่างผู้สอนและผู้เรียน โดยเปิดโอกาสและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 1.3 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาในทุกภาคการศึกษา

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

- 2.1 การประเมินจากผลการเรียนของนักศึกษา
- 2.2 การประเมินผลความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาโดยกำหนดให้มีการประเมินการสอนจากการสังเกตการณ์สอน ผลการสอน การสัมภาษณ์นักศึกษา

3. การปรับปรุงการสอน

- 3.1 การนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาและประมวลความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการเรียนการสอนโดยนักศึกษา ผ่านระบบ On-line มาปรับปรุงการเรียนการสอนในภาคการศึกษาต่อไป
- 3.2 การปรับปรุงรายละเอียดรายวิชาให้ทันสมัยและเหมาะสมกับนักศึกษารุ่นต่อไป

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ | สัมภาษณ์นักศึกษา |
| ☒ | การสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา..... |
| ☒ | การตรวจสอบการให้คะแนนและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา..... |
| ☐ | การประเมินความรู้รอบยอดโดยการทดสอบ..... |
| ☐ | รายงานผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ในแต่ละด้าน..... |
| ☒ | แบบสำรวจ/แบบสอบถาม..... |
| ☐ | อื่นๆ ระบุ..... |

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- 5.1 การทบทวนและปรับปรุงการสอนของรายวิชาในทุกภาคการศึกษา โดยนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนและผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนโดยนักศึกษา มาปรับปรุงการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5.2 จัดให้มีระบบการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา โดยพิจารณาผลการประเมินการสอนโดยนักศึกษา คณะกรรมการประเมินของหลักสูตร/สาขาวิชา การรายงานรายวิชาหลังการทบทวนประสิทธิผลของรายวิชา การทบทวนเนื้อหาที่สอน กลยุทธ์การสอน และเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารายวิชาเสนอต่อประธานหลักสูตรหรือหัวหน้าสาขา เสนอต่อกรรมการประจำวิทยาลัยพิจารณาให้ความคิดเห็นและสรุปเพื่อวางแผนปรับปรุงในปีการศึกษาต่อไป