หลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรนานาชาติ)

Master of Science Program in Service Innovation (International Program)

หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ 2555

(แบบ มคอ.2)

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	**มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
วิทยาเขต/คณะ/ภาควิชา	**ศูนย์ท่าพระจันทร์/ วิทยาลัยนวัตกรรม**

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย: **หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรนานาชาติ)**

ภาษาอังกฤษ: **Master of Science Program in Service Innovation (International Program)**

2. ชื่อปริญญาและสาขาวิชา

ภาษาไทย: **ชื่อเต็ม** **วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการบริการ)**

ชื่อย่อ **วท.ม. (นวัตกรรมการบริการ)**

ภาษาอังกฤษ: **ชื่อเต็ม** **Master of Science (Service Innovation)**

ชื่อย่อ **M.S. (Service Innovation)**

3. วิชาเอก (ถ้ามี)

ไม่มี

4. จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตร

จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร 36 หน่วยกิต

5. รูปแบบของหลักสูตร

5.1 รูปแบบ	**หลักสูตรระดับปริญญาโท ศึกษา 2 ปี**
5.2 ภาษาที่ใช้	**หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาอังกฤษ**
5.3 การรับเข้าศึกษา	**รับทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ**
5.4 ความร่วมมือกับสถาบันอื่น	**เป็นหลักสูตรของสถาบันโดยเฉพาะ**
5.5 การให้ปริญญาแก่ผู้สำเร็จการศึกษา	**ให้ปริญญาเพียงสาขาวิชาเดียว**

6. สถานภาพของหลักสูตรและการพิจารณาอนุมัติ/เห็นชอบหลักสูตร

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรนานาชาติ) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2555 ปรับปรุงจากหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรนานาชาติ) ฉบับพ.ศ. 2552

กำหนดเปิดสอนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2555

ได้พิจารณากลั่นกรองโดยคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 17/2554 เมื่อวันที่ 26 เดือนกันยายน พ.ศ.2554

ได้พิจารณากลั่นกรองโดยคณะอนุกรรมการสภามหาวิทยาลัยด้านหลักสูตรและการจัดการศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2555 และการประชุมครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

ได้รับอนุมัติ/เห็นชอบหลักสูตรจากสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 3/2555 เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2555

7. ความพร้อมในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

หลักสูตรมีความพร้อมเผยแพร่คุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ในปีการศึกษา 2557

8. อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

สามารถประกอบอาชีพในระดับจัดการของภาคอุตสาหกรรมการบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน เช่น

8.1 ผู้จัดการโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสปา

8.2 ผู้จัดการฝ่ายบริการของโรงพยาบาล

8.3 ผู้จัดการฝ่ายบริการของธนาคาร สถาบันการเงิน

8.4 ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริการโทรคมนาคม การติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง

10. สถานที่จัดการเรียนการสอน

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร

11. สถานการณ์ภายนอกหรือการพัฒนาที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการวางแผนหลักสูตร

11.1 สถานการณ์หรือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

จากการที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีข้อตกลงในเรื่องของ ASEAN Framework Agreement on Service ตั้งแต่ปี 1995 โดยมีเป้าหมายที่จะเปิดเสรีในอุตสาหกรรมการบริการประเภทต่าง ๆ ดังนี้ การบริการด้านธุรกิจ (Business Services), การบริการสื่อสาร (Communication Services), การบริการด้านที่เกี่ยวเนื่องกับวิศวกรรมและการก่อสร้าง (Construction and related engineering Services), การกระจายสินค้าและบริการ (Distribution Services), การบริการการศึกษา (Educational Services), การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Services), การบริการด้านการเงิน (Financial Services), การให้บริการด้านสังคมและสุขอนามัย (Health-related and Social Services), การให้บริการด้านท่องเที่ยว และที่เกี่ยวเนื่องกับการเดินทาง (Tourism and Travel-related Services), การให้บริการด้านการกีฬา วัฒนธรรมและสันทนาการ (Recreational, cultural, and sporting services),
การให้บริการขนส่ง (Transport Services) และการให้บริการด้านอื่นๆ ที่มิได้มีกำหนดไว้ในที่ใด (Other services not included elsewhere)

ปัจจุบันการเปิดเสรีดังกล่าวใน Mode 1 และ 2 ซึ่งเป็นเรื่องของการซื้อขายบริการข้ามพรมแดนบรรลุผลสำเร็จในระดับหนึ่ง ขณะนี้อยู่ในช่วงการเปิดเสรีใน Mode 3 คือ การให้นักธุรกิจจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศ และต่อไปเป็นการเปิดเสรีใน Mode 4 เรื่องการเคลื่อนย้ายบุคลากรเข้าไปทำงานในประเทศที่มีการลงนามเปิดเสรีเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้สามารถนำมาซึ่งผลประโยชน์แก่ประเทศ และในขณะเดียวกัน ก็สามารถส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบริการของไทยได้ หากปราศจากการเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือการเปิดเสรีในภาคบริการที่กำลังจะเกิดขึ้น ดังนั้น สถาบันการศึกษาของประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับแนวทางการพัฒนาบุคลากรของประเทศให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ของภูมิภาคและของโลกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบุคลากรในภาคบริการ โดยหลักสูตรนวัตกรรมการบริการได้ปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรของอุตสาหกรรมการบริการของประเทศในการแข่งขันกับบุคลากรจากประเทศอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11.2 สถานการณ์หรือการพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้และการอนุรักษ์ธรรมชาติ วัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะภาคส่วนของอุตสาหกรรมการบริการเล็งเห็นถึงความสำคัญของแนวคิดนี้ และในหลายองค์กรมีการวางนโยบายที่เรียกว่า “Corporate Social Responsibility” เพื่อดำเนินกิจกรรมโครงการที่ตอบแทนคืนสู่สังคม อย่างไรก็ดี ยังมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เพราะการดำเนินธุรกิจภาคบริการนั้น โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว หากปราศจากทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และสังคมชุมชนซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจากต่างถิ่นต้องการเข้ามาสัมผัส ค้นหา และเรียนรู้

12. ผลกระทบจาก ข้อ 11.1 และ 11.2 ต่อการพัฒนาหลักสูตรและความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของสถาบัน

12.1 การพัฒนาหลักสูตร

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่กล่าวในเบื้องต้น ทำให้วิทยาลัยนวัตกรรมพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการบริการในด้านบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ การคิดในเชิงสร้างสรรค์เพื่อประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และสามารถก้าวขึ้นไปทำงานในตำแหน่งระดับหัวหน้างานหรือระดับบริหารได้ ดังนั้นหลักสูตรจึงเน้นการต่อยอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ สามารถ

ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในเรื่องนวัตกรรมการบริการในการจัดการภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น รวมถึงการมีมุมมองการทำงานที่รอบด้านและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

12.2 ความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของสถาบัน

วิทยาลัยนวัตกรรมมีพันธกิจในการพัฒนาบัณฑิตให้เป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางความคิด สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จภายใต้การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้รองรับ ตอบสนอง และบริหารความเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ดังนั้น หลักสูตรจึงมีความสอดคล้องและสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายและพันธกิจของวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

13. ความสัมพันธ์ (ถ้ามี) กับหลักสูตรอื่นที่เปิดสอนในวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาอื่น (เช่น รายวิชาที่เปิดสอนเพื่อให้บริการวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาอื่น หรือต้องเรียนจากวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาอื่น)

13.1 รายวิชาในหลักสูตรที่เปิดสอนโดยวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่น

ไม่มี

13.2 รายวิชาในหลักสูตรที่เปิดสอนให้วิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่นต้องมาเรียน

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรนานาชาติ) เปิดโอกาสให้นักศึกษาจากหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสุขภาพ (หลักสูตรนานาชาติ) ซึ่งเป็นหลักสูตรภายใต้สังกัดวิทยาลัยนวัตกรรมเช่นเดียวกัน สามารถเลือกลงทะเบียนเพื่อเรียนร่วมกับสาขานวัตกรรมการบริการได้ 6 รายวิชา ทั้งนี้ จำนวนวิชาและจำนวนหน่วยกิตที่นักศึกษาจากสาขาวิชาการจัดการบริการสุขภาพจะเข้ามาเรียนร่วมกับสาขานวัตกรรมการบริการได้นั้น ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสุขภาพ

รายวิชาที่เปิดให้หลักสูตรการจัดการบริการสุขภาพมาเรียนร่วม (วิชาบังคับ)		
นบ 610 SV 610	ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการออกแบบและการให้บริการ Data and Decisions for Service Design and Delivery	3 หน่วยกิต
นบ 611 SV 611	การบริหารการเงินสำหรับอุตสาหกรรมการบริการ Finance Management for the Service Industries	3 หน่วยกิต
นบ 631 SV 631	การตลาดและการสร้างแบรนด์ในการจัดการบริการ Marketing and Branding in Service Management	3 หน่วยกิต
นบ 632 SV 632	การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สถานการณ์โลกปัจจุบัน Managing People in a Global Environment	3 หน่วยกิต

รายวิชาที่เปิดให้หลักสูตรการจัดการบริการสุขภาพมาเรียนร่วม (วิชาเลือก)		
นบ 685 SV 685	ประเด็นร่วมสมัยในนวัตกรรมการบริการ Contemporary Issues in Service Innovation	3 หน่วยกิต
นบ 686 SV 686	สัมมนาหัวข้อวิจัยพิเศษ Seminar on Special Topics	3 หน่วยกิต

13.3 การบริหารจัดการ

ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาเนื้อหารายวิชาดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนจากหลักสูตรการจัดการบริการสุขภาพนั้น ผู้อำนวยการหลักสูตรนวัตกรรมการบริการได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหนึ่งในคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารหลักสูตรการจัดการบริการสุขภาพ ดังนั้น ผู้อำนวยการหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตรจึงมีการหารือประสานความร่วมมือในการกำหนดเนื้อหาแกนหลักสำหรับในแต่ละรายวิชาให้มีความเหมาะสมร่วมกัน โดยในแต่ละวิชาจะใช้กรณีศึกษาเพื่อการเรียนรู้ โดยนำเสนอรูปแบบการบริการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการบริการสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

ข้อมูลเฉพาะของหลักสูตร

1. ปรัชญา ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1.1 ปรัชญา

หลักสูตรมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้านการเรียนรู้เรื่องนวัตกรรมการบริการ และสร้างมาตรฐานการเรียนการสอนและผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ โดยมีปรัชญาในการสร้างพลังจากความหลากหลาย (Synergy from Diversity) ก้าวไกลด้วยคุณธรรม (Excellence with Ethics) มุ่งสร้างนวัตกรรมการศึกษาและพัฒนาโดยคำนึงถึงองค์รวม (Educational Innovation with Holistic Development)

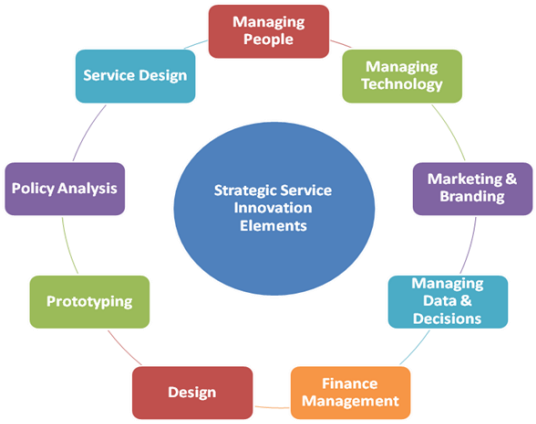
จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบัน ทำให้ภาคบริการกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยภาคการบริการนี้สามารถสร้างงานและสร้างโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้น แนวคิดของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการจึงเน้นการใช้แนวความคิดใหม่ วิธีการหรือเครื่องมือใหม่ รวมถึงกระบวนการที่ดีกว่า มีประสิทธิภาพมากกว่าในการจัดการให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าที่แตกต่าง นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของผู้เรียนด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ การใช้ความคิดเชิงออกแบบเพื่อสร้างนวัตกรรมในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ สำหรับทั้งองค์กรขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ โดยยึดหลักของความยั่งยืนของทรัพยากร และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการประกอบธุรกิจให้บริการ

1.2 ความสำคัญ

ภาคบริการเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีขนาดใหญ่ มีอัตราการขยายตัวสูง และมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันแม้ว่าประเทศไทยจะเป็นประเทศที่มีศักยภาพการแข่งขันในภาคบริการ ทั้งจากปัจจัยด้านทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และบุคลิกลักษณะที่สะท้อนถึงความงดงามอย่างไทย แต่ภายใต้บริบทการแข่งขันในเวทีโลกที่เปลี่ยนแปลงทุกขณะ การรักษาระดับความสามารถ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับภาคบริการของประเทศ ความได้เปรียบจากปัจจัยที่มีอยู่เดิมนั้น อาจไม่เพียงพอ ประกอบกับผลของการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศาสตร์วิชาการด้านอื่นๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ ทำให้ทุกภาคธุรกิจในระบบเศรษฐกิจจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การพัฒนาที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การพัฒนาระบบการบริการ ซึ่งได้มีการผสมผสานหลอมรวมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เข้ากับศาสตร์ด้านการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร เป็นต้น ทำให้การศึกษา วิจัย รวมถึงการผลิตบุคลากรด้านระบบการบริการ เพื่อรองรับความต้องการของหน่วยธุรกิจทั้งต่อภาคบริการ และภาคธุรกิจอื่นๆ มีความซับซ้อนและทวีความสำคัญมากขึ้น

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตระหนักถึงแนวโน้มและทิศทางการพัฒนาดังกล่าว จึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตทรัพยากรบุคคลด้านการบริการที่มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ และสามารถผสมผสานศาสตร์ด้านอื่นๆ เพื่อการพัฒนาออกแบบ และสร้างระบบบริการแบบใหม่ๆ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรมที่ดีต่อการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านระบบบริการ ซึ่งมีความเป็นพลวัตรและเกี่ยวข้องกับศาสตร์ด้านอื่น ๆ สำหรับเป็นต้นทุนความรู้ที่สำคัญสำหรับการพัฒนาขีดความสามารถของประเทศทางด้านนี้อีกด้วย

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการได้รับการออกแบบเนื้อหาให้เป็นลักษณะสหวิทยาการหรือ Multi-Disciplinary เป็นการผสมผสานศาสตร์จากหลากหลายองค์ความรู้ อาทิ ความรู้ด้านการจัดการงานบริการ (Knowledge of Service Management) ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจและองค์กร (Knowledge of Corporate Function) ความรู้ด้านนวัตกรรมการบริการและระบบบริการเฉพาะทาง (Service Innovation Concentrated Knowledge) และความรู้ด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ (Knowledge of Supporting Disciplines) เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรด้านการเงิน และทรัพยากรบุคคลผู้ให้บริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การจัดการองค์ความรู้และใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างรอบด้าน การพัฒนาการคิดเชิงออกแบบเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น ซึ่งการผสมผสานศาสตร์ต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้นับเป็นความโดดเด่นและเอกลักษณ์ของหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากร ผู้นำในด้านนวัตกรรมการบริการ (แสดงดังแผนภาพ)



Strategic Service Innovation Elements

ในกระบวนการสร้างการเรียนรู้ หลักสูตรจะใช้บุคลากรผู้สอนทั้งที่เป็นอาจารย์ประจำของวิทยาลัย ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ทั้งนี้ เพื่อให้หลักสูตรมีการผสมผสานระหว่างความรู้ภาคทฤษฎีพื้นฐานและความรู้เชิงประยุกต์ในสัดส่วนที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับบริบทหรือปัจจัยที่เปลี่ยนไปของอุตสาหกรรมการบริการในปัจจุบัน

1.3 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความเชี่ยวชาญด้านการจัดการและกลยุทธ์บนฐานของการใช้นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองต่อธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมบริการ
2. มีความรู้ทั้งด้านการบริการ การบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สามารถพัฒนา ออกแบบ และสร้างระบบการให้บริการแบบใหม่ๆ

3. **มีวิสัยทัศน์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ รวมถึงการเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ที่ดีต่อการประกอบธุรกิจอีกด้วย**
4. **มีความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ พัฒนางานวิจัย และเทคโนโลยี เพื่อสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่มีความหลากหลาย**

ระบบการจัดการศึกษา การดำเนินการ และโครงสร้างของหลักสูตร

1. ระบบการจัดการศึกษา

1.1 ระบบ

ใช้ระบบการศึกษาแบบทวิภาค โดย 1 ปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ 1 ภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ และอาจเปิดภาคฤดูร้อนโดยใช้เวลาการศึกษา ไม่น้อยกว่า 8 สัปดาห์ แต่ให้เพิ่มชั่วโมงการศึกษาในแต่ละรายวิชาให้เท่ากับภาคปกติ

1.2 การจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน

มีการจัดการศึกษาภาคฤดูร้อน ในการเรียนชั้นปีที่ 1

1.3 การเทียบเคียงหน่วยกิตในระบบทวิภาค

ไม่มี

2. การดำเนินการหลักสูตร

2.1 วันและเวลาในการดำเนินการเรียนการสอน

นอกวัน – เวลาราชการ

เรียนวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 18.00 น. ถึง 21.00 น.

เรียนวันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 น. ถึง 16.00 น.

ภาคการศึกษาที่ 1 เดือนมิถุนายน – กันยายน

ภาคการศึกษาที่ 2 เดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์

ภาคฤดูร้อน เดือนมีนาคม – พฤษภาคม

2.2 คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษาสำหรับทั้งนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ ต้องเป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 7 และมีคุณสมบัติดังนี้

- **เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าไม่จำกัดสาขาจากสถาบันการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศที่สภามหาวิทยาลัยรับรองวิทยฐานะ**
- **ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษดี**
- **หากเป็นผู้ประกอบกิจการหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หรือมีประสบการณ์ในการทำงานในสายงานภาคบริการไม่ต่ำกว่า 1 ปี จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ**

การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา (นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ)

- **ต้องผ่านการสอบข้อเขียนที่วิทยาลัยนวัตกรรมจัดสอบ หรือมีหนังสือรับรองอย่างเป็นทางการจากหน่วยงานต้นสังกัดที่มีความร่วมมือกับวิทยาลัย**
- **ต้องผ่านการสอบสัมภาษณ์**
- **ต้องมีคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TU-GET หรือ TOEFL หรือ IELTS โดยผลสอบต้องไม่เกิน 2 ปี นับถึงวันสมัคร และมีผลคะแนน ดังนี้**

การทดสอบภาษาอังกฤษ	ผลคะแนน
TOEFL	
Paper-based	**500**
Computer-based	**173**
Internet-based	**61**
IELTS	**5.0**
TU-GET (Thammasat Test)	**500**

- **ในกรณีที่ผู้สมัครมีผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ (TU-GET หรือ TOEFL) ต่ำกว่า 500 คะแนน (ระหว่าง 450 - 499 คะแนน) แต่มีความโดดเด่นในเรื่องคุณสมบัติทางการศึกษา มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการบริการ หรือสามารถทำคะแนนการสอบข้อเขียนได้ระดับดีมาก ซึ่งหากคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์เห็นว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติครบถ้วน สามารถขอให้รับเข้าศึกษาได้เป็นกรณีพิเศษ โดยถือว่าให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรในการพิจารณารับนักศึกษาที่มีคะแนนภาษาอังกฤษต่ำกว่า 500 คะแนนเป็นกรณี ๆ ไป**
- **ในกรณีที่นักศึกษาต่างชาติเป็นผู้ที่มีสัญชาติและมีถิ่นฐานอยู่ในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ จะได้รับการพิจารณายกเว้นไม่จำเป็นต้องส่งผลทดสอบภาษาอังกฤษ ซึ่งมีรายชื่อประเทศดังนี้ คือ ออสเตรเลีย, แคนาดา, ไอร์แลนด์, นิวซีแลนด์, สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา**
- **เงื่อนไขอื่นๆ ให้เป็นไปตามประกาศรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และหรือ/วิทยาลัยนวัตกรรม**

2.7 ระบบการศึกษา

- ☑ **แบบชั้นเรียน**
- ☐ **แบบทางไกลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก**
- ☐ **แบบทางไกลผ่านสื่อแพร่ภาพและเสียงเป็นสื่อหลัก**
- ☐ **แบบทางไกลทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อหลัก (E-learning)**
- ☐ **แบบทางไกลทางอินเตอร์เน็ต**
- ☑ **อื่นๆ (ระบุ)**

นอกเหนือจากระบบการศึกษาแบบชั้นเรียน หลักสูตรจะใช้เทคนิคการเรียนการสอนแบบผสมผสาน เพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในภาคอุตสาหกรรมการบริการมาแล้วระดับหนึ่ง โดยเทคนิคที่จะใช้ในการสร้างการเรียนรู้ ประกอบด้วย การเรียนรู้จากปัญหาที่เผชิญอยู่ในปัจจุบัน หรือ Problem-based learning, การทำงานกลุ่ม, การทำงานวิจัยโครงการเดี่ยว, การวิเคราะห์กรณีศึกษา รวมถึงการศึกษาดูงาน

2.8 การเทียบโอนหน่วยกิต รายวิชาและการลงทะเบียนเรียนข้ามมหาวิทยาลัย

เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 12.15 และข้อ 19

3. หลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน

3.1 หลักสูตร

3.1.1 จำนวนหน่วยกิต

จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร 36 หน่วยกิต

ระยะเวลาศึกษา เป็นหลักสูตรแบบศึกษาบางเวลา (หลักสูตรไม่เต็มเวลา) นักศึกษาต้องใช้ระยะเวลาการศึกษาตลอดหลักสูตร อย่างน้อย 4 ภาคการศึกษาปกติ และอย่างมากไม่เกิน 14 ภาคการศึกษาปกติ

3.1.2 โครงสร้างหลักสูตร

	แผน ก2	แผน ข
หมวดวิชาบังคับ	18 หน่วยกิต	18 หน่วยกิต
หมวดวิชาเลือก	6 หน่วยกิต	12 หน่วยกิต
วิทยานิพนธ์	12 หน่วยกิต	-
การค้นคว้าอิสระ	-	6 หน่วยกิต
จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร	36 หน่วยกิต	36 หน่วยกิต

3.1.3 รายวิชา

รายวิชาในหลักสูตรประกอบด้วยอักษรย่อ 2 ตัว และเลขรหัส 3 หลัก โดยมีความหมายดังนี้

อักษรย่อ นบ / SV หมายถึง อักษรย่อของสาขาวิชานวัตกรรมการบริการ

หลักเลข	เลข	หมวด
เลขหลักร้อย แสดงระดับการศึกษา	6	วิชาปริญญาโทขั้นต้น
	7	วิชาปริญญาโทขั้นสูง
	8	วิทยานิพนธ์
เลขหลักสิบ แสดงประเภทของวิชา	0-1	วิชาทฤษฎีพื้นฐาน
	2	วิชาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
	3	วิชาด้านการบริหารธุรกิจบริการ
	4-5	วิชาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
	6	วิชาด้านการบริการสุขภาพ
	7	วิชาด้านระบบการให้บริการ
	8	วิชาที่ค้นคว้าหรือวิจัยด้วยตนเอง
เลขหลักหน่วย แสดงวิชาบังคับและเลือก	0-4	วิชาบังคับ
	5-9	วิชาเลือก

3.1.3.1 วิชาบังคับ

นักศึกษาทั้งแผน ก แบบ ก2 และแผน ข ให้ศึกษาวิชาบังคับ 6 วิชา รวม 18 หน่วยกิต ดังต่อไปนี้

รหัสวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต (บรรยาย – ปฏิบัติ – ศึกษาด้วยตนเอง)
นบ 600 SV 600	นวัตกรรมการบริการและความสร้างสรรค์ Introduction to Service Innovation and Creativity	3 (3-0-9)
นบ 610 SV 610	ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการออกแบบและการให้บริการ Data and Decisions for Service Design and Delivery	3 (3-0-9)
นบ 611 SV 611	การบริหารการเงินสำหรับอุตสาหกรรมการบริการ Finance Management for the Service Industries	3 (3-0-9)
นบ 631 SV 631	การตลาดและการสร้างแบรนด์ในการจัดการบริการ Marketing and Branding in Service Management	3 (3-0-9)
นบ 632 SV 632	การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สถานการณ์โลกปัจจุบัน Managing People in a Global Environment	3 (3-0-9)
นบ 770 SV 770	การประกอบการบริการ ความเป็นเลิศและนวัตกรรม Service Operations, Excellence and Innovation	3 (3-0-9)

3.1.3.2 วิชาเลือก

นักศึกษาทั้งแผน ก แบบ ก2 ให้เลือกศึกษา 2 วิชา รวม 6 หน่วยกิต และนักศึกษาแผน ข ให้เลือกศึกษา 4 วิชา รวม 12 หน่วยกิต จากรายวิชาดังต่อไปนี้

รหัสวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต (บรรยาย – ปฏิบัติ – ศึกษาด้วยตนเอง)
นบ 685 SV 685	ประเด็นร่วมสมัยในนวัตกรรมการบริการ Contemporary Issues in Service Innovation	3 (3-0-9)
นบ 686 SV 686	สัมมนาหัวข้อวิจัยพิเศษ Seminar on Special Topics	3 (3-0-9)
นบ 735 SV 735	การบริหารเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบการบริการ Managing Technology for Service Providers	3 (3-0-9)
นบ 736 SV 736	การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมการบริการ Risk Management in the Service Industries	3 (3-0-9)
นบ 755 SV 755	การออกแบบและการจัดงานอีเวนท์ Event Design and Management	3 (3-0-9)

3.1.3.3 การค้นคว้าอิสระ (สำหรับนักศึกษา แผน ข)

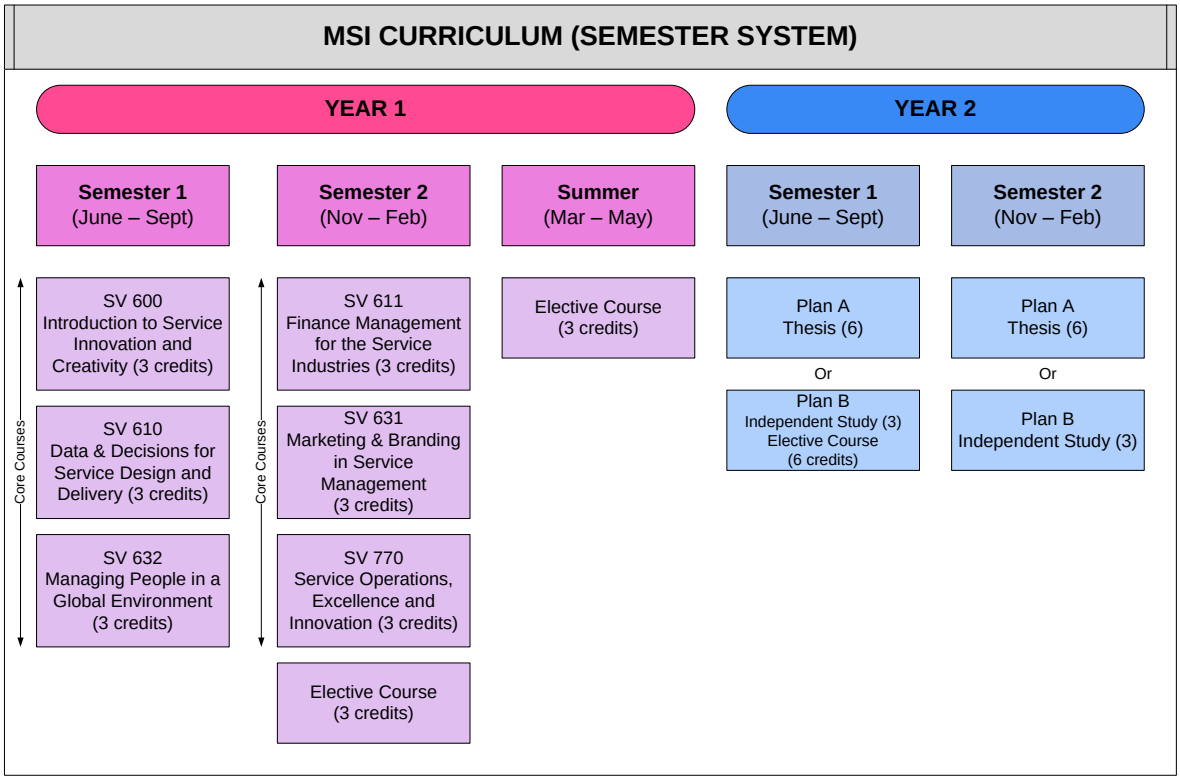
รหัสวิชา	รายวิชา	จำนวนหน่วยกิต (บรรยาย – ปฏิบัติการ – ศึกษาด้วยตนเอง)
นบ 781 SV 781	การค้นคว้าอิสระ 1 Independent Study 1	3
นบ 782 SV 782	การค้นคว้าอิสระ 2 Independent Study 2	3

3.1.3.4 วิทยานิพนธ์ (สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก2)

รหัสวิชา	รายวิชา	จำนวนหน่วยกิต (บรรยาย – ปฏิบัติการ – ศึกษาด้วยตนเอง)
นบ 800 SV 800	วิทยานิพนธ์ Thesis	12

3.1.4 แสดงแผนการศึกษา

หลักสูตรจัดการเรียนการสอนในระบบทวิภาค มีแผนการศึกษาดังนี้



ปีการศึกษาที่ 1/ ภาคเรียนที่ 1 (สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก 2 และ แผน ข)		
นบ 600 SV 600	นวัตกรรมการบริการและความสร้างสรรค์ Introduction to Service Innovation and Creativity	3 หน่วยกิต
นบ 610 SV 610	ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการออกแบบและการให้บริการ Data and Decisions for Service Design and Delivery	3 หน่วยกิต
นบ 632 SV 632	การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สถานการณ์โลกปัจจุบัน Managing People in a Global Environment	3 หน่วยกิต
	รวม	9 หน่วยกิต

ปีการศึกษาที่ 1/ ภาคเรียนที่ 2 (สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก 2 และ แผน ข)		
นบ 611 SV 611	การบริหารการเงินสำหรับอุตสาหกรรมการบริการ Finance Management for the Service Industries	3 หน่วยกิต
นบ 631 SV 631	การตลาดและการสร้างแบรนด์ในการจัดการบริการ Marketing and Branding in Service Management	3 หน่วยกิต
นบ 770 SV 770	การประกอบการบริการ ความเป็นเลิศและนวัตกรรม Service Operations, Excellence and Innovation	3 หน่วยกิต
นบ xxx	วิชาเลือก	3 หน่วยกิต
	รวม	12 หน่วยกิต

ปีการศึกษาที่ 1/ ภาคฤดูร้อน (สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก 2 และ แผน ข)		
นบ xxx	วิชาเลือก	3 หน่วยกิต
	การสอบประมวลความรู้ (สำหรับนักศึกษาแผน ข)	
	รวม	3 หน่วยกิต

ปีการศึกษาที่ 2/ ภาคเรียนที่ 1					
แผน ก แบบ ก 2			แผน ข		
นบ 800	วิทยานิพนธ์	6 หน่วยกิต	นบ 781	การค้นคว้าอิสระ 1	3 หน่วยกิต
			นบ xxx	วิชาเลือก	3 หน่วยกิต
			นบ xxx	วิชาเลือก	3 หน่วยกิต
	รวม	6 หน่วยกิต		รวม	9 หน่วยกิต

ปีการศึกษาที่ 2/ ภาคเรียนที่ 2					
แผน ก แบบ ก 2			แผน ข		
นบ 800	วิทยานิพนธ์	6 หน่วยกิต	นบ 782	การค้นคว้าอิสระ2	3 หน่วยกิต
		6 หน่วยกิต		รวม	3 หน่วยกิต

3.1.5 คำอธิบายรายวิชา

คำอธิบายรายวิชาของหลักสูตร มีดังนี้

นบ 600 นวัตกรรมการบริการและความสร้างสรรค์ 3 (3-0-9)

SV 600 Introduction to Service Innovation and Creativity

บทบาทที่สำคัญของเศรษฐกิจภาคการบริการภายใต้การพัฒนาของโลกปัจจุบัน รูปแบบการให้บริการประเภทต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยภาครัฐ เอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน การจัดการให้บริการที่เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าที่มารับบริการ แนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางการพัฒนา การปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสูงโดยการศึกษาตัวอย่างรูปแบบการให้บริการประเภทต่าง ๆ บนฐานของการคิดเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมในการบริการ

นบ 610 ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการออกแบบและการให้บริการ 3 (3-0-9)

SV 610 Data and Decisions for Service Design and Delivery

เทคนิค วิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านนวัตกรรมการบริการ รวมถึงเรียนรู้ถึงมิติต่าง ๆ ของความเป็น สหวิทยาการของนวัตกรรมการบริการ วิเคราะห์แนวคิดที่จำเป็นในการออกแบบ การทำวิจัยในสาขานวัตกรรมการบริการ ศึกษาแนวทางการใช้ข้อมูลดิจิตอลเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ และวิธีการจัดการองค์ความรู้และการนำเสนอข้อมูลได้อย่างมืออาชีพ

นบ 611 การบริหารการเงินสำหรับอุตสาหกรรมการบริการ 3 (3-0-9)

SV 611 Finance Management for the Service Industries

วิเคราะห์กระแสและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจฐานการบริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริการการเงิน เช่น GDP อัตราค่าแรงงาน อัตราเงินเฟ้อ อัตราค่าดอกเบี้ย อัตราค่าแลกเปลี่ยนฯ เรียนรู้นโยบาย การวางแผนและการบริหารจัดการด้านการเงิน รวมถึงโครงสร้างองค์กรทางการเงิน เรียนรู้การบริหารจัดการการเงินสำหรับธุรกิจการให้บริการขนาดต่าง ๆ ภายใต้ขีดความสามารถขององค์กรแต่ละประเภท เช่น องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือ NGOs รวมถึงแนวทางการทำงานร่วมกันขององค์กรทั้ง 3 ประเภท วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคขององค์กรหรือหน่วยงานการให้บริการในมิติของการบริหารจัดการการเงินเพื่อนำไปสู่การให้บริการอย่างสร้างสรรค์

นบ 631 การตลาดและการสร้างแบรนด์ในการจัดการบริการ 3 (3-0-9)

SV 631 Marketing and Branding in Service Management

แนวคิดพื้นฐานและวิธีการในการทำตลาดและการสร้างแบรนด์สำหรับอุตสาหกรรมการบริการ วิเคราะห์ตลาด และกรอบหรือแนวทางในการคิดเพื่อตัดสินใจในการทำการตลาดที่เหมาะสม โดยเน้นการวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์ความได้เปรียบ การวิเคราะห์การลงทุนด้านการตลาด นอกจากนี้ ยังเรียนรู้ประเด็นในการสร้างแบรนด์ในอุตสาหกรรมการบริการ และการตลาดเพื่อสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการทำตลาดและการสร้างแบรนด์ในปัจจุบัน

นบ 632 การบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สถานการณ์โลกปัจจุบัน 3 (3-0-9)

SV 632 Managing People in a Global Environment

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหัวใจหลักของการประสบความสำเร็จและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เรียนรู้และวิเคราะห์ปัจจัยในการจูงใจบุคลากรขององค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง เข้าใจถึงความซับซ้อนขององค์กรในการบริหารทรัพยากรบุคคล การทำงานเป็นทีม การจัดจ้างคนภายนอก การทำงานในลักษณะของ virtual offices การวิเคราะห์รูปแบบ แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของธุรกิจการบริการ ทั้งที่มีการดำเนินงานโดยภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรพัฒนาเอกชนให้มีประสิทธิภาพภายใต้กระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

นบ 685 ประเด็นร่วมสมัยในนวัตกรรมการบริการ 3 (3-0-9)

SV 685 Contemporary Issues in Service Innovation

วิเคราะห์ประเด็นและเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยว ตรวจสอบการกำหนดกลยุทธ์ การพัฒนาเนื้อหาสาระ การนำไปใช้งานและการประเมินผลงานในระดับต่าง ๆ การทำความเข้าใจปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม และการเมืองที่มีอิทธิพลต่ออุตสาหกรรมบริการ อภิปรายกรณีศึกษาต่างๆ และเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน

นบ 686 สัมมนาหัวข้อวิจัยพิเศษ 3 (3-0-9)

SV 686 Seminar on Special Topics

วิเคราะห์แนวคิดและประเด็นที่เป็นที่สนใจในภาคอุตสาหกรรมการบริการ อภิปรายความคิดใหม่เพื่อแก้ปัญหาสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมบริการประเภทต่าง ๆ ที่นักศึกษาสนใจ เช่น โรงพยาบาล อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ธุรกิจขายปลีก ฯลฯ

นบ 735 การบริหารเทคโนโลยีสำหรับผู้ประกอบการบริการ 3 (3-0-9)

SV 735 Managing Technology for Service Providers

ความจำเป็นของเทคโนโลยีในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้เศรษฐกิจการบริการ ศึกษาประโยชน์ของเทคโนโลยีในการออกแบบระบบบริการ เช่น โปรแกรมสร้างจำลองระบบบริการแบบพลวัฒน์ การนำเสนอตัวอย่างของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารที่เพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการจากบริษัทชั้นนำ การวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีและนำไปสู่ภาคปฏิบัติ การตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีโดยพิจารณาจากมิติพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่ ผลตอบแทนด้านการเงิน ความสามารถในการเรียนรู้ การยกระดับประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงเทคนิคการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ต้องใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของระบบการให้บริการ

นบ 736 การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมการบริการ 3 (3-0-9)

SV 736 Risk Management in the Service Industries

ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมการบริการ การศึกษาปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รูปแบบการประยุกต์ใช้การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมการบริการ ความสำคัญวิเคราะห์ความซับซ้อนของการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาคการบริการท่องเที่ยวและการบริการสุขภาพ ในส่วนของภาคการบริการท่องเที่ยว ศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงทั้งในระดับแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจการให้บริการ และในส่วนของภาคการบริการสุขภาพ ศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล

นบ 755 การออกแบบและการจัดงานอีเวนท์ 3 (3-0-9)

SV 755 Event Design and Management

การออกแบบและการจัดงานหรือกิจกรรมประเภทต่าง ๆ เช่น การประชุม สัมมนาและนิทรรศการ รูปแบบการจัดงานกิจกรรมโดยภาคส่วนต่างๆ เช่น ชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และ NGOs การประเมินบทบาท ความสำคัญของการจัดกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การสืบสาน อนุรักษ์วิถีวัฒนธรรมชุมชน เพื่อการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังศึกษาบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง การทำการตลาด การบริหารความเสี่ยง การวางแผนการเงินและการประเมินผลกระทบของการจัดงานกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ

นบ 770 การประกอบการบริการ ความเป็นเลิศและนวัตกรรม 3 (3-0-9)

SV 770 Service Operations, Excellence and Innovation

หลักการ Total Quality Management การควบคุมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การวิเคราะห์ช่องว่างของการบริการตามคุณภาพการบริการ กลยุทธ์และเทคนิคการบริการ เช่น การใช้แนวคิด Six Sigma เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจระดับสูงของผู้ใช้บริการ แนวคิดและการปฏิบัติเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในด้านความเป็นเลิศและนวัตกรรมภายใต้สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่แตกต่าง ภาวะผู้นำและจริยธรรม หลักการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การออกแบบระบบการบริการ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบลีน การพัฒนาอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมบริการ

นบ 781 การค้นคว้าอิสระ 1 3 หน่วยกิต

SV 781 Independent Study 1

เป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และนำเสนอข้อเสนองานวิจัย ความเป็นไปได้ของงานวิจัย โดยการค้นคว้าข้อมูลในหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบริการตามความสนใจ เน้นการใช้นวัตกรรมทางความคิด วิเคราะห์ประเด็นปัญหาของการบริการตามประเภทที่เลือกศึกษา ออกแบบกระบวนการ วิธีการดำเนินงานวิจัย รวมถึงการนำเทคนิคและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษามาแล้วประกอบกับประสบการณ์ของตนเองมาประยุกต์กับงานวิจัยที่ได้เลือกที่จะศึกษาค้นคว้า ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ

นบ 782 การค้นคว้าอิสระ 2 3 หน่วยกิต

SV 782 Independent Study 2

เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงลึกที่ต่อเนื่องมาจากการค้นคว้าอิสระ 1 ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ โดยนักศึกษาต้องทำการเก็บข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ประมวลและสรุปผลการวิจัย จัดทำข้อเสนอแนะ และนำเสนอผลงานวิจัยที่สมบูรณ์ต่อคณะกรรมการ

นบ 800 วิทยานิพนธ์ 12 หน่วยกิต

SV 800 Thesis

เป็นการศึกษา ค้นคว้า และทำงานวิจัยด้านนวัตกรรมการบริการประเภทต่าง ๆ ที่สนใจ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการทำวิจัยอันก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในสาขาวิชานวัตกรรมการบริการ เขียนวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการและนำเสนอวิทยานิพนธ์ตามระเบียบว่าด้วยการเขียนวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การเขียนรายงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ จริยธรรมในการวิจัยและจริยธรรมในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ

คำอธิบายรายวิชาภาษาอังกฤษ

SV 600 Introduction to Service Innovation and Creativity 3 (3-0-9)

Significant role of the service economy in society and various industries and sectors, services offered in the three main sectors in the society: for-profit, non-profit, and the government sector, an overview of service management with an emphasis on reaching customer satisfaction in the service experience, service management strategies and tools for analyzing and optimizing the service experience, continuous quality improvement and customer service, various models exploring the use of creativity as an essential element in the innovation process, characteristics of change leadership in the context of creativity, ideological dimensions of different service delivery environments.

SV 610 Data and Decisions for Service Design and Delivery 3 (3-0-9)

A wide range of service innovation data collection and analytic techniques, multidisciplinary dimensions of service innovation, a range of issues and research design concepts, quantitative and qualitative analysis, research methods from related disciplines that will help understanding the service experience in a wide range of different public, private and nonprofit industries, the use of digital data as part of the data collection process, professional techniques for knowledge management and data presentation.

SV 611 Finance Management for the Service Industries 3 (3-0-9)

Financial dimensions of the delivery of a range of services, financial realities of each sector, finance related policy, planning, management and organizational dimensions of various organizations, broader framework of service delivery and innovation, financial management models and approaches, how various sectors can work together effectively in order to ensure the best possible views of resources while allowing various sectors to achieve their specific objectives, finance management dimensions of the various sectors, major issues facing these organizations as they seek to innovate in service delivery.

SV 631 Marketing and Branding in Service Management 3 (3-0-9)

Basic concepts and techniques of service industry marketing and branding, strategic analysis and framework for the decisions associated with the management of the marketing and branding function in the modern organization focusing on customer analysis, competitive analysis and the analysis of marketing investments, different approaches that must be taken depending on the nature of the organization and its capacities, social marketing within the larger context of marketing and branding.

SV 632 Managing People in a Global Environment 3 (3-0-9)

Human resources as a key ingredient for success and competitiveness, how to motivate employees to go above and beyond the call of duty to get the job done, how to ensure that talent management decisions, how to understand complex organizations by covering topics spanning the micro (individual level of analysis), teamwork, outsourcing and virtual

offices, different talent management models that must be used depending on the nature of organizations whether they be in the public, private or nongovernmental sectors.

SV 685 Contemporary Issues in Service Innovation 3 (3-0-9)

Major and up-to-date issues confronting the service industry, a strategy formulation, content development, implementation, and evaluation at the unit and multi-unit level, the influence of socio-cultural and political factors on the industry, various case studies on how varying types of service organizations have succeeded, issues of different approaches in public, private and nongovernmental organizations.

SV 686 Seminar on Special Topics 3 (3-0-9)

A special topic will be selected for in depth study and analysis. The course topic will be selected by consulting the students and will provide them with the opportunity of understanding a particular service industries such as hospitality, retail, healthcare, creative industries etc.

SV 735 Managing Technology for Service Providers 3 (3-0-9)

Service planning process, service distribution channels, pricing for services, promotional and sales efforts based on using information from market research, understanding customer behavior, managing customer relationship, and employing appropriate communication, strategies for the whole service process by looking at service 'value chain', management of technology based on the nature of the organization, important perspectives on the role of technology in delivering services to a wide range of users and different service settings.

SV 736 Risk Management in the Service Industries 3 (3-0-9)

Importance of effective risk management to service industries, complexity of risk management the hospitality and healthcare industries, analysis of risk within the hospitality focused on both the destination level as well as at the scale of operation, analysis of risk within the healthcare industry focused on hospital environments, lessons from the hospitality and healthcare industries related to service industries in general.

SV 755 Event Design and Management 3 (3-0-9)

A range of the design and management dimensions of different types of events, design and management of events by different stakeholders including communities, nonprofit groups, the public and private sectors, role of events in community revitalization, cultural preservation, tourism and economic development, stakeholder management, marketing and branding, organizational structures, risk management, financial planning and assessing the impact of various types of events.

SV 770 Service Operations, Excellence and Innovation 3 (3-0-9)

Total Quality Management (TQM), service quality control and improvement, gap analysis in SERVQUAL model, service strategies and techniques such as the Six Sigma for achieving high levels of customer satisfaction, a set of concepts and practices that lead organizations to achieve operational excellence and innovation in different environments and situations, operational excellence models, leadership & ethics, continuous process improvement, design for service operations/systems, consistent lean enterprise culture, sustainable development in service industry.

SV 781 Independent Study 1 3 หน่วยกิต

Students will develop ideas and innovative research topics relating to the service industry. Theoretical concepts and previous literature must be used and consulted. Examination of research progress is required.

SV 782 Independent Study 2 3 หน่วยกิต

In this portion of the Independent Study process, the student will present his/her service innovation project/research, its findings and suggestions. A formal presentation is mandatory.

SV 800 Thesis 12 หน่วยกิต

The student will develop and undertake the innovative research of which its result brings the new idea/ knowledge in service innovation. The student will write his/her service innovation thesis and present its results to the committee members as well as write an academic article for disseminating its results/ new idea to the public.

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับประสบการณ์ภาคสนาม (การฝึกงาน หรือสหกิจศึกษา) (ถ้ามี)

ไม่มี

5. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์และการทำการค้นคว้าอิสระ

5.1 คำอธิบายโดยย่อ

หลักสูตรมี 2 แผนการศึกษา คือ แผน ก แบบ ก2 และแผน ข

แผน ก แบบ ก2 เป็นแผนการศึกษาที่ต้องจัดทำวิทยานิพนธ์

การทำวิทยานิพนธ์ คือ การศึกษา ค้นคว้า และทำงานวิจัยด้านนวัตกรรมการบริการประเภทต่าง ๆ ที่สนใจ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการทำวิจัยอันก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในสาขาวิชานวัตกรรมการบริการ เขียนวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการ และนำเสนอวิทยานิพนธ์ตามระเบียบว่าด้วยการเขียนวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การเขียนรายงานวิจัยเพื่อเผยแพร่ จริยธรรมในการวิจัยและจริยธรรมในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ

แผน ข เป็นแผนการศึกษาที่ต้องจัดทำการค้นคว้าอิสระ 1 และ 2

การค้นคว้าอิสระ 1 คือ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และนำเสนอข้อเสนองานวิจัย ความเป็นไปได้ของงานวิจัย โดยการค้นคว้าข้อมูลในหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบริการตามความสนใจ เน้นการใช้นวัตกรรมทางความคิด วิเคราะห์ประเด็นปัญหาของการบริการตามประเภทที่เลือกศึกษา ออกแบบกระบวนการ วิธีการดำเนินงานวิจัย รวมถึงการนำเทคนิคและทฤษฎีต่างๆ

ที่ได้ศึกษามาแล้วประกอบกับประสบการณ์ของตนเองมาประยุกต์กับงานวิจัยที่ได้เลือกที่จะศึกษาค้นคว้า ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ

การค้นคว้าอิสระ 2 คือ การศึกษาค้นคว้าเชิงลึกที่ต่อเนื่องมาจากการค้นคว้าอิสระ 1 ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการ โดยนักศึกษาต้องทำการเก็บข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ประมวลและสรุปผลการวิจัย จัดทำข้อเสนอแนะ และนำเสนอผลงานวิจัยที่สมบูรณ์ต่อคณะกรรมการ

5.2 มาตรฐานผลการเรียนรู้

หลังจากได้ศึกษาวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระแล้ว มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแนวคิดของนวัตกรรมการบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรมทางความคิด การจัดการธุรกิจองค์กรภาครัฐและเอกชนด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบระบบการบริการ และมีทักษะในการทำงานวิจัยเชิงปริมาณหรือคุณภาพ โดยสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากหลักสูตรเพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาที่สนใจศึกษาวิจัย สามารถนำเสนอรายงานการศึกษาวิทยานิพนธ์ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ และผลการศึกษานอกจากต้องใช้ความรู้และความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ แล้ว ยังสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้อีกด้วย

5.2.1 สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก2 ต้องจัดทำบทความวิทยานิพนธ์ที่พร้อมสำหรับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการหรือนำเสนอรายงานการประชุมวิชาการ

5.2.2 นักศึกษาได้ระดับ S ในการสอบวิทยานิพนธ์ และรายวิชา นบ 782 การค้นคว้าอิสระ 2 กระทำโดยวิธีนำเสนอในที่ประชุมต่อคณะกรรมการ และนำวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระที่พิมพ์และ
เย็บเล่มเรียบร้อยแล้ว มามอบให้มหาวิทยาลัยตามระเบียบ

5.3 ช่วงเวลา

ภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษาที่ 2

5.4 จำนวนหน่วยกิต

วิทยานิพนธ์ 12 หน่วยกิต การค้นคว้าอิสระ 6 หน่วยกิต

5.5 ข้อกำหนดการทำวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และการสอบประมวลความรู้

5.5.1 การทำวิทยานิพนธ์ แผน ก แบบ ก 2

- **นักศึกษาจะจดทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ได้ เมื่อศึกษารายวิชามาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษาปกติ และจะต้องมีหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต โดยมีค่าระดับเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 3.00**
- **นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์เป็นภาษาอังกฤษ**
- **หลังจากจดทะเบียนทำวิทยานิพนธ์แล้ว นักศึกษาต้องเสนอเค้าโครงวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการบริหารโครงการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนวัตกรรมการ**
  บริการ เพื่อให้คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกรรมการวิทยานิพนธ์ ซึ่งจะให้คำแนะนำนักศึกษา รวมทั้งสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และสอบวิทยานิพนธ์
- **คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**

5.5.2 การสอบวิทยานิพนธ์

- **อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**
- **นักศึกษาจะสอบวิทยานิพนธ์ได้เมื่อสอบภาษาต่างประเทศผ่านแล้ว**
- **การสอบวิทยานิพนธ์ ให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ และการสอบวิทยานิพนธ์ที่จะได้ผลระดับ S ต้องได้มติเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์**

5.5.3 การค้นคว้าอิสระ แผน ข

- **นักศึกษาตามหลักสูตร แผน ข จะจดทะเบียนทำการค้นคว้าอิสระได้ เมื่อศึกษารายวิชามาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ภาคการศึกษาปกติ และจะต้องมีหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต โดยมีค่าระดับเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 3.00**
- **นักศึกษาต้องทำการค้นคว้าอิสระเป็นภาษาอังกฤษ**
- **หลังจากจดทะเบียนทำการค้นคว้าอิสระแล้ว นักศึกษาต้องเสนอเค้าโครงการค้นคว้าอิสระต่อคณะกรรมการบริหารโครงการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนวัตกรรมการบริการ เพื่อให้คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และกรรมการการค้นคว้าอิสระ ซึ่งจะให้คำแนะนำนักศึกษา รวมทั้งสอบเค้าโครงการค้นคว้าอิสระและสอบการค้นคว้าอิสระ**
- **คุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**
- **นักศึกษาจะสอบวัดผลวิชา นบ 782 การค้นคว้าอิสระ 2 ได้เมื่อสอบภาษาต่างประเทศผ่านแล้ว**

5.5.4 การสอบประมวลความรู้ (สำหรับนักศึกษาแผน ข)

- **การสอบประมวลความรู้เป็นการสอบข้อเขียนและ/หรือสอบปากเปล่า**
- **นักศึกษามีสิทธิ์ที่จะสอบประมวลความรู้ เมื่อจดทะเบียนรายวิชาครบ 18 หน่วยกิตโดยมีค่าระดับเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 3.00**
- **วิทยาลัยนวัตกรรมจะเปิดสอบประมวลความรู้ ปีการศึกษาละ 3 ครั้ง**
- **นักศึกษาจะต้องสอบประมวลความรู้ให้ได้ระดับ P (ผ่าน) ภายใน 3 ครั้ง มิฉะนั้น จะถูกถอนชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษา**

5.6 การเตรียมการ

การเตรียมการของหลักสูตรแก่นักศึกษาในช่วงก่อนและระหว่างการทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ มีดังนี้

- **การเปิดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนวิชา นบ. 610 ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการออกแบบและการให้บริการ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษาที่ 1 ซึ่งเป็นวิชาที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการวางกรอบในการทำงานวิจัย การเลือกกระบวนการและวิธีการที่เหมาะสมในการทำงานวิจัย ตลอดจนการฝึกการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**
- **การฝึกทักษะการคิด การวิเคราะห์ และการเขียนงานวิจัยผ่านการศึกษารายวิชาต่าง ๆ ของหลักสูตร**
- **การจัดประชุมกับนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงการเลือกแผนการศึกษาสำหรับการทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ และการเลือกหัวข้อการทำวิจัยในมิติของนวัตกรรมการบริการ**
- **การแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระสำหรับนักศึกษา**
- **การช่วยนักศึกษาในเรื่องการตรวจทานภาษาอังกฤษของวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ**
- **การให้ข้อมูลรายชื่อวารสารทางวิชาการ และงานประชุมวิชาการที่จัดขึ้นในแต่ละปี เพื่อให้นักศึกษา แผน ก แบบ ก2 พิจารณาส่งบทความของวิทยานิพนธ์เพื่อตีพิมพ์**

5.7 กระบวนการประเมินผล

5.7.1 วิทยานิพนธ์

การประเมินผลวิทยานิพนธ์	
การสอบเค้าโครง (Proposal Defense)	**การสอบกระทำโดยวิธีการนำเสนอในที่ประชุมและสอบปากเปล่า โดยคณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์อย่างน้อย 3 คน ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน** **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อาจเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ แต่ต้องไม่เป็นประธานกรรมการและต้องเข้าสอบวิทยานิพนธ์ด้วยทุกครั้ง** **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**
การสอบวิทยานิพนธ์ (Final Thesis Defense)	**กระทำโดยวิธีนำเสนอในที่ประชุมและสอบปากเปล่า โดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์เป็นกรรมการชุดเดียวกันกับคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ซึ่งการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ จะกระทำได้เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็น** **อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา** **การสอบวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตาม “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553 และระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยวิทยานิพนธ์“** **การวัดผลวิทยานิพนธ์ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ S หรือใช้ได้ และระดับ U หรือใช้ไม่ได้ โดยวิทยานิพนธ์ที่ได้รับระดับ S จะต้องได้มติเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์**

5.7.2 การค้นคว้าอิสระ

การประเมินผลการค้นคว้าอิสระ	
การสอบเค้าโครง (Proposal Defense)	**กระทำโดยวิธีการนำเสนอในที่ประชุมและสอบปากเปล่า โดยคณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบเค้าโครงการค้นคว้าอิสระอย่างน้อย 2 คน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันสอบเค้าโครงการค้นคว้าอิสระ** **อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ แต่ต้องไม่เป็นประธานกรรมการและต้องเข้าสอบการค้นคว้าอิสระด้วยทุกครั้ง**
การสอบการค้นคว้าอิสระ (Final IS Defense)	**กระทำโดยวิธีนำเสนอในที่ประชุมและสอบปากเปล่า โดยคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระเป็นกรรมการชุดเดียวกันกับคณะกรรมการสอบเค้าโครงการค้นคว้าอิสระ ซึ่งการแต่งตั้งกรรมการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงกรรมการสอบจะกระทำได้เฉพาะกรณีที่มีเหตุ**

การประเมินผลการค้นคว้าอิสระ	
	จำเป็น **อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา** **การสอบการค้นคว้าอิสระให้เป็นไปตาม "ข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553"** **การวัดผลการค้นคว้าอิสระ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ S หรือใช้ได้ และระดับ U หรือใช้ไม่ได้ โดยการค้นคว้าอิสระที่ได้ผลระดับ S จะต้องได้มติเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ**

หลักเกณฑ์ในการประเมินผลนักศึกษา

1. กฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนน (เกรด)

การวัดผลให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553 ดังนี้

1.1 การวัดผลการศึกษา แบ่งเป็น 9 ระดับ มีชื่อและค่าระดับต่อหนึ่งหน่วยกิตดังต่อไปนี้

ระดับ	A	A-	B+	B	B-	C+	C	D	F
ค่าระดับ	4.00	3.67	3.33	3.00	2.67	2.33	2.00	1.00	0.00

1.2 การนับหน่วยกิตที่ได้ ให้นับรวมเฉพาะหน่วยกิตของลักษณะวิชาที่นักศึกษาได้ค่าระดับ S หรือระดับไม่ต่ำกว่า C เท่านั้น สำหรับรายวิชาที่นักศึกษาได้ค่าระดับต่ำกว่า C ให้นำมาคำนวณค่าระดับเฉลี่ยสำหรับภาคการศึกษานั้น และค่าระดับเฉลี่ยสะสมทุกครั้งไป

1.3 นักศึกษาที่ได้ระดับ U หรือระดับต่ำกว่า C ในรายวิชาใดที่เป็นวิชาบังคับในหลักสูตรจะสามารถลงทะเบียนศึกษาซ้ำในรายวิชานั้นๆ ได้อีกเพียง 1 ครั้ง และครั้งหลังนี้จะต้องได้ระดับ S หรือระดับไม่ต่ำกว่า C มิฉะนั้นจะถูกถอนชื่อออกจากทะเบียนนักศึกษา นักศึกษาที่ได้ค่าระดับไม่ต่ำกว่า C ในรายวิชาใด ไม่มีสิทธิ์จดทะเบียนศึกษาซ้ำในรายวิชานั้นอีก

1.4 การวัดผลวิทยานิพนธ์ สำหรับแผน ก แบบ ก2 แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ S (ใช้ได้) และระดับ U (ใช้ไม่ได้) โดยไม่มีค่าระดับ วิทยานิพนธ์ที่ได้ระดับ S จึงจะนับว่าสอบผ่าน โดยวิทยานิพนธ์ที่ได้ระดับ S จะต้องได้รับมติเป็นเอกฉันท์จากกรรมการสอบ หน่วยกิตที่ได้ไม่นำมาคำนวณค่าระดับเฉลี่ย

1.5 การวัดผลวิชาการค้นคว้าอิสระ สำหรับแผน ข แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ S (ใช้ได้) และระดับ U (ใช้ไม่ได้) โดยไม่มีค่าระดับ วิชาการค้นคว้าอิสระที่ได้ระดับ S จึงจะนับว่าสอบผ่าน

1.6 การสอบประมวลความรู้ และการสอบภาษาต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ P (ผ่าน) และระดับ N (ไม่ผ่าน) ผลการสอบที่ได้ระดับ P จึงจะนับว่าสอบผ่าน และไม่นับหน่วยกิต

1.7 เงื่อนไขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2553

2. กระบวนการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

2.1 การทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ขณะนักศึกษายังไม่สำเร็จการศึกษา

กำหนดระบบการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องทำความเข้าใจตรงกันทั้งสถาบัน และนำไปดำเนินการจนบรรลุผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผู้ประเมินภายนอกจะต้องสามารถตรวจสอบได้

การทวนสอบในระดับรายวิชาอาจมีกระบวนการที่แตกต่างกันไปตามแผนการสอนและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจประกอบด้วย การสอบข้อเขียน รายงานบุคคล รายงานกลุ่ม เป็นต้น และควรให้นักศึกษาประเมินการเรียนการสอนในระดับรายวิชา

การทวนสอบระดับหลักสูตรทำได้โดยมีระบบประกันคุณภาพภายในการศึกษาดำเนินการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้และรายงานผล

2.2 การทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้หลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษา

การกำหนดกลวิธีการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ควรเน้นการสำรวจการประกอบอาชีพของบัณฑิตหลังจบการศึกษาได้ประกอบอาชีพตรงตามวัตถุประสงค์หลักสูตร หรือนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ โดยทำอย่างต่อเนื่อง และนำผลการสำรวจที่ได้ย้อนกลับมาปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนและหลักสูตร โดยสำรวจดังต่อไปนี้

1. **การประเมินตำแหน่ง และ/ หรือความก้าวหน้าในสายงานของบัณฑิต**
2. **ภาวการณ์ได้งานทำของบัณฑิต ประเมินจากบัณฑิตที่จบการศึกษาในแต่ละรุ่นในด้านของระยะเวลาในการหางานทำ ความคิดเห็นต่อความรู้ ความสามารถ ความเชื่อมั่นของบัณฑิตในการประกอบอาชีพ**
3. **การประเมินจากบัณฑิตที่ไปประกอบอาชีพ ในแง่ของความพร้อมและความรู้จากวิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอาชีพของบัณฑิต รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น**
4. **ผลงานของนักศึกษาที่วัดเป็นรูปธรรมเพื่อประเมินผลการศึกษาได้ อาทิเช่น จำนวนรางวัลทางสังคมและวิชาชีพ จำนวนที่ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป จำนวนกิจกรรมอาสาสมัครในองค์กรที่ทำประโยชน์ต่อสังคม กิจกรรมการกุศลเพื่อสังคมและประเทศชาติ**

3. เกณฑ์การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

- **3.1 ได้ศึกษารายวิชาต่าง ๆ ครบตามโครงสร้างหลักสูตร และมีหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต**
- **3.2 ได้ค่าระดับเฉลี่ยสะสมของวิชาทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 3.00 (จากระบบ 4 ระดับคะแนน)**
- **3.3 ได้ค่าระดับ P (ผ่าน) ในการสอบภาษาต่างประเทศตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด**
- **3.4 ได้ระดับ S ในการสอบวิทยานิพนธ์ โดยการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย โดยคณะกรรมการที่วิทยาลัยนวัตกรรมแต่งตั้ง และนำวิทยานิพนธ์ที่พิมพ์และเย็บเล่มเรียบร้อยแล้วมามอบให้มหาวิทยาลัยตามระเบียบ (สำหรับการศึกษาแผน ก แบบ ก2)**
- **3.5 ผลงานวิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ประชุมวิชาการที่มีรายงานการประชุม (Proceeding) (สำหรับนักศึกษา แผน ก แบบ ก2)**
- **3.6 ได้ระดับ P (ผ่าน) ในการสอบประมวลความรู้ (สำหรับการศึกษา แผน ข)**
- **3.7 ได้ระดับ S ในการสอบการค้นคว้าอิสระ (สำหรับการศึกษา แผน ข)**
- **3.8 ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขอื่น ๆ ที่วิทยาลัยนวัตกรรมและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กำหนด**