



การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า  
ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม  
ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม  
รหัสวิชา 30701-2024

นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์  
แผนกวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย  
2/2568

ชื่องานวิจัย	การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของ นักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ใน งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอิสราภรณ์ สำราญจิตต์
แผนกวิชา	การโรงแรม
ปีการศึกษา	2/2568

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษา โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์ การเปิดร้านอาหาร

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ นักศึกษายังมีทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงในบทบาทต่างๆ ของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การต้อนรับลูกค้า การนำเสนอเมนูอาหาร การประกอบอาหาร การบริการเสิร์ฟ การส่งเสริมการขาย และการวางแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น ซึ่งทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์จึงเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะวิชาชีพและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาในสาขาการโรงแรม

**คำสำคัญ:** การวิจัยในชั้นเรียน, การเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, ทักษะการบริการ

<b>Special project</b>	Practical Skill Training to Develop Problem-Solving Ability in Unexpected Situations of First-Year Higher Vocational Certificate Students (Diploma Level) in the Hotel Program in the Course “Situation Management in Food and Beverage Service” (Course Code 30701-2024)
<b>Author</b>	Issaraporn Samranjit
<b>Faculty</b>	Hotel and Tourism Department
<b>Academic year</b>	2025

### ABSTRACT

This classroom research entitled “Practical Skill Training to Develop Problem-Solving Ability in Unexpected Situations of First-Year Higher Vocational Certificate Students in the Hotel Program in the Course Situation Management in Food and Beverage Service (Course Code 30701-2024)” aimed to develop students’ ability to solve immediate or unexpected problems through learning activities that emphasize hands-on practice using a simulated restaurant-opening scenario.

The research findings revealed that students who participated in the learning activities through the restaurant-opening simulation demonstrated improved knowledge, understanding, and problem-solving ability in unexpected situations after participating in the activities compared to before the implementation of the learning activities. In addition, students showed improvement in communication skills, teamwork, and confidence in performing service tasks.

The learning activities allowed students to practice real tasks in various roles within food and beverage service, such as welcoming customers, presenting menus, food preparation, serving food, promoting sales, and basic restaurant business planning. This enabled students to learn through real-life experiences and apply their knowledge appropriately in actual working situations.

Therefore, practical skill training through simulated situations is an effective approach for developing professional skills and enhancing problem-solving abilities of students in the hotel management field.

**Keywords:** Classroom Research, Experiential Learning, Problem-Solving in Unexpected Situations, Service Skills

## กิตติกรรมประกาศ

จากการทำงานวิจัยนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่าน ผู้อำนวยการยุทธพันธ์ โคตรพันธ์ ที่ให้โอกาสในการทำงานวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ นางสาวกัลยา หาญชิน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นางสาวอุรุสยา ไชยดี หัวหน้าแผนกวิชาการโรงแรม และนางเรณุกา เจริญกิจ ครูแผนกวิชาการโรงแรม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลสถิติการมาเรียนของนักเรียนตลอดปีการศึกษาและคณะอาจารย์ ที่ให้ความร่วมมือในการเช็คชื่อนักเรียนประจำชั้นทุกวัน จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อิสราภรณ์ สำราญจิตต์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	19
3.1 รูปแบบการศึกษา	19
3.2 เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย	25
3.3 ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม	26
3.4 แบบแผนการทดลอง	27
3.5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล	27
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	30
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผล	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	39
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก	47
ภาคผนวก ข	57

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มาตรา 7 ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิ หน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2567) โดยจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 % เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันร่วมกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ที่จะสำเร็จการศึกษา ออกไปเป็นช่างฝีมือและช่างเทคนิคเต็มรูปแบบมีทักษะฝีมือตรงความต้องการของตลาดแรงงาน คำว่า "ระบบทวิภาคี" คือการจัดการเรียนการสอนระบบหนึ่ง ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียน มีโอกาสฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการมากกว่าระบบปกติ ซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรายวิชาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. โดยเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เช่นเดียวกับผู้สำเร็จการศึกษาระบบปกติ เพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และการพัฒนาการ ทั้งด้านทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต ร่วมกันสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผู้เรียน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมทั้งการเชื่อมโยงและประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง มีคุณลักษณะสำคัญเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข เป็นคนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ รักงาน รักหน่วยงาน (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ, 2562)

การบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะการบริการ ความรอบคอบ และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากในระหว่างการทำบริการอาจเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ลูกค้ำร้องเรียนเรื่องอาหารล่าช้า อาหารไม่ตรงตามที่สั่ง อุบัติเหตุเล็กน้อยในพื้นที่บริการ หรือความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงจำเป็นต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ

สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่านักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม ยังขาดความมั่นใจในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์จำลอง โดยนักศึกษาบางส่วนไม่สามารถเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำ กิจกรรมการฝึกทักษะปฏิบัติจริง (Simulation / Role Play) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกเผชิญสถานการณ์เสมือนจริง และพัฒนาทักษะการคิด การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เรื่อง การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 รายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024 สาขาวิชาการโรงแรม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาก่อนและหลังการฝึกทักษะปฏิบัติจริง

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 400 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 11 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น : การฝึกทักษะปฏิบัติจริงโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตัวแปรตาม : ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.3.3 ระยะเวลา วันที่ 14 ตุลาคม 2568 - วันที่ 30 มกราคม 2569

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 นักศึกษามีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่มดีขึ้น

1.4.2 นักศึกษามีความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการมากขึ้น

1.4.3 สามารถนำรูปแบบการฝึกปฏิบัติจริงไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาอื่น ๆ ในสาขาการโรงแรมได้

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะการบริการ ความรอบคอบ และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากในระหว่างการให้บริการอาจเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ลูกค้าร้องเรียนเรื่องอาหารล่าช้า อาหารไม่ตรงตามที่สั่ง อุบัติเหตุเล็กน้อยในพื้นที่บริการ หรือความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงจำเป็นต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่านักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม ยังขาดความมั่นใจในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์จำลอง โดยนักศึกษาบางส่วนไม่สามารถเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำ กิจกรรมการฝึกทักษะปฏิบัติจริง (Simulation / Role Play) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ฝึกเผชิญสถานการณ์เสมือนจริง และพัฒนาทักษะการคิด การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เรื่อง การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 %
- 2.1.2 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
- 2.1.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567
- 2.1.4 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม
- 2.1.5 การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024
- 2.1.6 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.1.7 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

##### 2.1.1 การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิภาคี 100 %

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ (2562) เป็นรูปแบบการจัดการศึกษาที่เกิดจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดการศึกษาระบบ

ทวิภาคีสามารถเพิ่มขีดความสามารถด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และเป็นไปตามจุดหมายของหลักสูตร

#### 2.1.1.1 กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542)

ก) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษา ดังนี้

**มาตรา 20** การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**มาตรา 22** การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

**มาตรา 23** การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่อง 1) ความรู้เกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม 2) ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทยและการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา 4) ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และ 5) ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

**มาตรา 24** การจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) จัดฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และ 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ข) พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551

มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

ดังนี้

**มาตรา 8** การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้โดยรูปแบบ ดังต่อไปนี้

(1) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

(2) การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพ ที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตร จะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

(3) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ

เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ

**มาตรา 9** การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามมาตรา 6 มาตรา 7 และมาตรา 8 ให้จัดตามหลักสูตรที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด ดังต่อไปนี้

- (1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- (2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
- (3) ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

คณะกรรมการการอาชีวศึกษาอาจกำหนดหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อความรู้หรือทักษะในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ ซึ่งจัดขึ้นเป็นโครงการหรือสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้

**มาตรา 51** ในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ

**มาตรา 52** สถานประกอบการใดที่ประสงค์จะดำเนินการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ยื่นคำขอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อให้ได้รับการรับรองประโยชน์ตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ถือว่าไม่เป็นการขัดหรือแย้งกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานรูปแบบศูนย์การเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติการยื่นคำขอและการพิจารณาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงการจัดการอาชีวศึกษาในสถานประกอบการให้จัดการสอนตามหลักสูตรการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ หรือจัดการสอนตามหลักสูตรที่สถานประกอบการร่วมกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันจัดทำขึ้น โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการตามวรรคสาม ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

**มาตรา 53** สถานประกอบการหรือภาคเอกชนอาจเข้าร่วมดำเนินการ จัดตั้งศูนย์วิจัยห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันของรัฐหรือเอกชนได้ตามความตกลงของสถานศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคน การวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการอาชีวศึกษา และเพิ่มพูนประสบการณ์ของครู คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาหรือสถาบันให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีรายได้และทรัพย์สินที่เกิดจากการดำเนินการของสถานประกอบการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นรายได้ของสถานศึกษาหรือสถาบันนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมดำเนินการของสถานประกอบการหรือภาคเอกชนตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสถาบัน

**มาตรา 54** สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ อาจได้รับสิทธิและประโยชน์ดังต่อไปนี้

(1) การสนับสนุนด้านวิชาการและทรัพยากรตามสมควรแก่กรณี

(2) การเชิดชูเกียรติแก่สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หรือองค์กรอื่น ที่ให้ความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

**มาตรา 55** ครูฝึกในสถานประกอบการตามมาตรา 52 และมาตรา 53 ต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาและผ่านการศึกษาหรือฝึกอบรมวิชาการศึกษาด้านอาชีพ

(2) เป็นผู้ชำนาญการด้านการอาชีพ โดยสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานอื่นตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

(3) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพเฉพาะสาขา ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี หรือสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าสามปี หรือผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี

(4) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในอาชีพเฉพาะสาขา มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสังคมและท้องถิ่น และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้หลักเกณฑ์ในการแต่งตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม และการออกใบรับรองการเป็นครูฝึกในสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

#### 2.1.1.2 การจัดการศึกษา

การจัดการศึกษาในหลักสูตรอาชีวศึกษาแต่ละระดับสามารถจัดแบบในระบบ และระบบทวิภาคี โดยใช้ระบบทวิภาคี ซึ่งกำหนดให้ 1 ปีการศึกษาแบ่งเป็น 2 ภาคเรียน และใน 1 ภาคเรียน มีระยะเวลาจัดการศึกษารวมการวัดผล 18 สัปดาห์ โดย

1) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา 6 ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน 12 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน 16 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

2) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ใช้ระยะเวลาการศึกษา 4 ภาคเรียน กำหนดให้เรียนได้ไม่เกิน 8 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา และไม่เกิน 12 ภาคเรียน สำหรับการลงทะเบียนเรียนแบบไม่เต็มเวลา

#### 2.1.1.3 การจัดการศึกษา การประเมินผลการเรียน และการสำเร็จการศึกษา

ให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันพิจารณาดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

1) การจัดการศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ ให้จัดได้ใน 2 ลักษณะ คือ การฝึกอาชีพในการศึกษาระบบทวิภาคี และการฝึกประสบการณ์สมรรถนะวิชาชีพในการศึกษาในระบบตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

2) ให้จัดเตรียมความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนในแต่ละลักษณะการผลิตและพัฒนาผู้เรียน

3) ให้กำหนดวิธีการพัฒนาคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะให้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียน และระดับคุณวุฒิของแต่ละประเภทวิชา และสาขาวิชา

4) ให้จัดการเรียนการสอนที่เน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนจัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน

5) ให้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อส่งเสริมสมรรถนะแกนกลาง และสมรรถนะวิชาชีพปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ระเบียบวินัย ปลูกฝังจิตสำนึกและจิตอาสา เสริมสร้างการเป็นพลเมืองไทยและพลโลกในด้านการรักษาดี เทิดทูนพระมหากษัตริย์ ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ ส่งเสริมการดำรงตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานโดยใช้กระบวนการกลุ่มในการบริการวิชาการ วิชาชีพ หรือทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

6) ให้ผู้เรียนได้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

7) การจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

8) การสำเร็จการศึกษา ต้องได้จำนวนหน่วยกิตสะสมครบถ้วนตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ได้คะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

9) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษา และสถานศึกษากำหนดระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่

เปิดสอน โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรที่ยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ ด้านครู ทรัพยากรและการสนับสนุน ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และด้านผู้สำเร็จการศึกษา

#### 2.1.1.4 การจัดการเรียนการสอน

เน้นการปฏิบัติจริง สามารถจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายรูปแบบ โดย มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้สอดคล้องกับระดับคุณวุฒิตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติและเกณฑ์ มาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแต่ละระดับ ดังนี้

1) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการวิธีการและการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงานตามแบบแผนในขอบเขตสำคัญและ บริบทต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานประจำ ให้คำแนะนำพื้นฐานที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ วางแผนและแก้ไขปัญหาโดยไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานในบริบทใหม่ รวมทั้งรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและ กิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

2) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความ เข้าใจในทฤษฎีและเทคนิควิธีการดำเนินงาน มีทักษะการปฏิบัติงาน ตามแบบแผนและปรับตัวได้ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลง สามารถบูรณาการและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางวิชาการที่สัมพันธ์ กับวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการตัดสินใจ วางแผน แก้ปัญหาบริหารจัดการ ประสานงานและประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนา ริเริ่มสิ่งใหม่ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ วิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

#### 2.1.2 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ตั้งอยู่เลขที่ 11 หมู่ 11 ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง สังกัดกรม อาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เดิมชื่อ วิทยาลัยเทคนิคระยอง แห่งที่ 2 พื้นที่ตั้งวิทยาลัย เป็นที่ ราชพัสดุ เนื้อที่ 202 ไร่ ซึ่งเดิมเป็นที่ของค่ายลูกเสืออำเภอบ้านค่าย แต่ทางวิทยาลัยเทคนิคขอใช้พื้นที่ จากกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอน จำนวน 100 ไร่ และ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2540 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย (วิทยาลัยเทคนิคระยองแห่งที่ 2) พร้อมทั้งอนุมัติให้เปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2541 โดย เปิดสอนในระดับ ปวช. จำนวน 2 สาขา สาขาวิชาช่างก่อสร้าง และสาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ปี พ.ศ. 2543 เปิดสอนระดับ ปวช. ระบบทวิภาคีแบบร้อยเปอร์เซ็นต์ จำนวน 4 สาขา สาขาช่างก่อสร้าง , สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ , สาขาวิชาช่างซ่อมบำรุง , สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และใน ปี พ.ศ. 2545 เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส. และเพิ่มอีก 1 สาขา สาขาอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดการ เรียนการสอนร่วมกับ บริษัทไทรสตาร์คอปเปเนชั่น จำกัด ปีพ.ศ.2550 ทำความร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะวิศวกรรมศาสตร์เปิดสอนในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2 สาขา

ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิต ,สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ อุตสาหกรรม ปัจจุบันผู้อำนวยการ  
วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย ได้แก่ นายประทีป จุฬาลักษณ์

โดยปัจจุบันเปิดสอนในระดับ ปวช จำนวน 13 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาช่างยนต์
- 2) สาขาวิชาช่างกลโรงงาน
- 3) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
- 4) สาขาวิชาซ่อมบำรุง
- 5) สาขาวิชาช่างเชื่อมโลหะ
- 6) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
- 7) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
- 8) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
- 9) สาขาวิชาการบัญชี
- 10) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- 11) สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก
- 12) สาขาวิชาโลจิสติกส์
- 13) สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

เปิดสอนนักศึกษาในระดับ ปวส จำนวน 16 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาวิชาเทคนิคยานยนต์
- 2) สาขาวิชาแม่พิมพ์โลหะ
- 3) สาขาวิชาผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
- 4) เทคโนโลยีวิศวกรรมอุตสาหกรรมการผลิต
- 5) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
- 6) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
- 7) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์หุ่นยนต์
- 8) สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์หุ่นยนต์ (ทวิวุฒิ)
- 9) สาขาวิชาช่างก่อสร้าง
- 10) สาขาวิชาการบัญชี
- 11) สาขาวิชาการตลาด
- 12) สาขาวิชาธุรกิจดิจิทัล
- 13) สาขาวิชาการจัดการคลังสินค้า
- 14) สาขาวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 15) สาขาวิชานักพัฒนาระบบสมองกลฝังตัวและไอโอที
- 16) สาขาวิชาเทคนิคเครื่องกลเรือ

และระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต จำนวน 1 สาขา

### 2.1.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ การโรงแรม สาขาวิชา การโรงแรม จัดอยู่ในสาขาวิชาชีพ (Occupational) การโรงแรม ระดับคุณวุฒิ วิชาชีพ ระดับ 5 โดยมีขอบเขตสาขาวิชา (Areas of activity and working conditions) คือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม และอาชีพผู้ปรุงอาหารตะวันตก เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานอาชีพชั้นสูง ในการเป็นผู้ประกอบการ การตลาด การบริหารงาน บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณภาพ การประยุกต์ใช้กฎหมาย จรรยาบรรณ เทคโนโลยีดิจิทัล ในงานอาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ใช้ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การนำเสนอ อย่างสร้างสรรค์ การจัดการและแก้ไขปัญหา สถานการณ์ความขัดแย้ง มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในงานอาชีพ ทักษะ ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สามารถประยุกต์ใช้ กับการปฏิบัติงานและนำไป ประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับกลุ่มอาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านในโรงแรม ผู้ปรุงอาหารตะวันตก มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ รวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดี มีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพ ผู้สำเร็จ การศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านในโรงแรม ผู้ปรุงอาหารตะวันตก สามารถประกอบอาชีพในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ (career) ได้แก่ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านในโรงแรม และผู้ ปรุงอาหารตะวันตก

### 2.1.4 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

ผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม ประกอบด้วย

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ คุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดี ของสังคม และลักษณะบุคคล

1.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่พึงประสงค์และคุณลักษณะตาม บรรทัดฐานที่ดีของสังคม ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูกตเวที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม ภูมิใจและรักษา เอกลักษณ์ของชาติไทย เคารพกฎหมาย เคารพสิทธิของผู้อื่น ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ ตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีจิตสาธารณะ และจิตสำนึก รักษาสิ่งแวดล้อม ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง สนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเองต่อต้านความรุนแรงและการ ทุจริต ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความปลอดภัย อาชี วอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

1.2 ลักษณะบุคคลในสาขาวิชา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะและประสบการณ์ในงานอาชีพขั้นสูง ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน สามารถเลือกวิธีการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม มีทักษะการสื่อสารภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการคิด วิเคราะห์และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการสื่อสารภายในองค์กร มีภาวะความเป็นผู้นำ ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรมและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความมั่นใจและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

## 2. ด้านสมรรถนะแกนกลาง

### 2.1 ด้านความรู้

2.1.1 หลักการใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

2.1.2 หลักการใช้เหตุผล การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและการจัดการ

2.1.3 หลักการดำรงตน การปรับตัว อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมและการดำเนิน

ชีวิตในสังคมสมัยใหม่

### 2.2 ด้านทักษะ

2.2.1 ทักษะการสื่อสารและการเรียนรู้โดยใช้ภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2 ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและการจัดการ โดยใช้หลักการ

และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

2.2.3 ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตตามหลักศาสนา วัฒนธรรมและความเป็นพลเมืองและหลักการพัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัย

### 2.3 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ

2.3.1 สื่อสารโดยใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ

2.3.2 แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

2.3.3 พัฒนาบุคลิกภาพ สุขอนามัยและคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอาชีพและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง

## 3. ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

### 3.1 ด้านสมรรถนะวิชาชีพพื้นฐาน

#### 3.1.1 ด้านความรู้

3.1.1.1 หลักทฤษฎีและเทคนิคเชิงลึกภายใต้ขอบเขตงานอาชีพ

3.1.1.2 หลักการด้านกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการงานอาชีพ

3.1.1.3 หลักการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้และพัฒนางานอาชีพ

3.1.1.4 หลักการดำเนินงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

3.1.1.5 หลักการวางแผนและการจัดการองค์การและการบริหารคุณภาพ

3.1.1.6 หลักการการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ

- 3.1.2 ด้านทักษะ
- 3.1.2.1 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้  
และพัฒนางานอาชีพ
- 3.1.2.2 ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในงาน  
อาชีพ
- 3.1.2.3 ทักษะการวางแผนการดำเนินธุรกิจ การบริหารงานคุณภาพ  
และการเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
- 3.1.2.4 ทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา
- 3.1.3 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ
- 3.1.3.1 บริหารจัดการประสานงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน  
อาชีพ
- 3.1.3.2 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาและสนับสนุนงาน  
อาชีพ
- 3.1.3.3 แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการบริหาร  
คุณภาพ
- 3.1.3.4 ตัดสินใจ วางแผนและแก้ไขปัญหาที่ไม่คุ้นเคยหรือซับซ้อนและ  
เป็นนามธรรมในงานอาชีพ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมในบางเรื่อง
- 3.1.3.5 บริหารจัดการ ประสานงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน  
อาชีพ
- 3.2 ด้านสมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ
- 3.2.1 ด้านความรู้
- 3.2.1.1 หลักทฤษฎีและเทคนิคเชิงลึกภายใต้ขอบเขตของงานการ  
โรงแรม
- 3.2.1.2 หลักการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ วางแผนและแก้ไขปัญหาใน  
การปฏิบัติงานโรงแรม
- 3.2.1.3 หลักการประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหาร  
จัดการงานโรงแรม
- 3.2.1.4 หลักการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลใน  
งานโรงแรม
- 3.2.1.5 หลักการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผนและการแก้ไข  
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานโรงแรม
- 3.2.2 ด้านทักษะ
- 3.2.2.1 ทักษะการเลือกและประยุกต์ใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการ  
ปฏิบัติงานโรงแรม
- 3.2.2.2 ทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานโรงแรม

3.2.2.3 ทักษะการวางแผน การบริหารจัดการ การติดต่อประสานงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานโรงแรม

3.2.2.4 ทักษะในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในโรงแรม

3.2.2.5 ทักษะในการปฏิบัติงานทุกส่วนงานในโรงแรม

3.2.3 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ

3.2.3.1 วางแผนดำเนินงานตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารคุณภาพงาน การอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

3.2.3.2 การปฏิบัติงานด้านการโรงแรมตามหลักการและแบบแผนที่กำหนดโดยใช้/เลือกใช้/ปรับใช้กระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

3.2.3.3 บริหารจัดการ ประสานงานและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการโรงแรมได้ตรงตามมาตรฐาน

3.2.3.4 ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารในการแก้ปัญหาและการปฏิบัติงานโรงแรมทั้ง 4 ส่วนที่เกี่ยวข้อง

## 2.1.5 การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา ๓๐๗๐๑-๒๐๒๔

### อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส ๕๑๒๓ อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ ๔

### ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง วิเคราะห์คำร้องเรียนและตอบสนองข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ

### จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๒. มีทักษะในการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
๓. มีคุณธรรม จริยธรรม เจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการปฏิบัติงาน
๔. สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งไปประยุกต์ใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

### สมรรถนะรายวิชา

๑. ประมวลความรู้เกี่ยวกับด้านอุตสาหกรรมบริการหาข้อมูลและปรับใช้ระเบียบข้อบังคับและจริยธรรมด้านอุตสาหกรรมบริการตามมาตรฐานอาชีพ

๒. จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน ตอบสนองต่อคำร้องเรียน ตามมาตรฐานอาชีพ

๓. จัดการปัญหาความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาตรฐานอาชีพ

๔. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งในงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นตามมาตรฐานอาชีพ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ หาข้อมูล และปรับใช้ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมด้านอุตสาหกรรมบริการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการให้ทันสมัย ระบุการ จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาสถานการณ์ ความขัดแย้ง วิเคราะห์คำร้องเรียนตอบสนองข้อร้องเรียน ตรวจสอบหาข้อตกงที่จะดำเนินการที่ เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียน อ้างอิงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องใน การแก้ปัญหา คำ ร้องเรียน ระบุระดับของความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่ เหมาะสม ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

## 2.1.6 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

### 2.1.6.1 เนื้อหาการสอน

การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหารและการให้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม

1. ความสำคัญของการจำลองสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจำลองสถานการณ์ (Simulation) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติใน สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริงในธุรกิจร้านอาหารและโรงแรม ผู้เรียนจะได้ฝึกการทำงาน เป็นทีม การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารกับลูกค้า และการบริหารจัดการงานบริการอย่างเป็น ระบบ

1.1 การฝึกปฏิบัติในลักษณะนี้ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมก่อนเข้าสู่การ ทำงานจริงในสถานประกอบการ การเปิดร้านอาหารจำลองเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจ ขั้นตอนการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ตั้งแต่การวางแผนร้าน การจัดเตรียมเมนู การให้บริการลูกค้า ไป จนถึงการส่งเสริมการขายและการวางแผนธุรกิจ

#### 2. ขั้นตอนการเปิดร้านอาหารจำลอง

การเปิดร้านอาหารจำลองมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

2.1 การกำหนดแนวคิดร้านอาหาร (Restaurant Concept) การกำหนด แนวคิดของร้านอาหารเป็นขั้นตอนแรกในการวางแผนธุรกิจ โดยต้องพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1) ประเภทร้านอาหาร เช่น ร้านอาหารไทย ร้านอาหารฟิวชั่น ร้านกาแฟ

2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3) บรรยากาศของร้าน

4) รูปแบบเมนูอาหาร ตัวอย่างแนวคิดร้านอาหาร เช่น ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ร้านอาหารแฟนมหวาน ร้านอาหารไทยร่วมสมัย แนวคิดร้านจะช่วยกำหนดรูปแบบเมนู การตกแต่งร้าน และรูปแบบการบริการ

## 2.2 การจัดทำเมนูอาหาร (Menu Planning)

เมนูอาหารเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจร้านอาหาร เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกอาหาร เมนูที่ดีควรมีความหลากหลาย น่าสนใจ และเหมาะสมกับแนวคิดของร้าน การจัดทำเมนูควรพิจารณาองค์ประกอบดังนี้

- 1) ความเหมาะสมของเมนู
- 2) ความสะดวกในการจัดเตรียม
- 3) ต้นทุนวัตถุดิบ
- 4) ราคาจำหน่าย

## 2.3 การจัดเซตเมนูอาหาร (Set Menu)

เซตเมนู (Set Menu) คือ การจัดชุดอาหารที่ประกอบด้วยอาหารหลายรายการในราคาที่กำหนดไว้ ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและช่วยเพิ่มยอดขายให้กับร้านอาหาร

- 1) ตัวอย่างการจัดเซตเมนู Set A ซุปเห็ด สเต็กไก่ น้ำผลไม้ Set B สลัดผัก พาสต้า ซาเย็น
- 2) การจัดเซตเมนูควรคำนึงถึง ความสมดุลของอาหาร ความเหมาะสมของปริมาณ ความคุ้มค่าของราคา

3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าในร้านอาหาร การบริการลูกค้าในร้านอาหารเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

3.1 การต้อนรับลูกค้า การต้อนรับเป็นขั้นตอนแรกของการบริการ ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของลูกค้า พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่สุภาพ ยิ้มแย้ม และให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม

- 1) ขั้นตอนการต้อนรับ
  - 1.1) กล่าวทักทายลูกค้า
  - 1.2) สอบถามจำนวนลูกค้า
  - 1.3) พาลูกค้าไปยังโต๊ะ

### 2) ตัวอย่างการต้อนรับ

"สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับสู่ร้านอาหารของเรา ไม่ทราบว่ามากี่ท่านคะ"

## 3.2 การแนะนำเมนูอาหาร

หลังจากลูกค้านั่งเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้องแนะนำเมนูอาหาร และอาจเสนอเมนูแนะนำหรือเมนูพิเศษของร้าน ตัวอย่าง แนะนำเมนูยอดนิยม แนะนำโปรโมชันประจำวัน ตอบคำถามเกี่ยวกับอาหาร

## 3.3 การรับคำสั่งอาหาร (Taking Order)

พนักงานต้องรับคำสั่งอาหารอย่างถูกต้อง โดยต้อง

- 1) ฟังคำสั่งลูกค้าอย่างตั้งใจ

- 2) บันทึกเมนูอย่างถูกต้อง
- 3) ทวนรายการอาหารก่อนส่งคำสั่งไปยังครัว

### 3.4 การประกอบอาหาร

การประกอบอาหารต้องคำนึงถึง

- 1) ความสะอาด
- 2) ความปลอดภัยของอาหาร
- 3) ความถูกต้องตามสูตร
- 4) การจัดจานอาหารให้สวยงาม

### 3.5 การบริการเสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟอาหารเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริการ พนักงานต้องเสิร์ฟอาหารอย่างสุภาพและถูกต้อง

#### 1) ขั้นตอนการเสิร์ฟ

- 1.1) ตรวจสอบความถูกต้องของอาหาร
- 1.2) เสิร์ฟอาหารตามลำดับ
- 1.3) กล่าวคำสุภาพขณะเสิร์ฟ ตัวอย่าง "ขออนุญาต

เสิร์ฟสแต็กไก่อ๊ะคะ"

### 3.6 การดูแลลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร

พนักงานควรสังเกตความต้องการของลูกค้า เช่น เติมน้ำ รับคำร้องขอเพิ่มเติม สอบถามความพึงพอใจ

4. การส่งเสริมการขายและการโปรโมทร้านอาหาร การโปรโมทร้านอาหารเป็นกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับร้าน วิธีการโปรโมทร้านอาหาร เช่น การจัดโปรโมชั่น การลดราคา การแนะนำเมนูพิเศษ การใช้สื่อออนไลน์ประชาสัมพันธ์ร้าน ตัวอย่างโปรโมชั่นซื้อ 1 แถม 1 ลดราคา 10% เซ็ทเมนูราคาพิเศษ

5. การขายสินค้าเพิ่มเติม (Upselling) การขายสินค้าเพิ่มเติมเป็นเทคนิคการเพิ่มยอดขาย โดยการเสนอสินค้าอื่นให้กับลูกค้า เช่น เครื่องดื่ม ของหวาน เมนูพิเศษของร้าน ตัวอย่างการเสนอขาย "ลูกค้าสนใจรับเครื่องดื่มสมูทตี้เพิ่มไหมคะ เข้ากับเมนูนี้มากคะ"

6. การจัดทำแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น แผนธุรกิจเป็นเอกสารที่ใช้วางแผนการดำเนินงานของร้านอาหาร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีทิศทางที่ชัดเจน องค์ประกอบของแผนธุรกิจได้แก่ 1. ชื่อร้าน 2. แนวคิดธุรกิจ 3. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 4. เมนูอาหาร 5. ราคาจำหน่าย 6. ต้นทุนวัตถุดิบ 7. การคำนวณกำไร 8. แผนการตลาด

การจัดทำแผนธุรกิจจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจการบริหารธุรกิจร้านอาหารอย่างเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต

### 2.1.7 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Experiential Learning) เป็นแนวคิดทางการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและประสบการณ์จริง โดยผู้เรียนจะได้เผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริง ทำให้สามารถเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีกับการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้รูปแบบนี้ช่วยพัฒนาทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับการทำงานในสายอาชีพ โดยเฉพาะในด้านการบริการที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย

แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงได้รับการพัฒนาโดย David A. Kolb ซึ่งอธิบายว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นจากกระบวนการที่ผู้เรียนได้รับประสบการณ์โดยตรง แล้วนำประสบการณ์นั้นมาคิดวิเคราะห์ สะท้อนผล และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติครั้งต่อไป โดยกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Kolb ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

#### 1) ประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม (Concrete Experience)

ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงหรือเผชิญสถานการณ์จริง เช่น การจำลองสถานการณ์การให้บริการลูกค้าในร้านอาหาร

#### 2) การสะท้อนประสบการณ์ (Reflective Observation)

ผู้เรียนพิจารณาและทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ เช่น วิเคราะห์ว่าสิ่งใดทำได้ดีหรือสิ่งใดควรปรับปรุง

#### 3) การสร้างแนวคิดหรือหลักการ (Abstract Conceptualization)

ผู้เรียนสรุปบทเรียนหรือแนวคิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในอนาคต

#### 4) การทดลองปฏิบัติใหม่ (Active Experimentation)

ผู้เรียนนำความรู้หรือแนวคิดที่ได้ไปทดลองใช้ในการปฏิบัติครั้งต่อไป เพื่อพัฒนาทักษะให้ดียิ่งขึ้น

การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมีความสำคัญอย่างยิ่งในสายอาชีพด้านการโรงแรมและงานบริการ เนื่องจากลักษณะงานต้องอาศัยทักษะการปฏิบัติ ความคล่องตัว และการตัดสินใจในสถานการณ์จริง การจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติ เช่น การจำลองสถานการณ์ (Simulation) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) หรือการฝึกปฏิบัติงานในสถานที่จริง จะช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและทักษะวิชาชีพของนักศึกษาในสาขาการโรงแรมและงานบริการ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพพล สุธาจารย์ (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กรณีศึกษา โรงเรียนวัดบ้านหลวง (บัวราษฎร์บำรุง) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุขสำหรับ

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จากการเรียนด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 21 คน จากโรงเรียนวัดบ้านหลวง (บัวราษฎร์บำรุง) ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) สื่อการเรียนรู้ 2) แผนการจัดการเรียนรู้ 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ก่อนเรียนและหลังเรียน และ 4) แบบสอบถามพึงพอใจของนักเรียนต่อสื่อการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ (%) และค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Group ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุข สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.00/80.95 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุขสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กินดีชีวิตก็เป็นสุขสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.18

อุไรภรณ์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา ต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหาร ในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่พัฒนาเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา สำหรับการควบคุมพลังงานและสารอาหาร และศึกษาประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ผลิตขึ้นต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหารในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นผู้ใหญ่ตอนต้นจำนวน 66 คน ได้รับการสอนรายการอาหารแลกเปลี่ยน โดยแบ่งเป็น กลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยเอกสารจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32 กลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยโมเดลรายการอาหารเสมือนจริง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และกลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยเว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และทำการศึกษาตัวแปร 5 ด้านดังนี้ การเปลี่ยนแปลงน้ำหนักและสัดส่วนของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคอาหาร การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ และการประเมินความพึงพอใจต่อเครื่องมือและวิธีการสอน ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปลี่ยนแปลงน้ำหนักและสัดส่วนของร่างกายไม่มีความแตกต่างภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม ผลค่าเฉลี่ยของการบริโภคอาหารต่อวันพบว่า หลังการทดลองของกลุ่มที่สอนด้วยเว็บไซต์มีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับก่อนทดลอง แต่อีก 2 กลุ่มพบว่ามีความเพิ่มขึ้น ผลคะแนนความทดสอบความเครียด พบว่า กลุ่มที่สอนด้วยเอกสารมีการเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.01$ ) แต่อีก 2 กลุ่มไม่พบความแตกต่างภายในกลุ่ม ผลการทดสอบทางด้านความรู้พบว่าทั้ง 3 กลุ่มเพิ่มความรู้หลังการทดลองได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.00$ ) และสุดท้ายผลของการประเมินความพึงพอใจต่อเครื่องมือและวิธีการสอน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับดี และไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม การศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า เว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนใน

รูปแบบภาพหมุน 360 องศา ต่อการควบคุมพลังงานและสารอาหารในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วน มีประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาได้เทียบเท่ากับวิธีที่สอนด้วยเอกสารและโมเดลอาหาร การศึกษาในอนาคตควรพัฒนากระบวนการให้ความรู้และเนื้อหา การส่งเสริมการออกกำลังกายและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาเครื่องมือต่างๆในการสอนด้านอาหาร แลกเปลี่ยน เพื่อให้กระบวนการควบคุมน้ำหนักและป้องกันภาวะน้ำหนักเกินและโรคอ้วนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรลัญช์ วงศ์ชมพู (2565) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อการสอนออนไลน์ เรื่อง รายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของสื่อการสอนออนไลน์ เรื่องรายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา 2) ประเมินความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ของสื่อการสอนออนไลน์ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อการสอนออนไลน์ โดยมีประชากรเป็นนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา จำนวน 30 คน และดำเนินการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สื่อการสอนออนไลน์ แบบประเมินความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ของสื่อการสอนออนไลน์ และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนออนไลน์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า E, E, ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) สื่อการสอนออนไลน์ เรื่อง รายการอาหารแลกเปลี่ยนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา มีประสิทธิภาพเป็น 80.11/89.78 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2) ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่สื่อการสอนออนไลน์มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อการสอนออนไลน์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประโยชน์ต่อผู้ใช้สื่อออนไลน์ รองลงมาคือ ด้านการออกแบบสื่อออนไลน์ และน้อยที่สุดคือ ด้านเนื้อหาของบทเรียน สรุปได้ว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อการสอนออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย 3 เรื่อง โมเดลอาหารแลกเปลี่ยน

1) วัตถุประสงค์: มุ่งเน้นพัฒนาสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดี เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมพฤติกรรมการกินที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

2) ประสิทธิภาพของสื่อ: สื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการส่งเสริมการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนได้

3) ความพึงพอใจของผู้เรียน: ผู้เรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น  
ผลการวิจัย

1) สื่อการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ: สื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นในแต่ละงานวิจัยสามารถช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดีมากขึ้น

2) ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม: ในงานวิจัยของ อุไรภรณ์ และคณะ พบว่าการใช้เว็บไซต์รายการอาหารแลกเปลี่ยนในรูปแบบภาพหมุน 360 องศา สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะควบคุมปริมาณอาหารได้ดีขึ้น

3) ความหลากหลายของสื่อ: สื่อการเรียนรู้ที่ีใช้มีความหลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัล และโมเดล ซึ่งสอดคล้องกับความสนใจและความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การศึกษาผลระยะยาว: ควรมีการศึกษาผลระยะยาวของการใช้สื่อการเรียนรู้ เพื่อประเมินผลกระทบต่อพฤติกรรมการกินในระยะยาว

2) การพัฒนาสื่อที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะ: ควรพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มเด็กวัยรุ่น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่มีโรคเรื้อรัง

3) การบูรณาการสื่อการเรียนรู้กับกิจกรรมอื่นๆ: ควรบูรณาการสื่อการเรียนรู้กับกิจกรรมอื่นๆ เช่น การทำอาหาร การออกกำลังกาย เพื่อให้การเรียนรู้มีความน่าสนใจและเกิดประโยชน์สูงสุด

4) การประเมินผลที่หลากหลาย: ควรใช้เครื่องมือประเมินผลที่หลากหลาย เพื่อวัดผลลัพธ์ทั้งในด้านความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับโภชนาการและการกินที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน งานวิจัยทั้ง 3 ชิ้นที่นำเสนอแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสื่อการเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการกินและส่งเสริมสุขภาพที่ดีได้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 400 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จำนวน 11 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

#### 3.2 เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation-Based Learning)

3.2.2 ใบกิจกรรมการเปิดร้านอาหารจำลอง

3.2.3 แบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3.2.4 แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงาน

3.2.5 แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

#### 3.3 ขั้นตอนการพัฒนา/นวัตกรรม

3.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้แบบฝึกปฏิบัติจริง การเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

3.3.2 วิเคราะห์ปัญหาในการจัดการเรียนการสอน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัญหาที่พบในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่านักศึกษาบางส่วนยังขาดทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเผชิญสถานการณ์จริงในการให้บริการ เช่น การสื่อสารกับลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียน และการตัดสินใจในสถานการณ์เร่งด่วน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริง

3.3.3 ออกแบบนวัตกรรมการเรียนรู้

ผู้วิจัยได้ออกแบบนวัตกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบ การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร โดยกำหนดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในบทบาทต่าง ๆ ภายในร้านอาหาร เช่น

1) การต้อนรับลูกค้า

- 2) การนำเสนอเมนูอาหาร
- 3) การประกอบอาหาร
- 4) การบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- 5) การโปรโมทร้านและการขายสินค้า
- 6) การจัดทำเซ็ทเมนูอาหาร
- 7) การวางแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น

กิจกรรมดังกล่าวมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริงในธุรกิจร้านอาหาร

#### 3.3.4 สร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

- 1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง
- 2) ใบกิจกรรมการเปิดร้านอาหารจำลอง
- 3) แบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 4) แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
- 5) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

#### 3.3.5 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

#### 3.3.6 ทดลองใช้นวัตกรรม

ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้และกิจกรรมการจำลองสถานการณ์ไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติการเปิดร้านอาหารจำลอง และให้ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษา

#### 3.3.7 ประเมินผลและปรับปรุงนวัตกรรม

หลังจากดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน แบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และแบบสังเกตพฤติกรรม เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### 3.4 แบบแผนการทดลอง

3.4.1 ผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) เพื่อวัดความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

3.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรม การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านการจัดสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร ซึ่งให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในบทบาทต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ

ลูกค้า การประกอบอาหาร การบริการเสิร์ฟ การโปรโมทร้าน การขายสินค้า และการวางแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น

3.4.3 ระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้วิจัยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมและแบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของนักศึกษา

3.4.4 เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียน (Post-test) เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังจากได้รับการฝึกทักษะปฏิบัติจริง

3.4.5 นำผลคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อศึกษาผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษา

3.4.6 แบบแผนการทดลองดังกล่าวช่วยให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงต่อการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาได้อย่างชัดเจน

### 3.5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมให้แก่นักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และบทบาทหน้าที่ของตนในการเข้าร่วมกิจกรรม

3.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) โดยใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

3.5.3 ผู้วิจัยดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร โดยให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มและปฏิบัติบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ภายในร้านอาหาร เช่น การต้อนรับลูกค้า การนำเสนอเมนูอาหาร การประกอบอาหาร การบริการเสิร์ฟ การส่งเสริมการขาย และการจัดทำแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น

3.5.4 ในระหว่างการดำเนินกิจกรรม ผู้วิจัยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมและแบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อบันทึกพฤติกรรมและประเมินความสามารถของนักศึกษาในการจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

3.5.5 เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบหลังเรียน (Post-test) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

3.5.6 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน แบบสังเกตพฤติกรรม และแบบประเมินทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ และสรุปผลการวิจัยต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

#### 4.1 ผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024 ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงในบทบาทต่างๆ ของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผลการศึกษาพบว่า หลังจากนักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริง นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของนักศึกษาในระหว่างการทำกิจกรรม พบว่านักศึกษาสามารถปฏิบัติงานในบทบาทต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จำลองได้อย่างเหมาะสม เช่น การรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้า การจัดการเมื่อลูกค้าต้องการเปลี่ยนเมนูอาหาร และการแก้ไขสถานการณ์เมื่อการบริการล่าช้า โดยรวมแล้ว นักศึกษามีทักษะด้านการบริการ บุคลิกภาพในการให้บริการ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหลังจากได้รับการฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านกิจกรรมการจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร

#### 4.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร สามารถช่วยพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ในรูปแบบดังกล่าวเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ได้เผชิญกับสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริง และได้ฝึกคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติจริงยังช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ฝึกการสื่อสารกับลูกค้า ฝึกการทำงานเป็นทีม และฝึกการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการทำงานในสายอาชีพด้านการโรงแรมและงานบริการ

นอกจากนี้ การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหารยังช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้กระบวนการทำงานของธุรกิจร้านอาหารอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผนร้านอาหาร การจัดทำเมนู การให้บริการลูกค้า ไปจนถึงการส่งเสริมการขายและการวางแผนธุรกิจเบื้องต้น ซึ่งช่วยให้นักศึกษามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการทำงานในธุรกิจบริการมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านสถานการณ์จำลอง เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะวิชาชีพและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาในสาขาการโรงแรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการต่อไปได้

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การวิจัยเรื่อง การฝึกทักษะปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ของนักศึกษาระดับชั้น ปวส.1 สาขาการโรงแรม ในรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 30701-2024 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษา โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์ การเปิดร้านอาหาร

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจำลองสถานการณ์การเปิดร้านอาหาร มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ นักศึกษายังมีทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงในบทบาทต่าง ๆ ของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การต้อนรับลูกค้า การนำเสนอเมนูอาหาร การประกอบอาหาร การบริการเสิร์ฟ การส่งเสริมการขาย และการวางแผนธุรกิจร้านอาหารเบื้องต้น ซึ่งทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น การฝึกทักษะปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์จึงเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะวิชาชีพและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาในสาขาการโรงแรม

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ควรนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงผ่านการจำลองสถานการณ์ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพของนักศึกษาให้มีความพร้อมต่อการทำงานจริง

5.2.2 ผู้สอนควรออกแบบสถานการณ์จำลองให้มีความหลากหลายและใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกการแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

5.2.3 ควรส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในร้านอาหารจำลอง เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม

## เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. 2542. *การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านความรับผิดชอบและวินัยในตนเอง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. 2542. *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ : กรอบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี*. กรุงเทพฯ.
- แคลร์ เมอร์เรย์ และคณะ. 2565. *ศึกษาเรื่อง Diamond: The Game – เกมกระดานสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่ส่งเสริมอาชีพและประสบการณ์ทางวิทยาศาสตร์ การพัฒนา Diamond: The Game*.
- ณัชชา เจริญชนะกิจ และโสเมฉาย บุญญานันต์. 2565. *เรื่องแนวทางการออกแบบบอร์ดเกมเพื่อส่งเสริมความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้สะเต็มศึกษา*. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 50 (4), ไม่มีเลขหน้า.
- ณัฐวัฒน์ วรณชัย และปิยมณัส วรวิทย์รัตนกุล. 2565. *การพัฒนาบอร์ดเกมการศึกษา เรื่อง ระบบสุริยะ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 11 (1), ไม่มีเลขหน้า.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2523. *จิตวิทยาการปลูกฝังวินัยแห่งตน*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ทรงศนภรณ์ เทพภูธร สัญชัย พัฒนสิทธิ์ และไพฑูริย์ ศรีฟ้า. 2565. *การพัฒนาบอร์ดเกมการศึกษา ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3*. วารสารการวัดผลการศึกษา, 39 (105), ไม่มีเลขหน้า.
- ธนู วุฒิเกียรติไพบูล. 2542. *การศึกษาการประพฤติดวินัยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายตามทัศนะของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา*. สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2531. *งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของคนไทย : ในประมวลบทความทางวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์*. เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33 หน้า81-100. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนัส หันนาดินทร์. 2524. *การสร้างจริยธรรมให้แก่นักเรียนชาย แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย*. เอกสารการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย ,
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2565. *ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์แผนแบบการทดลองสุ่มสมบูรณ์ภายในบล็อก*. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10 (2), ไม่มีเลขหน้า.

## เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

- รุจิรี ภู่อสาระ. 2545. การเขียนแผนการเรียนรู้ = Daily Lesson Planning. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์.  
โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ. 2563. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้เกมการศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานคณิตศาสตร์ของนักเรียนปฐมวัย. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์ฯ, 7 (3).  
โรงเรียนอนุบาลอนงค์นาฏ.
- วชิรวิทย์ เอี่ยมวิลัย. 2563. การพัฒนาบอร์ดเกมตามแนวทางการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริม  
ความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ: ม.ป.พ..
- วิภาภรณ์ บุญยงค์. 2566. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสำหรับครู. มหาวิทยาลัยราชภัฏราช  
นครินทร์.
- วิภาภรณ์ บุญยงค์. 2566. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสำหรับครู. มหาวิทยาลัยราชภัฏราช  
นครินทร์.
- สมบูรณ์ นครชัย. 2550. การพัฒนาการดำเนินงานเสริมสร้างวินัยในตนเองของนักเรียนโรงเรียนบ้าน  
หนองเหล็กธาตุน้อย อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. 2562. การจัดการเรียนการสอนจัดการศึกษาในรูปแบบทวิ  
ภาคี 100 % สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพสำนักงานคณะกรรมการการ  
อาชีวศึกษา กรุงเทพฯ.
- อมรา เล็กเริงสินธุ์. 2540. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏ  
สวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แผนการสอน

ภาคผนวก ข รูปภาพการจัดกิจกรรม

ภาคผนวก ก แผนการสอน



แผนการจัดการเรียนรู้  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2567  
(ปีการศึกษา 2568-2569)

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

---

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ



## ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา ๓๐๗๐๑-๒๐๒๔

ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วยกิต

### อ้างอิงมาตรฐาน

๑. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รหัส ๕๑๒๓ อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ ๔

### ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง วิเคราะห์คำร้องเรียนและตอบสนองข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ

### จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

๑. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
๒. มีทักษะในการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
๓. มีคุณธรรม จริยธรรม เจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงาน
๔. สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งไปประยุกต์ใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

### สมรรถนะรายวิชา

๑. ประมวลความรู้เกี่ยวกับด้านอุตสาหกรรมบริการหาข้อมูลและปรับใช้ระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณด้านอุตสาหกรรมบริการตามมาตรฐานอาชีพ
๒. จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน ตอบสนองต่อคำร้องเรียนตามมาตรฐานอาชีพ
๓. จัดการปัญหาความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจเกิดขึ้นตามมาตรฐานอาชีพ
๔. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นตามมาตรฐานอาชีพ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ หาข้อมูลและปรับใช้ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณด้านอุตสาหกรรมบริการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ

อุตสาหกรรมบริการให้ทันสมัย ระบุการ จัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาสถานการณ์ ความขัดแย้ง วิเคราะห์คำร้องเรียนตอบสนองข้อร้องเรียน ตรวจสอบหาข้อตกลงที่จะดำเนินการที่ เหมาะสมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคำร้องเรียน อ้างอิงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องใน การแก้ปัญหาคำ ร้องเรียน ระบุระดับของความเดือดร้อนหรือความรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่ เหมาะสม ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

### ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาการจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>๑. งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม</b>	๑.๑ งานความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม	๒.๐๑.๐๐๘.๐๑	๑. ความหมายของเครื่องดื่ม ๒. ประเภทของเครื่องดื่ม ๓. ส่วนประกอบของเครื่องดื่ม ๔. ประโยชน์ของเครื่องดื่ม ๕. องค์ประกอบที่ทำให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มประสบความสำเร็จ	๑. บอกความหมายของเครื่องดื่มได้ ๒. บอกประเภทของเครื่องดื่มได้ ๓. อธิบายส่วนประกอบของเครื่องดื่มได้ ๔. บอกประโยชน์ของเครื่องดื่มได้ ๕. บอกองค์ประกอบที่ทำให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มประสบความสำเร็จได้
<b>๒. งานทักษะการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ</b>	๒.๑ งานเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม	๒.๑๕.๐๖๖.๐๑	๑. ตรวจสอบสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการที่กำลังเกิดขึ้น ๒. ตรวจสอบความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกและทำความสะอาดตามจุดที่เห็นว่ายังไม่สะอาดอีกครั้งถ้าจำเป็น ๓. จัดเตรียมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับช่วงซื้อขาย ๔. ดำเนินการสำรองที่นั่งที่จะมาถึงในสถานประกอบการ	๑. สามารถตรวจสอบสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการที่กำลังเกิดขึ้นได้ ๒. สามารถตรวจสอบความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกและทำความสะอาดตามจุดที่เห็นว่ายังไม่สะอาดอีกครั้งถ้าจำเป็นได้ ๓. สามารถจัดเตรียมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับช่วงซื้อขาย ๔. ดำเนินการสำรองที่นั่งที่จะมาถึงในสถานประกอบการได้
	๒.๒ งานจัดเตรียมโต๊ะ	๒.๑๕.๐๖๖.๐๒	๑. จัดรูปแบบการจัดโต๊ะให้เหมาะสมกับรายการ	๑. จัดรูปแบบการจัดโต๊ะให้เหมาะสมกับรายการ

			<p>อาหารในเมนูที่จะให้บริการ</p> <p>๒. จัดเตรียมโต๊ะและตกแต่งโต๊ะให้เหมาะสม</p> <p>๓. ตรวจสอบการจัดเตรียมโต๊ะอาหารและห้องครั้งสุดท้าย</p> <p>๔. ระบุและรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดเตรียมโต๊ะอาหารไปยังบุคคลที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำๆ ขึ้นอีก</p>	<p>อาหารในเมนูที่จะให้บริการได้</p> <p>๒. จัดเตรียมโต๊ะและตกแต่งโต๊ะให้เหมาะสมได้</p> <p>๓. ตรวจสอบการจัดเตรียมโต๊ะอาหารและห้องครั้งสุดท้ายได้</p> <p>๔. ระบุและรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดเตรียมโต๊ะอาหารไปยังบุคคลที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำๆ ขึ้นอีกได้</p>
<p><b>๓. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม</b></p>	<p>๓.๑ งานรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม</p>	<p>๒.๑๕.๐๖๖.๐๔</p>	<p>๑. รับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า</p> <p>๒. มีความกระตือรือร้นการขายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ในเมนู</p> <p>๓. แนะนำไวน์และเครื่องดื่มที่เข้ากันได้ดีกับอาหารที่ลูกค้าเลือก</p> <p>๔. ตอบข้อซักถามจากลูกค้าเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม</p> <p>๕. ส่งต่อรายการสั่งเครื่องดื่มและอาหารไปยังจุดบริการและการเตรียมเครื่องดื่มและอาหาร</p> <p>๖. ปรับเปลี่ยนการจัดโต๊ะให้สอดคล้องกับอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่ง</p> <p>๗. ประสานงานกับพนักงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการนำ</p>	<p>๑. รับรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า</p> <p>๒. มีความกระตือรือร้นการขายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ในเมนู</p> <p>๓. แนะนำไวน์และเครื่องดื่มที่เข้ากันได้ดีกับอาหารที่ลูกค้าเลือก</p> <p>๔. ตอบข้อซักถามจากลูกค้าเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม</p> <p>๕. ส่งต่อรายการสั่งเครื่องดื่มและอาหารไปยังจุดบริการและการเตรียมเครื่องดื่มและอาหาร</p> <p>๖. ปรับเปลี่ยนการจัดโต๊ะให้สอดคล้องกับอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่ง</p> <p>๗. ประสานงานกับพนักงานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการนำ</p>

			อาหารและเครื่องดื่มไป บริการที่โต๊ะของลูกค้า	อาหารและเครื่องดื่มไป บริการที่โต๊ะของลูกค้า
	๓.๒ งานบริการเสิร์ฟอาหาร	๒.๑๕.๐๖๖.๐๕	๑. บริการเสิร์ฟขนมปังที่ โต๊ะ ๒. บริการเสิร์ฟอาหารที่ ลูกค้าสั่ง ๓. ตรวจสอบความพึง พอใจของลูกค้าเพื่อเป็น ส่วนหนึ่งของการ ให้บริการ ๔. ดำเนินการแก้ไขใน กรณีที่ลูกค้าเกิดความไม่ พึงพอใจ ๕. เก็บโต๊ะในเวลา ที่เหมาะสมทั้งในระหว่างที่ ลูกค้ารับประทานอาหาร และหลังจากลูกค้า รับประทานอาหารเสร็จ แล้ว	๑. บริการเสิร์ฟขนมปังที่ โต๊ะ ๒. บริการเสิร์ฟอาหารที่ ลูกค้าสั่ง ๓. ตรวจสอบความพึง พอใจของลูกค้าเพื่อเป็น ส่วนหนึ่งของการ ให้บริการ ๔. ดำเนินการแก้ไขใน กรณีที่ลูกค้าเกิดความไม่ พึงพอใจ ๕. เก็บโต๊ะในเวลา ที่เหมาะสมทั้งในระหว่างที่ ลูกค้ารับประทานอาหาร และหลังจากลูกค้า รับประทานอาหารเสร็จ แล้ว
	๓.๓ บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม	๒.๑๕.๐๖๖.๐๔	๑. บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ก่อนอาหารที่โต๊ะ ๒. บริการเสิร์ฟไวน์ที่โต๊ะ ๓. บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม หลังอาหารที่โต๊ะ ๔. ควบคุมระยะเวลาของ การบริการเครื่องดื่มให้ สอดคล้องกันกับการ บริการอาหารตาม รายการให้กับลูกค้า ๕. เก็บแก้วและเครื่องดื่ม จากโต๊ะ	๑. บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม ก่อนอาหารที่โต๊ะ ๒. บริการเสิร์ฟไวน์ที่โต๊ะ ๓. บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม หลังอาหารที่โต๊ะ ๔. ควบคุมระยะเวลาของ การบริการเครื่องดื่มให้ สอดคล้องกันกับการ บริการอาหารตาม รายการให้กับลูกค้า ๕. เก็บแก้วและเครื่องดื่ม จากโต๊ะ
<b>๔. งานจัดการ บัญชีค่าใช้จ่าย จากการ ให้บริการ</b>	๔.๑ งานจัดการบัญชี ค่าใช้จ่าย จากการให้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม	๒.๐๗.๑๒๔.๐๒	๑. รวบรวมบัญชี ค่าใช้จ่ายของลูกค้าให้ พร้อมเพื่อนำเสนอ	๑. รวบรวมบัญชี ค่าใช้จ่ายของลูกค้าให้ พร้อมเพื่อนำเสนอ

อาหารและ เครื่องดื่ม			๒. นำเสนอบัญชี ค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้า ๓. รับชำระเงินตามบัญชี ค่าใช้จ่าย ๔. ดำเนินการชำระเงิน ตามบัญชีค่าใช้จ่าย	๒. นำเสนอบัญชีค่าใช้จ่าย ให้กับลูกค้า ๓. รับชำระเงินตามบัญชี ค่าใช้จ่าย ๔. ดำเนินการชำระเงิน ตามบัญชีค่าใช้จ่าย
๕.งานจัดทำ รายการอาหาร และเครื่องดื่ม ตามหลัก โภชนาการ	๕.๑ งานจัดทำรายการอาหาร และเครื่องดื่มตามหลัก โภชนาการ	๒.๑๑.๐๐๒.๐๔	๑. หลักการจัดรายการ อาหารและเครื่องดื่ม ๒. หลักโภชนาการ เบื้องต้น ๓.รายการอาหาร และ เครื่องดื่มเพื่อให้บริการใน รูปแบบต่างๆ	๑. หลักการจัดรายการ อาหารและเครื่องดื่ม ๒. หลักโภชนาการ เบื้องต้น ๓.รายการอาหาร และ เครื่องดื่มเพื่อให้บริการใน รูปแบบต่างๆ

## หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช ๒๕๖๗

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม

ชื่อวิชา การจัดการสถานการณ์ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา ๓๐๗๐๑-๒๐๒๔

จำนวนการเรียนรู้ ๓ ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม ๔๕ ชั่วโมง/ภาคเรียน

ทฤษฎี ๑ ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ ๒ ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน ๒ หน่วยกิต

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
๑	งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ๑.๑ งานความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม	๒	๔	๖
๒	งานทักษะการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ ๒.๑ งานเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสม ๒.๒ งานจัดเตรียมโต๊ะ	๒	๔	๖
๓	งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ๓.๑ งานรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม ๓.๒ งานบริการเสิร์ฟอาหาร ๓.๓ บริการเสิร์ฟเครื่องดื่ม	๒	๔	๖
๔	งานจัดการบัญชีค่าใช้จ่าย จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ๔.๑ งานจัดการบัญชีค่าใช้จ่าย จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	๒	๔	๖
๕	งานจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ ๕.๑ งานจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ	๖	๑๒	๑๘
	<b>ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา</b>	๑	๒	๓
	<b>รวม</b>	๑๕	๓๐	๔๕

### กิจกรรมการเรียนการสอน

- ชี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ
- สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
- แจกใบงาน ใบมอบหมายงาน
- การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอความคิดเห็น สรุปทบทวน
- ทดสอบหลังเรียน

### การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

**รายละเอียดการวัดผล**

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	๓๐	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	๒๐	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	๓๐	คะแนน
การสอบปลายภาค	๒๐	คะแนน
รวม	๑๐๐	คะแนน

**ระดับคะแนน**

คะแนน ๘๐ - ๑๐๐	ระดับผลการเรียนระดับ	๔
คะแนน ๗๕ - ๗๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๓
คะแนน ๖๕ - ๖๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๒.๕
คะแนน ๖๐ - ๖๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๒
คะแนน ๕๕ - ๕๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๑.๕
คะแนน ๕๐ - ๕๔	ระดับผลการเรียนระดับ	๑
คะแนน ๐ - ๔๙	ระดับผลการเรียนระดับ	๐

**สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ**

๑. ชุดฝึก
๒. Powerpoint
๓. ใบงาน/แบบฝึกหัด
๔. สื่อการสอน

**แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม**

๑. อินเทอร์เน็ต (Internet)
๒. ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ
๓. E-book

ภาคผนวก ข รูปภาพการจัดกิจกรรม

# สามรสสยาม

อร่อย เข้มข้น สุนทรสนิตำรับไทย





ผัดไทยกุ้งสด-หมูสามชั้น



อปีโรลน้ำจิ้มอาจากาด



น้ำเสลามณี(อัญชันโมจิโต)



พานาคอตต้ากล้วยบวชชี



กุ้ง 179฿  
หมูสามชั้น 169฿  
\*ราคาทั้งบ่อรวมอาสารทั้งแอมด\*

ติดต่อ  
☎ 090-724-1223  
📧 NAT\_45

## สามรสสยาม

- อปีโรล น้ำจิ้มอาจากาด
- ผัดไทยห่อไข่กุ้งย่าง-หมูสามชั้น
- พานาคอตต้า กล้วยบวชชี
- น้ำเสลามณี

จ่าย(ชำระแล้ว)

ค้างชำระ

ชื่อ.....

โทร.....

ผัดไทยกุ้ง179฿

ผัดไทยหมูสามชั้น169฿

กุ้ง     หมูสามชั้น



