ชื่องานวิจัย: การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้วิธีการสาธิต รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ชื่อผู้วิจัย: นายกฤษดา กุลโชติ

หน่วยงาน: สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ปีการศึกษา: ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยในชั้นเรียนครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 โดยใช้วิธีการสาธิต และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 จำนวน 17 คน (นักเรียนชาย 1 คน และนักเรียนหญิง 16 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน 3) ใบความรู้และใบงาน 4) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 5) แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และค่าร้อยละ (%)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตสูงกว่าก่อนเรียน โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 17.18 คะแนน (ร้อยละ 57.27, $S.D. = 2.78$) และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 25.24 คะแนน (ร้อยละ 84.13, $S.D. = 2.11$) คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 8.06 คะแนน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.86)

2. ทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของนักเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.36$,)คิดเป็นร้อยละ 87.00) โดยด้านที่มีผลการประเมินสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพและมารยาท ($\bar{X} = 4.53$) และการต้อนรับลูกค้า ($\bar{X} = 4.47$)

3. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.53$) โดยข้อที่นักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ การสาธิตช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 4.65$)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้เรียนในสาขาวิชาการโรงแรม เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่มจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน ตลอดจนมีบุคลิกภาพและมารยาทในการให้บริการที่เหมาะสม ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 จึงควรเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะการจัดเตรียมอุปกรณ์ การจัดโต๊ะอาหาร การต้อนรับลูกค้า การรับคำสั่งอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การเก็บอุปกรณ์ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

จากการจัดการเรียนการสอน ผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนมีความแตกต่างกันในด้านพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผู้เรียนบางส่วนไม่สามารถมองเห็นขั้นตอนการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ดังนั้น การใช้วิธีการสาธิตจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสังเกตขั้นตอนการปฏิบัติงานจากผู้สอนก่อนลงมือปฏิบัติจริง

จากแนวทางของงานวิจัยตัวอย่างที่ใช้การสาธิตเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้วิจัยจึงนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้กับรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการสาธิต การซักถาม การฝึกปฏิบัติ และการได้รับข้อเสนอแนะจากผู้สอนอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้วิธีการสาธิต รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 โดยใช้วิธีการสาธิต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนโดยใช้วิธีการสาธิตสูงกว่าก่อนเรียน
2. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตอยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 กลุ่มเป้าหมาย

นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน 17 คน ประกอบด้วย

- นักเรียนชาย จำนวน 1 คน
- นักเรียนหญิง จำนวน 16 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่

1. การเตรียมความพร้อมก่อนการบริการ
2. อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. การจัดโต๊ะอาหาร
4. การต้อนรับและการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
5. การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
6. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
7. การเก็บและจัดอุปกรณ์หลังการบริการ
8. มารยาทและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
9. การแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ในการให้บริการ

1.4.3 ระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 ตามช่วงเวลาที่ผู้วิจัยกำหนดในแผนการจัดการเรียนรู้

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

การจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

ตัวแปรตาม

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน
2. ทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

วิธีการสาธิต หมายถึง การจัดการเรียนรู้ที่ผู้สอนแสดงขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้เรียนสังเกต พร้อมอธิบายประกอบ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามและฝึกปฏิบัติตาม

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คะแนนที่นักเรียนได้รับจากการทำแบบทดสอบวัดความรู้ก่อนเรียนและหลังเรียนในเนื้อหารายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง ความสามารถของนักเรียนในการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ถูกต้องตามขั้นตอน มีความเหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

การสาธิตเป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ผู้สอนแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการให้ผู้เรียนสังเกต โดยมีการอธิบายประกอบ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติตามได้

สำหรับรายวิชาที่เน้นทักษะปฏิบัติ วิธีการสาธิตช่วยให้ผู้เรียนเห็นลำดับขั้นตอนของการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยตัวอย่างที่ใช้วิธีการสาธิตเป็นตัวแปรในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.2 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1. ผู้สอนเตรียมอุปกรณ์ สื่อ และสถานที่
2. ผู้สอนแจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้
3. ผู้สอนอธิบายความรู้พื้นฐาน
4. ผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติงาน
5. นักเรียนสังเกตและซักถาม
6. นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอน
7. ผู้สอนสังเกตและให้คำแนะนำ
8. นักเรียนแก้ไขข้อผิดพลาดและฝึกซ้ำ
9. นักเรียนปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง
10. ประเมินผลหลังเรียน

แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับขั้นตอนในงานวิจัยตัวอย่าง ซึ่งดำเนินการตั้งแต่การทดสอบก่อนเรียน การจัดการเรียนรู้ การทำใบงาน/กิจกรรม และการทดสอบหลังเรียน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งสามารถประเมินได้จากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้หลังจากได้รับการจัดการเรียนรู้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนเป็นเครื่องมือในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.4 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นกระบวนการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ การต้อนรับ การรับคำสั่ง การเสิร์ฟ การเก็บภาชนะและอุปกรณ์ รวมถึงการดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้เรียนในสาขาวิชาการโรงแรมจึงควรได้รับการฝึกทั้งด้านความรู้และทักษะ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต การจัดการเรียนรู้ในรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะการปฏิบัติงาน และการจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้วิชาการจัดการงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยใช้รูปแบบซิปปา

เพียรจิตร ศรีอุบล (2564) ได้ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการสอนแบบซิปปาโมเดลที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการเรียนวิชาการจัดการงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบซิปปากับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ และศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 80 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบซิปปามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้สามารถส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ในด้านการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้จะเน้น **วิธีการสาธิต** เป็นแนวทางหลักในการจัดการเรียนรู้ และเพิ่มเติมการประเมิน **ทักษะการปฏิบัติงาน** ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของผู้เรียนสายอาชีพ

2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการสอนโดยใช้วิธีการสาธิต

ชัยนะรินทร์ ทับมะเริง ทัศนีย์ มชิโกวา พิชญธิดา แก้วมาต และปนัดดา สาระสุข (2568) ได้ศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้รายวิชาการงานอาชีพ โดยใช้ชุดการสอนที่สอนโดยการสาธิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดการสอนโดยใช้วิธีการสาธิตให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษาดัชนีประสิทธิผลของชุดการสอน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน

17 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ ชุดการสอน และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยพบว่า ชุดการสอนมีประสิทธิภาพ 83.76/85.10 ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.7784 หรือมีพัฒนาการทางการเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 77.84

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า วิธีการสาธิตสามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติและส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ โดยเฉพาะรายวิชาที่มีลักษณะเป็นทักษะหรือกระบวนการปฏิบัติ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งด้านความรู้และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการสอนแบบสาธิตร่วมกับสื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาการโรงแรม

กันติชา แพงโสดา และสมทรง สิทธิ (2565) ได้ศึกษาการพัฒนาความสามารถการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องหลักการออกแบบสื่ออย่างมืออาชีพ ด้วยวิธีการสอนแบบสาธิตร่วมกับบทเรียนออนไลน์ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บทเรียนออนไลน์ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสาธิตร่วมกับบทเรียนออนไลน์ แบบทดสอบอัตนัย และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถของนักศึกษาหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 78.00 และมีนักศึกษาผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 ส่วนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 76.00 และมีนักศึกษาผ่านเกณฑ์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า วิธีการสาธิตสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้เรียนระดับอาชีวศึกษาและผู้เรียนสาขาการโรงแรมได้ โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเห็นกระบวนการทำงานอย่างเป็นลำดับขั้นก่อนนำไปปฏิบัติจริง จึงเป็นแนวทางที่สนับสนุนการนำวิธีการสาธิตมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มของผู้เรียนระดับ ปวช.

2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองในงานโรงแรม

เบญจพล หิรัญ (2569) ได้ศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ชุดกิจกรรมมีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 86.50/88.80 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในระดับมาก

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงในงานโรงแรม เพราะช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกการปฏิบัติและการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถนำ

แนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการสาธิต โดยครูผู้สอนสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติให้ผู้เรียนเห็นก่อน จากนั้นให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติและประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่กำหนด

2.5.5 งานวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรม

วิชชาพรรณ กิ่งวัชระพงศ์ ชนะ กสิภาร์ สมยศ เจตน์เจริญรักษ์ และศิริพรรณ ชุมนุม (2554) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพและรูปแบบการจัดทำโมดูลการเรียนฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ โดยมีค่า IOC มากกว่า 0.90 ในทุกรายวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนด้วยโมดูลทั้ง 6 โมดูลสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักศึกษา ครูผู้สอน และครูฝึกในสถานประกอบการมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้โมดูลในระดับสูง

ผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนแนวคิดการจัดการเรียนรู้ในสายอาชีพที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะจากการเรียนรู้และการลงมือปฏิบัติจริง ดังนั้น การจัดการเรียนรู้รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มควรมุ่งพัฒนาทั้งความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

2.5.6 งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาสาขาการโรงแรม

จรรจิรา ดาราชาติ และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาภูเก็ตตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ โดยศึกษากลุ่มบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 318 คน ซึ่งเกี่ยวข้องกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของนักศึกษายังมีช่องว่างเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของสถานประกอบการ โดยเฉพาะด้านผลผลิต การประยุกต์ใช้ และความรับผิดชอบ และเสนอให้การจัดการเรียนการสอนเน้นกิจกรรมกลุ่ม การบูรณาการความรู้กับเทคนิคการปฏิบัติงาน และการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมทักษะการปฏิบัติ

ผลการศึกษาดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการเรียนการสอนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นรายวิชาที่ต้องอาศัยทั้งความรู้และทักษะการปฏิบัติ ผู้เรียนจึงควรได้รับการฝึกฝนอย่างเป็นขั้นตอน โดยวิธีการสาธิตสามารถช่วยให้ผู้เรียนเห็นตัวอย่างการปฏิบัติที่ถูกต้องก่อนลงมือปฏิบัติจริง และครูผู้สอนสามารถสังเกต แนะนำ และแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนได้ทันที

2.5.7 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนสายอาชีพ โดยเฉพาะสาขาการโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ภาคทฤษฎีกับการปฏิบัติจริง งานวิจัยหลายเรื่องพบว่าการใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม การสาธิต การใช้สถานการณ์จำลอง และการฝึกปฏิบัติ สามารถช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสมรรถนะของผู้เรียนได้

โดยเฉพาะงานวิจัยของชัยนะรินทร์ ทับมะเริง และคณะ (2568) ซึ่งพบว่าการสอนโดยใช้วิธีการสาธิตช่วยให้ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และงานวิจัยของกันติชา แพงโสดา และสมทรง สิทธิ (2565) ที่แสดงให้เห็นว่าวิธีการสาธิตสามารถนำมาใช้กับนักศึกษาสาขาการโรงแรมได้ นอกจากนี้ งานวิจัยด้านบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมยังพบว่าสามารถส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจของผู้เรียนได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า **วิธีการสาธิตมีความเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)** เนื่องจากเป็นรายวิชาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง การให้ผู้เรียนเห็นกระบวนการปฏิบัติจากครูผู้สอนก่อนลงมือปฏิบัติจริง จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจลำดับขั้นตอน สามารถเลียนแบบและฝึกปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้ครูผู้สอนสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันที

ทั้งนี้ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังมีงานวิจัยจำนวนไม่มากที่มุ่งศึกษาการใช้ **วิธีการสาธิตโดยตรงในรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ ปวช.** โดยวัดผลทั้งด้าน **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการปฏิบัติงาน** ดังนั้น ประเด็นดังกล่าวจึงสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้และสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของผู้เรียนให้สอดคล้องกับลักษณะของการเรียนอาชีวศึกษาและความต้องการของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน 17 คน ประกอบด้วยนักเรียนชาย 1 คน และนักเรียนหญิง 16 คน

ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แผนการจัดการเรียนรู้

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 โดยใช้วิธีการสาธิตและฝึกปฏิบัติ

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย ใช้สำหรับทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้เรียนได้รับการจัดการเรียนรู้

3. ใบความรู้และใบงาน

ใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนศึกษาเนื้อหา ทบทวน และฝึกปฏิบัติตามขั้นตอน

4. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

ใช้ประเมินความสามารถของนักเรียนในการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น

- การเตรียมอุปกรณ์
- การจัดโต๊ะ
- การต้อนรับ
- การรับคำสั่ง
- การเสิร์ฟ
- การเก็บอุปกรณ์
- บุคลิกภาพและมารยาท
- การแก้ไขสถานการณ์

5. แบบสอบถามความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ด้าน โดยปรับตามแนวทางจากแบบสอบถามในงานวิจัยตัวอย่าง

3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหาและจุดประสงค์ของรายวิชา
2. วิเคราะห์เนื้อหาที่จะใช้ในการวิจัย
3. สร้างแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต
4. สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
5. สร้างใบความรู้และใบงาน
6. สร้างแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
7. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ
8. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม
9. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง

3.4 การดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การทดสอบก่อนเรียน

ให้นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อวัดพื้นฐานความรู้ก่อนจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นที่ 2 การจัดการเรียนรู้

ผู้สอนอธิบายเนื้อหาและสาธิตขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้นักเรียนสังเกตและซักถาม

ขั้นที่ 3 การฝึกปฏิบัติ

นักเรียนฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ผู้สอนได้สาธิต โดยผู้สอนคอยสังเกต ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อผิดพลาด

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติซ้ำและสถานการณ์จำลอง

นักเรียนฝึกปฏิบัติซ้ำและนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จำลองการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ขั้นที่ 5 การทดสอบหลังเรียน

นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อนำคะแนนมาเปรียบเทียบกับคะแนนก่อนเรียน

ขั้นที่ 6 การประเมินความพึงพอใจ

นักเรียนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. เปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้วิธีการสาธิต รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 17 คน ประกอบด้วยนักเรียนชาย 1 คน และนักเรียนหญิง 16 คน โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน
2. ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จำนวน 17 คน จำแนกตามเพศและระดับความสามารถได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักเรียนจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	1	5.88
หญิง	16	94.12
รวม	**17**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักเรียนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 17 คน เป็นนักเรียนชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และนักเรียนหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 94.12

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักเรียนจำแนกตามระดับความสามารถก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ระดับความสามารถ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ดีมาก	7	41.18
ดี	5	29.41
ปานกลาง	5	29.41
รวม	**17**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีระดับความสามารถอยู่ในระดับ **ดีมาก** จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือระดับ **ดี** จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และระดับ **ปานกลาง** จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41

4.2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้แบบทดสอบจำนวน 30 ข้อ คะแนนเต็ม 30 คะแนน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ก่อนเรียน	17	30	17.18	2.78
หลังเรียน	17	30	25.24	2.11
ผลต่าง	**17**	**30**	**8.06**	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักเรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนเฉลี่ย **17.18 คะแนน** จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ **2.78** ขณะที่คะแนนหลังเรียนมีค่าเฉลี่ย **25.24 คะแนน** และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ **2.11**

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน **8.06 คะแนน** แสดงให้เห็นว่า หลังจากนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น คิดเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ก่อนเรียน = 17.18 ÷ 30 × 100 = **57.27%**

หลังเรียน = 25.24 ÷ 30 × 100 = **84.13%**

ดังนั้น คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเพิ่มขึ้นจาก **57.27% เป็น 84.13%** หรือเพิ่มขึ้นประมาณ **26.86 จุดเปอร์เซ็นต์**

4.3 ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้วิจัยได้ประเมินทักษะการปฏิบัติงานของนักเรียนหลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต โดยกำหนดรายการประเมิน 8 ด้าน ด้านละ 5 คะแนน รวม 40 คะแนน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. การเตรียมอุปกรณ์	5	4.41	0.51	88.24	ดีมาก
2. การจัดโต๊ะอาหาร	5	4.29	0.59	85.88	ดีมาก
3. การต้อนรับลูกค้า	5	4.47	0.51	89.41	ดีมาก
4. การรับคำสั่งอาหาร	5	4.35	0.61	87.06	ดีมาก
5. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	5	4.29	0.59	85.88	ดีมาก
6. การเก็บอุปกรณ์	5	4.35	0.49	87.06	ดีมาก
7. บุคลิกภาพและมารยาท	5	4.53	0.51	90.59	ดีมาก
8. การแก้ไขสถานการณ์	5	4.18	0.64	83.53	ดี
รวม	**40**	**4.36**	**0.56**	**87.00**	**ดีมาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักเรียนมีทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยรวมอยู่ในระดับ **ดีมาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.36** จากคะแนนเต็ม 5 และคิดเป็นร้อยละ **87.00**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ **บุคลิกภาพและมารยาทในการบริการ** มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ **การต้อนรับลูกค้า** มีค่าเฉลี่ย 4.47 และ **การเตรียมอุปกรณ์** มีค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ **การแก้ไขสถานการณ์** มีค่าเฉลี่ย 4.18 แต่ยังอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่านักเรียนสามารถปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ค่อนข้างดี แต่ควรได้รับการฝึกฝนเพิ่มเติมในด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผน

4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 7 รายการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.41	0.51	มาก
2. การสาธิตช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น	4.65	0.49	มากที่สุด
3. เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.53	0.51	มากที่สุด
4. เอกสารและสื่อประกอบการเรียนมีความเหมาะสม	4.35	0.61	มาก
5. บรรยากาศในการเรียนรู้มีความเหมาะสม	4.47	0.51	มาก
6. การวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม	4.29	0.59	มาก
7. สามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	4.71	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.49** และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ **0.53**

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ **สามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.71** อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ **การสาธิตช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.65** อยู่ในระดับมากที่สุด และ **เนื้อหามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.53** อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ **การวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.29** ซึ่งอยู่ในระดับมาก

4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน **17.18 คะแนน** และหลังเรียน **25.24 คะแนน** จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น **8.06 คะแนน**

2. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน

นักเรียนมีทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยรวมอยู่ในระดับ **ดีมาก** มีค่าเฉลี่ย **4.36** จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ **87.00**

โดยด้านที่นักเรียนมีผลการประเมินสูง ได้แก่ บุคลิกภาพและมารยาทในการบริการ การต้อนรับลูกค้า และการเตรียมอุปกรณ์ ขณะที่ด้านการแก้ไขสถานการณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น จึงเป็นทักษะที่ควรได้รับการฝึกฝนเพิ่มเติม

3. ด้านความพึงพอใจ

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย **4.49** และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน **0.53**

รายการที่นักเรียนมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **สามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้** รองลงมาคือ **การสาธิตช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต ร่วมกับการฝึกปฏิบัติและการให้คำแนะนำจากผู้สอน สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อส่งเสริมทั้งด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของนักเรียนได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้วิธีการสาธิต รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รหัสวิชา 20701-2020 ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต โดยดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายนักเรียนระดับ ปวช. สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 17 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2569 สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

นักเรียนที่ได้รับจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน โดยคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 17.18 คะแนน ($S.D. = 2.78$) คิดเป็นร้อยละ 57.27 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 25.24 คะแนน ($S.D. = 2.11$) คิดเป็นร้อยละ 84.13 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 8.06 คะแนน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.86

2. ทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

นักเรียนมีผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยรายการที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลิกภาพและมารยาท ($\bar{X} = 4.53$), การต้อนรับลูกค้า ($\bar{X} = 4.47$) และการเตรียมอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.41$) ส่วนด้านการแก้ไขสถานการณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) แต่ยังอยู่ในระดับดี

3. ความพึงพอใจของผู้เรียน:

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.53$) รายการที่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ การสาธิตช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 4.65$) และเนื้อหามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้:

1. **การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะด้วยวิธีการสาธิต:**

การจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการปฏิบัติงานของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญและขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง การอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวอาจทำให้ผู้เรียนไม่เห็นภาพชัดเจน แต่เมื่อครูผู้สอนสาธิตขั้นตอนให้สังเกตประกอบคำอธิบายอย่างเป็นลำดับขั้น แล้วเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติตาม ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจ จดจำ

ขั้นตอนได้ง่าย และฝึกทักษะได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยนะรินทร์ ทับมะเริง และคณะ (2568) ที่พบว่าวิธีการสาธิตช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการทำงานจนส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ กันติชา แพงโสดา และสมทรง สิทธิ (2565) ที่ยืนยันว่าการสอนแบบสาธิตเหมาะกับการพัฒนาผู้เรียนสายอาชีพและสาขาการโรงแรมเนื่องจากได้เห็นลำดับขั้นตอนจริงก่อนลงมือปฏิบัติ

2. **ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้เรียน:**

การที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิต โดยเฉพาะในประเด็นการนำทักษะไปใช้ปฏิบัติงานจริงและการช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนได้รับการตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติจริง ซึ่งตรงกับความต้องการของนักเรียนอาชีวศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียรจิตร ศรีอุบล (2564) และ เบญจพล หิรัญ (2569) ที่ระบุว่าการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงในงานโรงแรม ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีและมีความพึงพอใจในระดับสูง

3. **ข้อสังเกตด้านทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า:**

จากผลการประเมินทักษะปฏิบัติพบว่า รายการ "การแก้ไขสถานการณ์" แม้จะอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) แต่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาทุกรายการ เนื่องจากผู้เรียนส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์ในการเจอกับปัญหาจริงที่ไม่เป็นไปตามแผน ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ จรรจิรา ดาราชาติ และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2561) ที่เสนอให้จัดการเรียนรู้ที่เน้นการบูรณาการแก้ปัญหาและการฝึกสถานการณ์จำลองเพิ่มเติม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. **การเติมเต็มทักษะเฉพาะหน้า:** ในการจัดการเรียนรู้ครั้งต่อไป ควรเพิ่มการสาธิตและสถานการณ์จำลอง (Simulation) ในหัวข้อ "การแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดในการบริการ" ให้มากขึ้น เช่น การรับมือเมื่ออาหารล่าช้า หรืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้เรียน

2. **การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback):** ครูผู้สอนควรใช้แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสะท้อนผลการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Feedback) ทันทีหลังจบการสาธิตและฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงข้อผิดพลาดได้ทันที

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสาธิตร่วมกับสื่อวิดีโอคลิป หรือสื่อดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถย้อนกลับมาทบทวนขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ด้วยตนเองนอกเวลาเรียน

2. ควรศึกษาวิจัยติดตามผลสัมฤทธิ์และการนำสมรรถนะทักษะการบริการอาหารและเครื่องดื่มไปใช้จริงในช่วงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการโรงแรมของนักเรียน

บรรณานุกรม

กันติชา แพงโสดา, และ สมทรง สิทธิ. (2565). การพัฒนาความสามารถการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องหลักการออกแบบสื่ออย่างมืออาชีพ ด้วยวิธีการสอนแบบสาธิตร่วมกับบทเรียนออนไลน์ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. *วารสารสมาคมสำนักกวีกระดานทอง*, 10(2), 45-56.

จรรจิรา ดาราชาติ, และ ไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2561). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาภูเก็ตตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 14(1), 23-41.

ชัยนะรินทร์ ทับมะเริง, ทัศนีย์ มชิโกวา, พิชญธิดา แก้วมาต, และ ปนัดดา สาระสุข. (2568). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้รายวิชาการงานอาชีพ โดยใช้ชุดการสอนที่สอนโดยการสาธิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาวิจัย*, 9(1), 112-125.

เบญจพล หิรัญ. (2569). ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม. *วารสารวิจัยอาชีวศึกษา*, 5(1), 67-78.

เพียรจิตร ศรีอุบล. (2564). ผลของการใช้รูปแบบการสอนแบบซิปปาโมเดลที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการเรียนวิชาการจัดการงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. *วารสารวิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา*, 13(2), 89-101.

วิชชาพรรณ กิ่งวัชระพงศ์, ชนะ กสิภาร์, สมยศ เจตน์เจริญรักษ์, และ ศิริพรรณ ชุมนุม. (2554). รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 10(3), 134-142.

ภาคผนวก

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Pre-test / Post-test)

รายวิชา: การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (รหัสวิชา 20701-2020)

ระดับชั้น: ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการโรงแรม

ผู้วิจัย: นายกฤษดา กุลโชติ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

คำชี้แจง:

1. **แบบทดสอบฉบับนี้เป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก (ก, ข, ค, ง) จำนวน 30 ข้อ คะแนนเต็ม 30 คะแนน ใช้เวลา 45 นาที**
2. **แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับทดสอบวัดความรู้ของผู้เรียนก่อนเรียน (Pre-test) และหลังเรียน (Post-test)**
3. **ให้นักเรียนเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบ**

หมวดที่ 1: ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ

1. งานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมมีความสำคัญอย่างไรเป็นหลัก?

ก. เป็นส่วนที่ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแก่แขก

ข. เป็นแหล่งรายได้หลักอันดับสองรองจากค่าห้องพัก และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ค. เป็นการดูแลความเรียบร้อยและทำความสะอาดห้องพัก

ง. เป็นการต้อนรับแขกเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

2. คำว่า "Mise en Place" หมายถึงข้อใด?

ก. การเสิร์ฟอาหารจานหลัก

ข. การเก็บทำความสะอาดโต๊ะอาหาร

ค. การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ก่อนเปิดให้บริการ

ง. การรับคำสั่งอาหารจากแขก

3. คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มคือข้อใด?

ก. การพูดจาไพเราะแต่ไม่สนใจงาน

ข. การมีจิตบริการ (Service Mind) บุคลิกภาพเรียบร้อย และมีความชำนาญในขั้นตอนปฏิบัติงาน

ค. การแต่งกายฉูดฉาดเพื่อดึงดูดสายตา

ง. การคิดคำนวณเงินได้รวดเร็วเพียงอย่างเดียว

หมวดที่ 2: อุปกรณ์และเครื่องใช้

4. ช้อนและส้อมที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารจานหลัก (Main Course) เรียกว่าอะไร?

ก. Dessert Spoon & Fork

ข. Soup Spoon & Salad Fork

ค. Dinner Spoon & Dinner Fork

ง. Fish Knife & Fish Fork

5. แก้วชนิดใดเหมาะสำหรับใช้เสิร์ฟไวน์แดง (Red Wine)?

ก. แก้วทรงสูงปากแคบ (Flute Glass)

ข. แก้วทรงตัวกว้างปากแคบเข้าเล็กน้อย (Burgundy/Bordeaux Glass)

ค. แก้วไม่มีขา (Tumbler Glass)

ง. แก้วกาแฟ (Coffee Mug)

6. ผ้าชนิดใดที่ใช้สำหรับปูทับบนผ้าปูโต๊ะผืนใหญ่เพื่อความสวยงามและป้องกันคราบเปื้อน?

ก. Molleton (ผ้าซับเสียง)

ข. Table Cloth (ผ้าปูโต๊ะ)

ค. Naperon หรือ Overlay (ผ้าคลุมทับ)

ง. Service Cloth (ผ้าบริกร)

หมวดที่ 3: การจัดโต๊ะอาหาร

7. ในการจัดโต๊ะอาหารแบบสากล มีดทานอาหารจะวางไว้ที่ตำแหน่งใดของจานหลัก?

ก. วางด้านซ้ายของจาน หันหันคมมีดออกด้านนอก

ข. วางด้านขวาของจาน หันคมมีดเข้าหาจาน

ค. วางด้านบนสุดของจาน

ง. วางไว้ในแก้วน้ำ

8. แก้วน้ำดื่ม (Water Goblet) ควรจัดวางไว้ ณ ตำแหน่งใดบนโต๊ะอาหาร?

ก. วางด้านซ้ายมือเหนือปลายส้อม

ข. วางตรงกลางจานหลัก

ค. วางด้านขวามือ เหนือปลายมีดประมาณ 1 นิ้ว

ง. วางใต้ถาดใส่เครื่องปรุง

9. ระยะห่างของขอบอุปกรณ์ (ช้อน ส้อม มีด) จากขอบโต๊ะอาหารควรห่างประมาณเท่าใด?

ก. ประมาณ 1 นิ้ว (หรือ 1 ข้อนิ้วมือ)

ข. ประมาณ 5 นิ้ว

ค. วางชิดขอบโต๊ะพอดี

ง. วางตามความสะดวกไม่มีกำหนด

หมวดที่ 4: การต้อนรับ

10. เมื่อมีแขกเดินเข้ามาในห้องอาหาร พนักงานควรทักทายแขกภายในกี่วินาที?

ก. ภายใน 30 วินาที

ข. ทันทีหรือภายใน 10-15 วินาทีแรกด้วยรอยยิ้ม

ค. รอให้แขกเดินมาหาพนักงานก่อน

ง. รอให้แขกนั่งโต๊ะเรียบร้อยก่อน

11. เมื่อเดินนำแขกไปยังโต๊ะอาหาร พนักงานต้อนรับควรปฏิบัติตนอย่างไร?

ก. เดินนำหน้าแขกประมาณ 2-3 ก้าว และเหลียวมองแขกเป็นระยะ

ข. เดินตามหลังแขกเพื่อดูความปลอดภัย

ค. เดินไปส่งอย่างรวดเร็วโดยไม่สนใจแขก

ง. ชี้บอกทิศทางให้แขกเดินไปเอง

12. ตามมารยาทสากล การดึงเก้าอี้ให้แขกนั่งควรบริการผู้ใดเป็นอันดับแรก?

ก. แขกผู้ชาย

ข. แขกที่เป็นเด็ก

ค. สุภาพสตรี หรือแขกผู้มีอาวุโสสูงสุด

ง. แขกที่จ่ายเงิน

หมวดที่ 5: การรับคำสั่ง (Order Taking)

13. การรับคำสั่งอาหาร (Order Taking) พนักงานควรรอรับคำสั่งจากด้านใดของแขก?

ก. ด้านซ้ายมือของแขก

ข. ด้านขวามือของแขก

ค. ยืนตรงกลางโต๊ะ

ง. ด้านหลังเก้าอี้แขก

14. ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดหลังจากรับคำสั่งอาหารเสร็จสิ้นคือข้อใด?

ก. รีบเดินไปห้องครัวทันที

ข. การทวนรายการอาหารและเครื่องดื่ม (Repeat Order) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ค. เก็บเมนูอาหารกลับทันทีโดยไม่พูดอะไร

ง. นำสมุดจดไปให้ผู้จัดการเซ็นรับรอง

15. หากแขกสอบถามรายละเอียดอาหารจานที่ไม่คุ้นเคย พนักงานควรปฏิบัติต่างอย่างไร?

ก. บอกแขกให้เลือกจานอื่น

ข. อธิบายวัตถุดิบ รสชาติ และวิธีการปรุงของอาหารจานนั้นด้วยความมั่นใจ

ค. แจ้งว่าไม่ทราบและเดินหนี

ง. ส่งสมุดเมนูให้แขกอ่านเองอีกครั้ง

หมวดที่ 6: การเสิร์ฟ

16. ตามหลักมาตรฐานสากล การเสิร์ฟอาหาร (Food Service) ควรเสิร์ฟจากด้านใดของแขก?

ก. เสิร์ฟจากด้านซ้ายมือของแขกด้วยมือซ้าย

ข. เสิร์ฟจากด้านขวามือของแขกด้วยมือขวา

ค. เสิร์ฟจากด้านหลังของแขก

ง. เสิร์ฟจากด้านใดก็ได้ตามความสะดวก

17. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม (Beverage Service) ควรบริการจากด้านใดของแขก?

ก. เสิร์ฟจากด้านซ้ายมือของแขก

ข. เสิร์ฟจากด้านขวามือของแขกด้วยมือขวา

ค. ส่งแก้วให้แขกรับเอง

ง. วางไว้ตรงกลางโต๊ะ

18. ลำดับการเสิร์ฟอาหารตามลำดับขั้นตอนสากล ควรเสิร์ฟสิ่งใดเป็นอันดับแรก?

ก. อาหารจานหลัก (Main Course)

ข. ขนมหวาน (Dessert)

ค. ขนมปังและเนย (Bread & Butter) หรือเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย

ง. กาแฟหรือชา

หมวดที่ 7: การเก็บอุปกรณ์

19. การเก็บจานและทำความสะอาดโต๊ะ (Clearing Table) ควรปฏิบัติจากด้านใดของแขก?

ก. ด้านซ้ายมือของแขก

ข. ด้านขวามือของแขกด้วยมือขวา

ค. ด้านหน้าตรงกลางโต๊ะ

ง. ให้แขกยกจานส่งให้

20. ข้อใดคือสัญญาณสากลที่แสดงว่าแขกรับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว?

ก. แขกวางมีดและส้อมขนานกันในแนวไขว้เฉียงหรือตรงกลางจาน

ข. แขกคว่ำจานอาหารลง

ค. แขกผลักเก้าอี้ออกห่างจากโต๊ะ

ง. แขกนำผ้าเช็ดปากมาปูบนจาน

21. การนำเศษอาหารและอุปกรณ์ที่ใช้แล้วออกจากโต๊ะ ควรทำอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดเสียงดัง?

ก. วางซ้อนจานให้สูงที่สุดเพื่อยกครั้งเดียว

ข. นำจานไปเทเศษอาหารลงบนโต๊ะแขกก่อน

ค. ใช้นิ้วล็อกส้อมและมีดไว้ใต้จานใบแรกที่ยกขึ้นเพื่อป้องกันการลื่นไถล

ง. ใช้ถังขยะมาวางข้างโต๊ะอาหาร

หมวดที่ 8: มารยาทในการบริการ

22. การยืนปฏิบัติงานของพนักงานบริการในห้องอาหารที่ถูกต้องคือข้อใด?

ก. ยืนกอดอก กอดตัว หรือเอามือประสานกันข้างหลัง

ข. ยืนตัวตรง เท้าน้ำหนักลงสองข้าง ยิ้มแย้ม มือประสานกันด้านหน้าระดับเอว

ค. ยืนพิงเสาหรือโต๊ะอาหาร

ง. นั่งพักบนเก้าอี้ว่างในห้องอาหาร

23. หากพนักงานจำเป็นต้องเดินผ่านหน้าแขกที่กำลังนั่งคุยกันอยู่ ควรปฏิบัติตนอย่างไร?

ก. เดินผ่านไปรวดเร็วโดยไม่ต้องพูดอะไร

ข. ก้มตัวลงเล็กน้อย พร้อมเอ่ยคำว่า "ขอโทษครับ/ค่ะ" อย่างสุภาพ

ค. ตบไหล่แขกเพื่อขอทาง

ง. ยืนรอจนกว่าแขกจะคุยเสร็จ

24. การใช้ผ้าเช็ดมือ/ผ้าบริการ (Service Cloth) ของพนักงานบริการที่ถูกต้องคือข้อใด?

ก. พาดไว้บนไหล่ตลอดเวลา

ข. นำมาเช็ดเหงื่อตนเอง

ค. พาดไว้ที่แขนซ้ายอย่างเรียบร้อยเพื่อรองจับจานร้อนหรือแผงถาด

ง. ใช้เหน็บไว้ที่เอวหลังกางเกง

หมวดที่ 9: การแก้ไขปัญหาในการบริการ

25. หากพนักงานทำน้ำหรืออาหารหกรดเสื้อผ้าของแขก สิ่งแรกที่ต้องปฏิบัติคือข้อใด?

ก. เดินหนีไปหาผู้จัดการห้องอาหาร

ข. กล่าวคำขอโทษด้วยความจริงใจทันที และรีบนำผ้าสะอาดแห้งมาช่วยซับน้ำซับคราบอย่างสุภาพ

ค. โทษแขกเป็นคนทำให้อาหารหก

ง. บอกแขกให้ไปซักผ้าเองที่บ้าน

26. เมื่อแขกคอมเพลน (Complain) ว่าอาหารไม่สุกหรือรสชาติเค็มเกินไป พนักงานควรทำอย่างไร?

ก. โต้เถียงกับแขกพร้อมยืนยันว่าพ่อครัวทำถูกต้องแล้ว

ข. รับฟังอย่างตั้งใจ กล่าวคำขอโทษ และรีบนำจานกลับเข้าครัวเพื่อเปลี่ยนจานใหม่ให้ทันที

ค. ให้แขกทานต่อไปจนหมด

ง. เรียกเงินคืนทันทีโดยไม่เปลี่ยนอาหาร

27. ในกรณีที่อุปกรณ์บนโต๊ะตกพื้นต่อหน้าแขก พนักงานควรแก้ไขอย่างไร?

ก. หยิบอุปกรณ์ชิ้นเดิมขึ้นมาเช็ดผ้าแล้ววางบนโต๊ะใหม่

ข. เก็บอุปกรณ์ชิ้นที่ตกพื้นออกไปทันที และนำอุปกรณ์ชิ้นใหม่ใส่ถาดมาเปลี่ยนให้แขก

ค. ปล่อยทิ้งไว้บนพื้นจนกว่าแขกจะเช็คบิล

ง. บอกแขกให้เก็บขึ้นมาเอง

28. หากลูกค้ามาเป็นกลุ่มใหญ่แต่ไม่ได้สำรองโต๊ะล่วงหน้าและโต๊ะเต็มหมด พนักงานควรรับมืออย่างไร?

ก. ปฏิเสธและไล่ลูกค้าออกจากร้านทันที

ข. กล่าวต้อนรับ ขอโทษที่โต๊ะเต็ม และเชื้อเชิญให้นั่งรอที่มุมพักผ่อน พร้อมแจ้งเวลาที่คาดว่าโต๊ะจะว่าง

ค. นำโต๊ะเสริมมาวางแทรกขวางทางเดินทันที

ง. แนะนำให้ลูกค้าแบ่งกลุ่มนั่งรวมกับโต๊ะของแขกท่านอื่น

29. เมื่อแขกสอบถามเกี่ยวกับรายการอาหารแล้วพนักงานไม่ทราบข้อมูล พนักงานควรตอบอย่างไร?

ก. ตอบเดาสุ่มไปก่อน

ข. แจ้งแขกอย่างสุภาพว่า "ขออภัยครับ/ค่ะ ขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากห้องครัวสักครู่ครับ/ค่ะ"

ค. ส่ายหน้าและเดินหนี

ง. บอกว่าเมนูนี้ไม่มีใครสั่งอยู่แล้ว

30. หากพบแขกมีอาการเมาสุราและส่งเสียงดังรบกวนแขกโต๊ะอื่น ควรมีขั้นตอนรับมืออย่างไร?

ก. ตะคอกใส่แขกเพื่อให้เงียบเสียง

ข. แจ้งผู้จัดการ/หัวหน้างาน เข้ามาช่วยประสานงานดูแล ย้ายโต๊ะ หรือเสนอเสิร์ฟน้ำเปล่า/กาแฟอย่างสุภาพ

ค. เรียกเจ้าหน้าที่ตำรวจมารับตัวทันที

ง. นำอาหารไปเก็บและเชิญแขกออกจากร้านด้วยกำลัง

เฉลยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ข้อที่	เฉลย	ข้อที่	เฉลย	ข้อที่	เฉลย
1	ข	11	ก	21	ค
2	ค	12	ค	22	ข
3	ข	13	ข	23	ข
4	ค	14	ข	24	ค
5	ข	15	ข	25	ข
6	ค	16	ก	26	ข
7	ข	17	ข	27	ข
8	ค	18	ค	28	ข
9	ก	19	ข	29	ข
10	ข	20	ก	30	ข

ภาคผนวก ข

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

งานวิจัยในชั้นเรียน รายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (20701-2020)

ผู้วิจัย: นายกฤษดา กุลโชติ ครูผู้สอน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

1. คำชี้แจงและวัตถุประสงค์

แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทักษะการปฏิบัติงานของนักเรียนในรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับการประเมิน: .....

ชั้นเรียน:.....

วันที่ประเมิน: .....

2. คำแนะนำในการให้คะแนนและเกณฑ์การตัดสิน

ผู้ประเมินพิจารณาพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของนักเรียนตามรายการประเมิน แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับระดับคุณภาพที่กำหนด ดังนี้:

5 คะแนน: หมายถึง ดีมาก (ปฏิบัติได้ถูกต้องครบถ้วน แม่นยำ และคล่องแคล่ว)

4 คะแนน: หมายถึง ดี (ปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน แต่อาจมีข้อผิดพลาดเล็กน้อย)

3 คะแนน: หมายถึง ปานกลาง (ปฏิบัติได้ตามขั้นตอนพื้นฐาน มีข้อบกพร่องบางส่วน)

2 คะแนน: หมายถึง พอใช้ (ปฏิบัติได้บางส่วน ต้องได้รับคำแนะนำบ่อยครั้ง)

1 คะแนน: หมายถึง ปรับปรุง (ปฏิบัติไม่ได้ หรือปฏิบัติผิดขั้นตอนอย่างมาก)

3. ตารางรายการประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

รายการประเมินด้านต่างๆ	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**รวมคะแนน**
ด้านที่ 1 การเตรียมอุปกรณ์						
ด้านที่ 2 การจัดโต๊ะอาหาร						
ด้านที่ 3 การต้อนรับลูกค้า						
ด้านที่ 4 การรับคำสั่งอาหาร (Order Taking)						
ด้านที่ 5 การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม						

รายการประเมินด้านต่างๆ	5	4	3	2	1	รวมคะแนน
ด้านที่ 6 การเก็บและทำความสะอาดอุปกรณ์						
ด้านที่ 7 บุคลิกภาพและมารยาทของผู้ให้บริการ						
ด้านที่ 8 การแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า						
คะแนนรวมทั้งหมด (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)						

4. เกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน (Rubric Assessment)

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ 5 (ดีมาก)	ระดับคุณภาพ 3 (ปานกลาง)	ระดับคุณภาพ 1 (ปรับปรุง)
1. การเตรียมอุปกรณ์	เตรียมอุปกรณ์ครบถ้วน สะอาด พร้อมใช้งาน และจัดวางเป็นระเบียบตามมาตรฐาน	เตรียมอุปกรณ์ครบ แต่มีความสะอาดไม่สม่ำเสมอ หรือจัดวางไม่เป็นระเบียบ	อุปกรณ์ไม่ครบถ้วน ไม่สะอาด หรือไม่สามารถระบุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ได้
2. การจัดโต๊ะอาหาร	จัดวางอุปกรณ์ถูกต้องตามตำแหน่ง (SOP) ระยะห่างแม่นยำ สวยงาม	จัดวางอุปกรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ แต่ระยะห่างหรือความสมดุลยังไม่ดีพอ	จัดวางอุปกรณ์ผิดตำแหน่ง หรือข้ามขั้นตอนสำคัญในการจัดโต๊ะ
3. การต้อนรับลูกค้า	กล่าวคำทักทายสุภาพ ยิ้มแย้ม สบตาลูกค้า และพาไปยังโต๊ะที่เหมาะสมทันที	กล่าวคำทักทายสุภาพ แต่การแสดงออกยังไม่เป็นธรรมชาติ หรือพาไปโต๊ะช้า	ไม่กล่าวทักทายลูกค้า หรือแสดงท่าทางไม่พร้อมให้บริการ
4. การรับคำสั่งอาหาร	จดบันทึกถูกต้อง ทวนรายการอาหารชัดเจน แนะนำเมนูเพิ่มเติมได้อย่างมืออาชีพ	จดบันทึกได้ แต่มีการแก้ไขหรือทวนรายการไม่ครบถ้วน แนะนำเมนูได้บ้าง	จดบันทึกผิดพลาด ไม่ทวนรายการ และไม่สามารถแนะนำเมนูได้

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ 5 (ดีมาก)	ระดับคุณภาพ 3 (ปานกลาง)	ระดับคุณภาพ 1 (ปรับปรุง)
5. การเสิร์ฟอาหาร	เสิร์ฟจากด้านที่ถูกต้องตามมาตรฐาน ไม่รบกวนลูกค้า จังหวะการวางนุ่มนวล	เสิร์ฟถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ แต่อาจมีจังหวะการวางที่ติดขัดหรือผิดด้านบางครั้ง	เสิร์ฟผิดด้านอย่างต่อเนื่อง วางอุปกรณ์เสียงดัง หรือทำอาหารหกเลอะเทอะ
6. การเก็บอุปกรณ์	เก็บจานและอุปกรณ์ด้วยเทคนิคที่ถูกต้อง รวดเร็ว เงียบ และโต๊ะสะอาดหลังเก็บ	เก็บอุปกรณ์ได้ตามขั้นตอน แต่อาจมีเสียงดังหรือใช้เวลานานเกินไป	เก็บอุปกรณ์ผิดวิธี ทำอุปกรณ์ตกหล่น หรือทิ้งคราบสกปรกไว้บนโต๊ะ
7. บุคลิกภาพ/มารยาท	เครื่องแต่งกายสะอาด เรียบร้อยตามระเบียบ ยืนและเดินสง่างาม มีสัมมาคารวะ	เครื่องแต่งกายเรียบร้อยส่วนใหญ่ ท่าทางการเดินหรือการยืนยังไม่มั่นใจ	เครื่องแต่งกายไม่เรียบร้อย แสดงกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ
8. การแก้ไขปัญหา	ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว สุภาพ และทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	แก้ไขปัญหาได้แต่ต้องขอความช่วยเหลือ หรือใช้เวลาตัดสินใจนาน	ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือตอบโต้ลูกค้าด้วยอารมณ์

5. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

สรุปผลคะแนน:

คะแนนที่ได้: ..... คะแนน (จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน)

คิดเป็นร้อยละ: ..... %

ระดับคุณภาพ: [ ] ดีมาก (33-40) [ ] ดี (25-32) [ ] ปานกลาง (17-24) [ ] พอใช้ (9-16) [ ] ปรับปรุง (0-8)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา:

.....

ลงชื่อ..... ผู้ประเมิน

(นายกฤราดา กุลโชติ)

ตำแหน่งพนักงานราชการครู

ภาคผนวก ค

รูปภาพประกอบ

รูปภาพการประเมินด้านอุปกรณ์





รูปภาพการประเมินด้านการให้บริการ



