

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบทวนตาภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ  
วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก

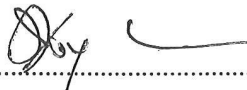
โสภางค์พัทธ์ หรัยเจริญ

คุณฉันทน์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มีนาคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมคุณวุฒิบัณฑิตและคณะกรรมการสอบคุณวุฒิบัณฑิต ได้พิจารณา  
คุณวุฒิบัณฑิตของ โสภางค์พัคตร์ หรัยเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

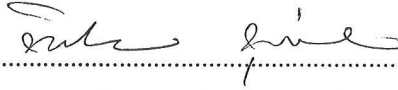
คณะกรรมการควบคุมคุณวุฒิบัณฑิต

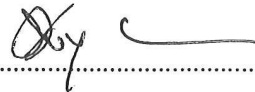
  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอำไพ)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบคุณวุฒิบัณฑิต

  
..... ประธาน  
(ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอำไพ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ แจ่มกระจ่าง)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับคุณวุฒิบัณฑิตฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่ 19 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561

## กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก  
รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอำไพ ประธานกรรมการควบคุมคุษฎีนิพนธ์ และ  
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ กรรมการควบคุมคุษฎีนิพนธ์ ที่กรุณาให้โอกาส  
ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ  
ด้วยความอดทนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จนคุษฎีนิพนธ์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ  
อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้คุษฎีนิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ  
ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ปรากฏชื่อในงานวิจัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ  
เครื่องมือ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้กล่าวนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือ ติดต่อ  
ประสานงาน และให้กำลังใจในการทำคุษฎีนิพนธ์นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากคุษฎีนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ  
ของบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ชี้แนะแนวทางการศึกษา  
ตลอดจนมีส่วนในการวางรากฐานทางการศึกษาให้กับผู้วิจัย

โสภางค์พัคตร์ ทรายเจริญ

57810103: สาขาวิชา: เทคโนโลยีการศึกษา; ปร.ด. (เทคโนโลยีการศึกษา)

คำสำคัญ: การศึกษาแบบภควันตภาพ/ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ/ การโรงแรม

โศภางค์พัคตร์ หรือฉายเจริญ: ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก (A UBIQUITOUS PROFESSIONAL COMPETENCY

DEVELOPMENT SYSTEM ON WORKEMPLOYMENT PROGRAM IN HOTEL

MANAGEMENT FOR LOWER SECONDARYSCHOOL STUDENTS IN EASTERN

THAILAND) คณะกรรมการควบคุมคุุณิพนธ์: ทิพย์เกสร บุญอำไพ, ค.ด., พงศ์ประเสริฐ

หกดุวรรณ, กศ.ด. 242 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนางค์ประกอบของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก 2) ทดสอบประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ 3) ศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ 4) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ และ 5) ประเมินและรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่

1) ผู้เชี่ยวชาญในการแสดงความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดร่างต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จำนวน 15 คน และ 2) นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนวอนนภาศัพท์ จังหวัดชลบุรี ในการทดสอบประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ 2) แบบทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียน 3) แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม 4) แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการโรงแรม 5) แบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการ โรงแรม 6) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ และ 7) แบบประเมินเพื่อรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน E1/ E2 และการทดสอบค่าที่

ผลจากการวิจัย พบว่า

1. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อ การมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีชื่อเรียกว่า “แผนโศภางค์พัคตร์” มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์

สถานการณ์ 2) การตรวจสอบความพร้อม 3) การศึกษาเนื้อหา 4) การฝึกการปฏิบัติ  
 5) การประเมินผล และ 6) การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ ส่วนขั้นตอนของระบบการพัฒนา  
 สมรรถนะวิชาชีพ ฯ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อม ขั้นที่ 2 ชี้แนะวิธีการ  
 เรียนแบบกวี้นตภาพ ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้  
 ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ และ ขั้นที่ 7 ประเมินผลการปฏิบัติ

2. ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่ผลิตตามระบบ  
 การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ พบว่า มีค่าประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 80/82.33$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์  
 ที่กำหนด 80/80

3. ผลการศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียน ที่เรียนจากระบบการพัฒนา  
 สมรรถนะวิชาชีพ ฯ พบว่า มีความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ  
 พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51, SD = 0.31$ )

5. ผลการประเมินและรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ  
 จำนวน 5 คน พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ อยู่ในเกณฑ์  
 “เหมาะสมมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

57810103: EDUCATIONAL TECHNOLOGY; Ph.D. (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

KEYWORDS: UBIQUITOUS/ WORKEMPLOYMENT PROGRAM/ HOTEL

MANAGEMENT

SOPANGPAK RAICHAROEN: A UBIQUITOUS PROFESSIONAL COMPETENCY DEVELOPMENT SYSTEM ON WORK EMPLOYMENT PROGRAM IN HOTEL MANAGEMENT FOR LOWER SECONDARY SCHOOL STUDENTS IN EASTERN THAILAND. DISSERTATION ADVISOR: TIPKESORN BOONUMPAI, Ph.D., PONGPRASERT HOKSUWAN, Ed.D. 242 P. 2018.

This study was a research and development. The objectives of the study were: 1) to develop a ubiquitous professional competency development system on work employment program in hotel management for lower secondary school student in eastern region of Thailand 2) to validate the efficiency of the system performance; 3) to study the progress of students learning from the system; 4) to study the students' satisfaction towards the system; and 5) to assess and certify the qualifications system by the education expert.

The samples used in this study were selected by multi-stage random sampling method, they were 1) 15 experts on system prototypes, and 2) 39 Mathayom Suksa 1-3 students in Chonburi Province. The instruments used in the study were; 1) the system prototype 2) learning achievement test 3) hotel management skill tests 4) hotel management observation form 5) attitude for hotel management, questionnaire 6) student satisfaction questionnaire on Competency Development System and 7) evaluation forms for performance development system by the experts. The basic statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation.

#### Major Findings:

1. Professional development system for the ubiquitous educational administration for employment program in hotel management for junior high school student entitled “Sopangpak Plan” Eastern region comprises of six components: 1) Situational analysis, 2) Check availability, 3) Study data, 4) Practice, 5) Assess and 6) Monitor and improve system. The system consists of seven steps: 1) Analyze the readiness; 2) Guide learning; 3) Conduct Pretest; 4) Study Information; 5) Review the Knowledge; Step 6) Practice and 7) Evaluate Performance.

2. Results of the performance testing of the professional development system for educational administration for employment program in hotel management for junior high school students in the eastern region for E1/ E2 was 80/ 82.33, it met the set of criterions 80/ 80.

3. The students' learning progress was significantly increased at the .05 level.

4. Student satisfaction was at the high level. ( $\bar{X} = 4.51, SD = 0.31$ )

5. The evaluation and verification result of the system by the experts was at the high level. ( $\bar{X} = 4.37$ )

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ระบบและการจัดระบบ.....	14
การจัดการเรียนแบบภควันตภาพ.....	23
แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม.....	31
สมรรถนะวิชาชีพ.....	34
หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ.....	37
วิชาการจัดการการโรงแรม.....	44
การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ.....	78
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	87
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	90
คำถามการวิจัย.....	90
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	91
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	92



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	109
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	114
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ	
ตามเกณฑ์ E1/ E2 (เกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/ 80) .....	116
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความก้าวหน้าของผลการเรียนผ่านระบบการพัฒนา	
สมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	118
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนา	
สมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	118
ตอนที่ 5 ผลการประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	120
5 ต้นแบบระบบ.....	123
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	123
ตอนที่ 1 บทนำ.....	124
ตอนที่ 2 องค์ประกอบและขั้นตอนของระบบ.....	137
ตอนที่ 3 การนำระบบไปใช้.....	140
6 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	142
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	142
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	143
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	144
สรุปผลการวิจัย.....	145
อภิปรายผลการวิจัย.....	148
ข้อเสนอแนะ.....	149
บรรณานุกรม.....	151
ภาคผนวก.....	157
ภาคผนวก ก.....	158
ภาคผนวก ข.....	163
ภาคผนวก ค.....	172
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	242

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	มาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้.....	40
2	โครงสร้างสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตร.....	41
3	มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม.....	45
4	ผลการสังเคราะห์หลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	93
5	การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะวิชาชีพการจัดการโรงแรม.....	97
6	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือเก็บข้อมูล.....	104
7	ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน.....	116
8	ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน.....	117
9	ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน.....	117
10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์	118
11	ผลประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่มีต่อการใช้ระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	119
12	ผลการรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	120
13	มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม.....	132
14	ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ .....	164
15	ความสอดคล้องของต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ.....	169

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	8
2	15
3	16
4	21
5	22
6	100
7	115
8	135
9	140

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

#### สภาพที่พึงประสงค์

ตามที่ รัฐบาล โดยการนำของ ฯพณฯ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี กำหนดนโยบายส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อการมีอาชีพ มีรายได้ และมีงานทำ โดยการเตรียมความพร้อมในการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษา เพื่อรองรับความต้องการแรงงานทักษะทางวิชาชีพ ในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในภาคตะวันออก ถูกกำหนดให้เป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (Eastern economic corridor: EEC) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ นโยบายประเทศไทย 4.0 ที่ต่อยอดความสำเร็จจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern seaboard) ครอบคลุมการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง ดำเนินการลงทุนใน 4 กลุ่ม คือ โครงสร้างพื้นฐาน อุตสาหกรรมเป้าหมาย การท่องเที่ยว และการสร้างเมืองใหม่ ซึ่งจังหวัดชลบุรี ได้รับการกำหนดให้เป็นพื้นที่นำร่อง ดำเนินการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาเพื่อการมีงานทำ โดยการพัฒนาลัทธิการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสำหรับผู้เรียนในจังหวัดชลบุรี เริ่มตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา เชื่อมโยงกันในทุกระดับการศึกษา โดยยึดหลักการบูรณาการและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ดำเนินการศึกษานำร่อง จำนวน 21 โรงเรียน โดยเฉพาะในโรงเรียนขยายโอกาส (จังหวัดชลบุรี, 2559)

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ (Work based education management) พ.ศ. 2559 หรือ CHONBURI Model) เป็นหลักสูตรที่บูรณาการการเรียนการสอนด้านอาชีพ ทักษะการทำงาน และการเสริมสร้างคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนในทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ต้องสำรวจความต้องการศึกษาต่อในสายสามัญและสายอาชีพ ต้องสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนต่อในสายอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงาน และคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ ที่พึงประสงค์ สามารถประกอบอาชีพและดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุข (หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ระดับมัธยมศึกษา จังหวัดชลบุรี, 2559)

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ได้รับการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น จนเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิด “ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21” ที่ถูกพัฒนาขึ้นจากความร่วมมือ

ขององค์กรนอกภาคการศึกษา ที่เกิดความกังวลและเห็นความจำเป็นที่เยาวชนจะต้องมีทักษะ สำหรับการดำรงชีวิตในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 รวมตัวและก่อตั้งเป็นเครือข่ายองค์กรความร่วมมือ เพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21<sup>st</sup> century skills: P21) ซึ่งพัฒนาวิสัยทัศน์ และกรอบความคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย ทักษะ 3R ได้แก่ การอ่าน (Reading) การเขียน (Writing) และคณิตศาสตร์ (Arithmetic) ทักษะ 4 C ได้แก่ ทักษะการคิด วิเคราะห์ (Critical thinking) การสื่อสาร (Communication) ความร่วมมือ (Collaboration) และ ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) รวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี และการบริหารจัดการด้านการศึกษาแบบใหม่

การจัดการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่ง ที่สนับสนุนและเสริมสร้างผู้เรียนให้ได้รับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญรูปแบบหนึ่ง คือ “การศึกษาแบบภควันตภาพ” (Ubiquitous) เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความเหมาะสมและความต้องการของตน โดยใช้เครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งถือเป็นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลและมีความยืดหยุ่นกับผู้เรียน (ใจทิพย์ ณ สงขลา, 2550) ซึ่งการสอนแบบภควันตภาพจะมีความแตกต่างจากการเรียนการสอนในอดีต ที่ผู้สอนจะเป็นเพียงผู้บรรยายหรือถ่ายทอดความรู้ผ่านหนังสือหรือสื่อการสอนเพียงอย่างเดียว การได้มาซึ่งความรู้จะต้องไปศึกษาที่โรงเรียนหรือห้องสมุดเท่านั้น การสอนแบบภควันตภาพ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สอนและผู้เรียนในการศึกษาเรียนรู้ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่จำกัดเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบท สภาพสังคม ความต้องการของตลาดแรงงาน และกระแสของโลกที่เปลี่ยนแปลง การสอนแบบภควันตภาพจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในการจัดการศึกษาให้กับผู้เรียน

### สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำของจังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2559 เกิดขึ้นจากความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน สถานประกอบการ โรงแรม การท่องเที่ยวและบริการ สมาคมนักธุรกิจ การบริหารงานบุคคล ภาคเอกชน bene นิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดชลบุรี ร่วมกันสะท้อนปัญหา ระดมความคิดเห็น เพื่อพัฒนาหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ฯ

โดยบูรณาการการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และความต้องการในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพและวินัยการทำงานในภาคอุตสาหกรรม ตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ต้องการเพิ่มสัดส่วนผู้เรียนสายอาชีพพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ เพื่อรองรับการจ้างงานจากภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาคการเกษตร ในระดับประชาคมอาเซียนและระดับสากล โดยใช้แนวคิดการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เป็นฐาน (Area based education management) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของประชากรวัยเรียนกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับการศึกษา ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานและคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม ที่พร้อมและเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตในบริบทของจังหวัดชลบุรี ประกอบกับนโยบาย “ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลาสู” (Moderate class more knowledge) ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำฯ ซึ่งสถานศึกษาสามารถบูรณาการร่วมกับหลักสูตรแกนกลางของแต่ละระดับการศึกษาในลักษณะ ดังนี้

1. การจัดเสริมประสบการณ์ให้ผู้เรียนระดับปฐมวัย
2. การสอดแทรกในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้หลัก ทั้ง 8 กลุ่มสาระ
3. กำหนดเป็นกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
4. กำหนดเป็นรายวิชา/ กิจกรรมที่สถานศึกษาจัดเพิ่มเติมตามความพร้อมและจุดเน้นการบูรณาการดังกล่าว ขึ้นอยู่กับข้อตกลง บริบท ความต้องการ และความเหมาะสมของ

สถานศึกษาแต่ละแห่ง ซึ่งจากผลการสำรวจของผู้วิจัย พบว่า สถานศึกษาในจังหวัดชลบุรี มีความต้องการด้านการส่งเสริมงานอาชีพให้กับผู้เรียน โดยเฉพาะการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสถานประกอบการจริง เพราะสถานศึกษาไม่สามารถจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทักษะอาชีพ ได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนโดยเสริมสร้างประสบการณ์จริงให้กับผู้เรียน จึงเป็นสิ่งสำคัญของการเสริมสร้างการเรียนรู้และการพัฒนาหลักสูตรในสถานศึกษา

#### **ปัญหาที่เป็นอยู่**

ผู้วิจัย สํารวจสภาพการจัดการเรียนการสอนของครู โรงเรียนชุมชนวัดหนองรี และโรงเรียนวอนนาศัพท์ จำนวน 6 คน เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ในรายวิชาการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โดยใช้แบบสอบถามการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนที่สอนด้านการโรงแรมในปัจจุบัน พบปัญหา ดังนี้

1. โรงเรียน ไม่มีห้องปฏิบัติการที่จะให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์จริง และขาดความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนด้านการโรงแรม

2. ครูผู้สอนไม่มีความรู้เฉพาะทางด้าน การโรงแรม ยังคงใช้สื่อการสอนรูปแบบเดิม และไม่สามารถนำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

3. ระยะเวลาที่จะให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติไม่เพียงพอ

2. ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านการโรงแรม แต่ยังไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะฝึกประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ

5. ผู้เรียนขาดสมรรถนะด้านการแสดงออก การพูด การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาในการทำงาน ตลอดจนขาดทักษะด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

ผลการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน จำนวน 200 อาชีพ โดยกองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2559) พบว่าภารกิจสำคัญประการหนึ่งของกรมการจัดหางาน คือ การส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อช่วยให้กลุ่มเป้าหมายที่รับบริการมีงานทำที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะของตน ประกอบกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล ส่งผลให้สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการโรงแรมขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วประเทศ ซึ่งจังหวัดชลบุรีประสบความสำเร็จด้านบริการเป็นอันดับ 2 ของประเทศ (สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี, 2559) ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้ตลาดแรงงานด้านบริการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น จึงควรให้การสนับสนุนส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ เพื่อผลิตแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถ และมีสมรรถนะตรงกับความต้องการของธุรกิจการโรงแรม

#### แนวทางแก้ไขที่ได้ดำเนินการแล้ว

สมาชิกของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในปี พ.ศ. 2563 ให้ทุกประเทศสมาชิกเป็นหุ้นส่วนร่วมกันพัฒนาภูมิภาคอย่างมีพลวัต และให้เป็นปีแห่งความมั่นคง มั่งคั่ง พัฒนาเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยการเปิดการค้าเสรี ลดความเหลื่อมล้ำของรายได้ของประเทศสมาชิกอาเซียน และเพิ่มพูนความมีเสถียรภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน, 2554) ซึ่งในส่วนของ การเสริมสร้างความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่น มุ่งหวังให้ประเทศสมาชิกอาเซียนมีมาตรฐานการท่องเที่ยวเดียวกันทั้งภูมิภาค

ประเทศสมาชิกจึงมีข้อตกลงเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมกัน ในการอำนวยความสะดวกการเดินทางไปยังภูมิภาคอาเซียนระหว่างกัน และจัดทำข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1) อำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในอาเซียน 2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน (มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน, 2554) ดังนั้นการจัดการศึกษาและพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะอุตสาหกรรม จึงเป็นเป้าหมายสำคัญของสถานศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนได้พัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ การจัดการศึกษาในโรงเรียนปัจจุบัน คือ การให้ผู้เรียนจัดทำโครงการเรื่องต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถทำให้เด็กได้ศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาได้ จึงเป็นการเรียนที่ไม่เกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

### แนวทางการวิจัย

จากแนวทางแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการจัดทำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรียนการสอนที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา มีระบบช่วยเหลือผู้เรียน โดยการตรวจจับบริบทการเรียนรู้และส่งความช่วยเหลือให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เป็นหลักสูตรที่เสริมการเรียนรู้ในห้องเรียน และดำเนินการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพเพื่อการมีงานทำ ซึ่งผู้วิจัยออกแบบระบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองแบบภควันตภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเครือข่ายการเรียนรู้ และผู้เรียนได้เรียนรู้จากสถานประกอบการจริง ร่วมด้วย เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพด้านความสามารถในการแก้ปัญหาการทำงานของผู้เรียน และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหรือเลือกประกอบอาชีพ ช่วยให้ผู้เรียนมีงานทำที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะของตน ซึ่งระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ นับเป็นการบูรณาการหลักสูตรสถานศึกษาให้สามารถพัฒนาทักษะชีวิตและทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในจังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับความต้องการแรงงานด้านการโรงแรม และผู้เรียนได้รับความรู้และทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มสมรรถนะตามหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ และเป็นไปตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### วัตถุประสงค์ทั่วไป



เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

#### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อพัฒนาองค์ประกอบของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง
2. เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง
3. เพื่อศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน ที่เรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง
5. เพื่อประเมินและรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง จากผู้ทรงคุณวุฒิ

#### คำถามการวิจัย

1. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง มีประสิทธิภาพเพียงใด
3. ผู้เรียนที่เรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี มีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่

4. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ  
ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงาน วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก ในระดับใด

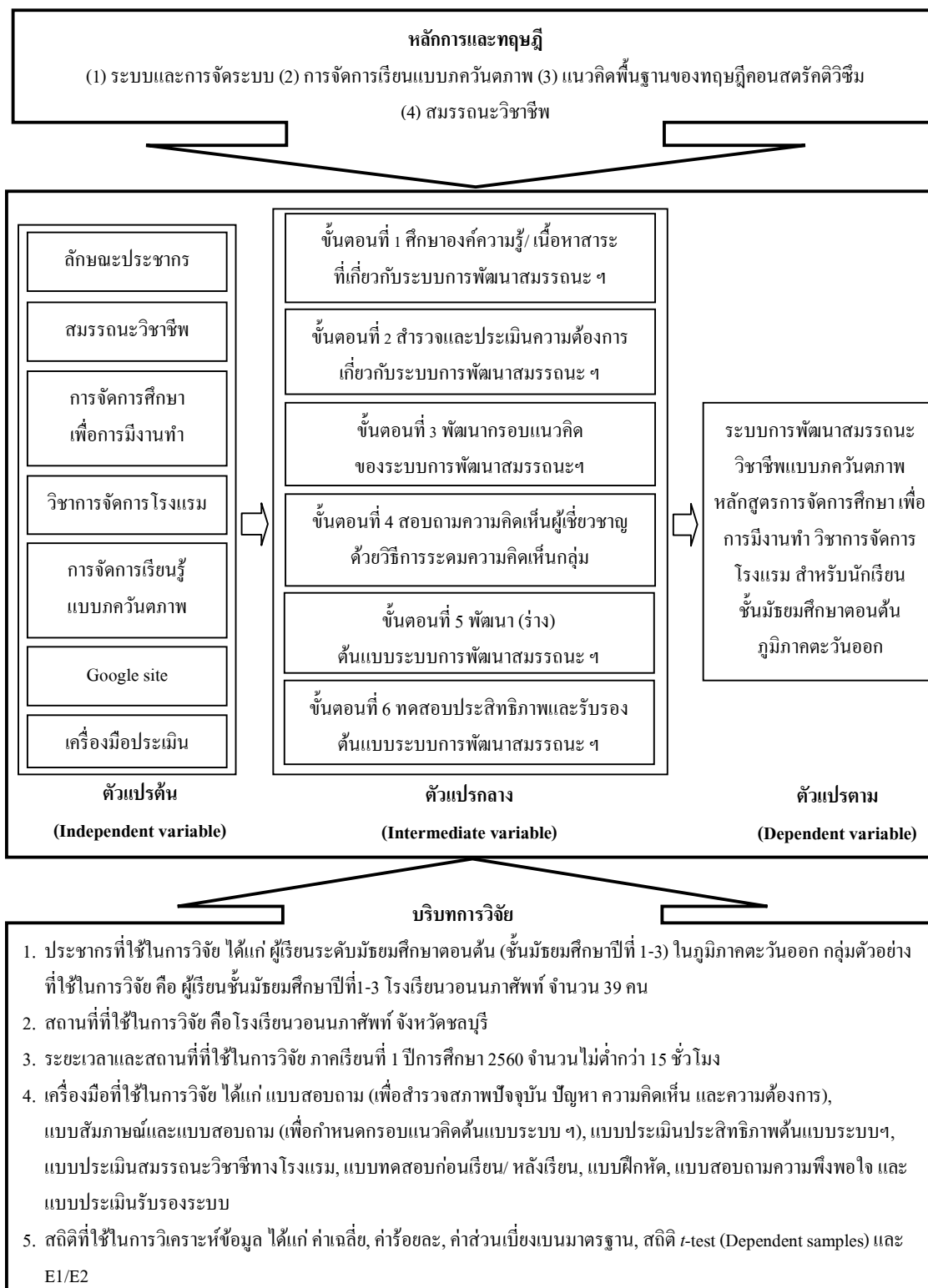
5. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา  
เพื่อการทำงาน วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก  
ได้รับการประเมินและรับรองในระดับใด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบการจัดการเรียนภควันตภาพหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานนำมาใช้  
กับนักเรียนแล้วเกิดการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ สามารถก้าวเข้าสู่การเป็น  
แรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะแบบภควันตภาพสำหรับ  
หลักสูตรอื่น ๆ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง เป็นการศึกษาวิจัยและพัฒนา (Research and development)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านหลักสูตรและการสอน และด้านการจัดการ โรงแรม

1.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เรียนหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออกเฉียง จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง จำนวน 9,720 คน จาก 218 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ได้แก่

2.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 5 คน และด้านการจัดการ โรงแรม จำนวน 5 คน

2.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่เรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวอนนภาศัพท์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 39 คน

### ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้หรือเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับต้นแบบชิ้นงาน การวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรม เป็นการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องและสรุปคำตอบต่อคำถามการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบ โดยการศึกษาองค์ความรู้จากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สํารวจและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงาน การสํารวจและประเมินความต้องการของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยใช้แบบสํารวจการเรียนการสอนของโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอน สอบถามความ

คิดเห็นและความต้องการของครูผู้สอน จำนวน 6 คน ในโรงเรียนอนนภาศัพท์และโรงเรียนชุมชน วัดหนองรี ซึ่งเป็นโรงเรียนที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ในรายวิชาการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 5 คน และด้านการจัดการโรงแรม จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความถูกต้องและความเหมาะสมของกรอบแนวคิดร่างต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ขั้นตอนที่ 5 พัฒนาร่างต้นแบบชิ้นงาน การดำเนินการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา ในขั้นตอนที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำร่างต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาดำเนินการสร้างต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพและรับรองต้นแบบชิ้นงาน โดยการทดลองใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เบื้องต้น (Tryout) ในรูปแบบเดียวกับผู้เรียน จำนวน 3 คน จากนั้นจึงทดลองใช้แบบกลุ่มเล็กกับผู้เรียน จำนวน 6 คน และทดลองใช้ภาคสนามกับผู้เรียน จำนวน 30 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ของโรงเรียนอนนภาศัพท์ที่เรียนในรายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ของกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 5 ครั้ง ครั้งละ 6 คาบ (คาบละ 50 นาที)

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงและให้ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้นให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา และด้านหลักสูตรและการสอน

**เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย**

1. เครื่องมือวิจัยที่เป็นต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภาควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก

2. เครื่องมือวิจัยที่ประเมินผลกระทบ ประกอบด้วย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นสำรวจและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ แบบสอบถาม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นทดสอบประสิทธิภาพต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ 1) แบบประเมิน (ร่าง) ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ 2) แบบประเมินเว็บไซต์ระบบ 3) แบบทดสอบ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ก่อนและหลัง) 4) แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 5) แบบสอบถามความพึงพอใจ และ 6) แบบประเมินสมรรถนะ

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นปรับปรุงและให้ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ แบบประเมินรับรองระบบ

3. เครื่องมือวิจัยทางสถิติ (Statistical instruments) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าประสิทธิภาพ E1/ E2 และการทดสอบค่าที่

#### วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ขั้นตอนการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ และการสำรวจความต้องการของครู ผู้เรียน และพนักงานโรงแรม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและคำแนะนำ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ขั้นตอนการประเมินร่างระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน โดยใช้แบบประเมินร่างระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ และแบบประเมินเว็บไซต์ของระบบ

3. ขั้นตอนการศึกษาความก้าวหน้าของผู้เรียน เพื่อตรวจสอบความรู้และสมรรถนะของผู้เรียนที่ได้จากการจัดกิจกรรม โดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการพัฒนา

4. ขั้นตอนการศึกษาประสิทธิภาพของการนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยการทดลองใช้เบื้องต้น แบบกลุ่มเล็ก และแบบภาคสนามกับผู้เรียน โดยใช้แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (หลังเรียน) แบบฝึกหัดระหว่างเรียน แบบบันทึกการสังเกตสมรรถนะ แบบประเมินสมรรถนะและการวิเคราะห์ข้อมูล และแบบประเมินผลลัพธ์ที่เกิดจากระบบ ฯ

5. ขั้นตอนการศึกษาผลกระทบของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ต่อผู้เรียน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

6. ขั้นตอนการประเมินเพื่อรับรองระบบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้แบบประเมินรับรองระบบการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแจกแจงค่าความถี่ ความคิดเห็น และนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบฝึกหัดระหว่างเรียน โดยการกำหนดให้ข้อที่ได้คำตอบถูกต้อง มี 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิด/ ไม่ได้ทำ/ ตอบมากกว่า 1 ตัวเลือก ได้ 0 คะแนน และวิเคราะห์ประสิทธิภาพโดยการหาค่า E1/ E2

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย**

1. แบบคัดกรองความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม
2. แบบทดสอบก่อนเรียน
3. แบบฝึกปฏิบัติเรื่องที่ 1-4
4. แบบทดสอบหลังเรียน
5. แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม
6. แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการโรงแรม
7. แบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการโรงแรม
8. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ

ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการการโรงแรม

9. แบบประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการการโรงแรม

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หมายถึง การออกแบบระบบเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีสมรรถนะการทำงานด้านงานอาชีพเพิ่มขึ้น โดยให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผ่านการสื่อสารประเภทคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาเป็นเครื่องมือ

ระบบ หมายถึง การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบแต่ละส่วนอย่างมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ

การศึกษาแบบภควันตภาพ หมายถึง การเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ที่สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียน จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถนำเครื่องมือสื่อสารประเภทคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นช่องทาง

ในการเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตามบริบทของผู้เรียน

สมรรถนะวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ทักษะ พร้อมทั้งมีคุณลักษณะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาชีพ

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ หมายถึง หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดชลบุรี เป็นหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ มุ่งส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนทุกคน ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ ก้าวเข้าสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

สาขาวิชาการจัดการโรงแรม หมายถึง สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ที่มุ่งผลิตผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการโรงแรม มีทักษะ และประสบการณ์การเรียนรู้และสมรรถนะการฝึกปฏิบัติ โดยสามารถบูรณาการเชิงประยุกต์ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา การพัฒนาตนเองตามหลักวิชาการ/ วิชาชีพ เข้าใจในสถานการณ์ของโลกและสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก หมายถึง ผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนที่เปิดสอนหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ เป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่ใช้เป็นฐานคิดในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ระบบและการจัดระบบ
2. การจัดการเรียนแบบภควันตภาพ
3. แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม
4. สมรรถนะวิชาชีพ
5. หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ
6. วิชาการจัดการการ โรงแรม
7. การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ระบบและการจัดระบบ

##### ความหมายของระบบ

Good (1967) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง การจัดการส่วนต่าง ๆ ทุกส่วนให้เป็นระเบียบ โดยแสดงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของส่วนต่าง ๆ และความสัมพัทธ์กับองค์ประกอบทั้งหมด อย่างชัดเจน ขณะที่ Banathy (1968) อธิบายว่า ระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน และร่วมกันทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ ขณะที่ Wong (1971) อธิบายว่า ระบบ หมายถึง การรวมกลุ่มของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง องค์ประกอบหลายองค์ประกอบ รวมกันเป็น โครงสร้างที่แน่นอน มีเส้น โยงแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบอย่างเป็นระเบียบ องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบทำงานเป็นอิสระ แต่มีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องต่อกัน

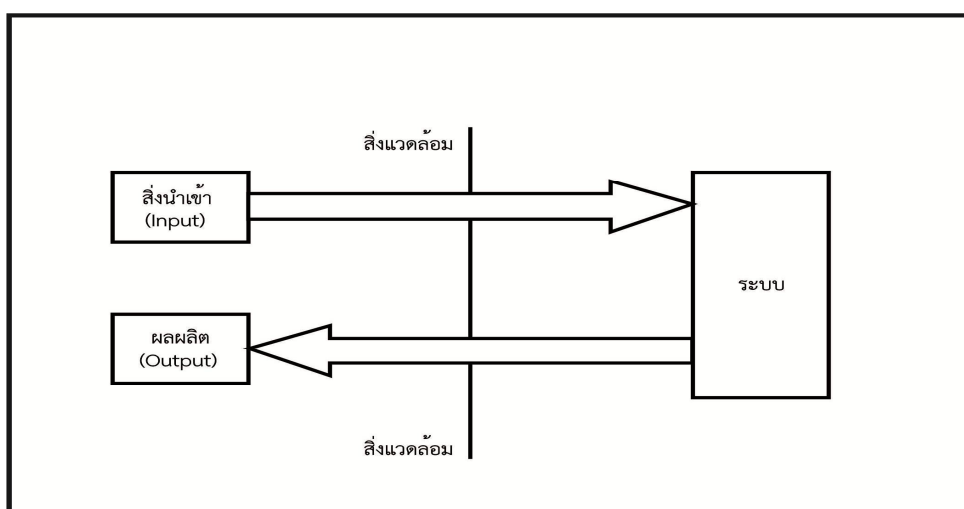
สรุปว่า ระบบ หมายถึง ภาพรวมของ โครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งภายใน โครงสร้าง มีองค์ประกอบย่อยที่มีการทำงานที่สัมพันธ์สอดคล้องกันเป็นอย่างดี เพื่อกระทำกิจกรรมตาม

เป้าหมายแห่งโครงสร้างนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบควร ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบ 2) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ และ 3) วัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรม

### ลักษณะของระบบที่ดี

ระบบ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีความยั่งยืน (Sustainable) ควร ประกอบด้วย คุณลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Interact with environment) ระบบทุก ๆ ระบบจะมีปฏิสัมพันธ์ไม่ทางใดก็ทางหนึ่งกับสิ่งแวดล้อมรอบระบบ ซึ่งการที่ระบบมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทำให้ระบบดังกล่าวกลายเป็นระบบเปิด (Open system) กล่าวคือ ระบบจะรับปัจจัยนำเข้า (Input) จากสิ่งแวดล้อม จากนั้นระบบจะจัดกระทำเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต (Output) แล้วส่งกลับไปให้สิ่งแวดล้อมอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบกับสิ่งแวดล้อม ดังตัวอย่างในภาพที่ 1



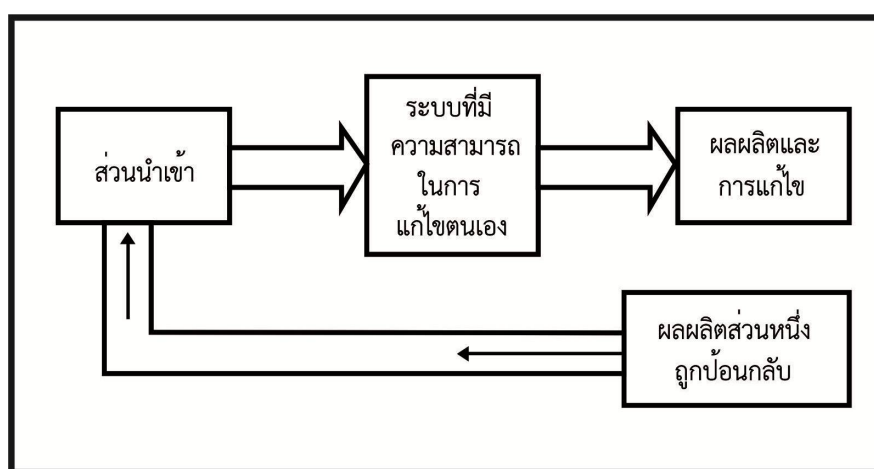
ภาพที่ 2 ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบกับสิ่งแวดล้อม

2. มีจุดมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ (Purpose) ระบบ จะต้องมีความมุ่งหมายที่ชัดเจน และแน่นอน ระบบที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น ระบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาสุขภาพการมีชีวิตไว้ให้ดีที่สุด ระบบของรถยนต์ ซึ่งเป็นระบบที่มนุษย์สร้างขึ้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นยานพาหนะอำนวยความสะดวกแก่นักขับขี่ในเรื่องความเร็ว การทนแรง เป็นต้น

3. สามารถรักษาสภาพตัวเองได้ (Self-regulation) คือ การที่ระบบสามารถรักษาสภาพของตนเอง ให้อยู่ในลักษณะที่มั่นคงอยู่เสมอ โดยการแลกเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าและผลผลิตระหว่าง

องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ ระบบย่อยอาหารของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย ๆ หรือระบบย่อยต่าง ๆ เช่น ปาก น้ำย่อย น้ำดี เป็นต้น

4. การปรับและแก้ไขตนเอง (Self-correction) ลักษณะที่ดีของระบบ คือ มีการแก้ไขและปรับตนเอง กล่าวคือ การที่ระบบมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม อาจทำให้การรักษาสภาพของระบบ (Self-regulation) ลดลง ระบบจึงต้องมีการแก้ไขและปรับระบบใหม่ ซึ่งในขณะที่ระบบสร้างผลผลิต (Output) ส่งออกไปสู่สิ่งแวดล้อม (Environment) ระบบจะนำเอาผลผลิตส่วนหนึ่งมาตรวจสอบโดยการป้อนเข้าที่ส่วนนำเข้า (Input) ใหม่ ลักษณะนี้เรียกว่า การป้อนกลับ (Feedback)



ภาพที่ 3 การรักษาสภาพ การปรับและแก้ไขตัวเองของระบบ

### โครงสร้างของระบบ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554) กล่าวว่า โครงสร้างของระบบ หมายถึง สิ่งประกอบเป็นระบบหรือเกิดขึ้นจากการรวมตัวขององค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขตและสภาพแวดล้อม องค์ประกอบและปฏิสัมพันธ์ ระบบย่อยและระบบชั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขต (Boundary) เป็นเส้นแบ่งระหว่างองค์ประกอบของระบบ กับองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบ
2. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสภาวะ ปัจจัย หรือสรรพสิ่งโดยรอบที่เราเห็นว่ามิใช่ส่วนของระบบ แต่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อระบบ อาจถูกควบคุมหรือได้รับผลกระทบจากระบบมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับโครงสร้างส่วนอื่นและกระบวนการของระบบ
3. องค์ประกอบและปฏิสัมพันธ์ (Components and interactions) องค์ประกอบ อาจเป็นกิจกรรมหรือวัตถุสิ่งของ ที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนยอมรับว่ามีอยู่จริง องค์ประกอบตั้งแต่สองอย่างจะมี

ความสัมพันธ์กัน เมื่อพฤติกรรมขององค์ประกอบตัวหนึ่งกระทบกับองค์ประกอบอีกตัวหนึ่ง ส่วนปฏิสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตั้งแต่สองอย่าง ที่มีผลกระทบต่อกันแบบสองทาง

4. ระบบย่อยและระบบชั้น (Subsystems and hierarchy) ระบบย่อย เป็นระบบสมบูรณ์ในตัวเอง แต่ทำงานให้ระบบใหญ่ ซึ่งระบบย่อยเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ เช่น ระบบร่างกาย ระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น ซึ่งเป็นระบบย่อยที่มีองค์ประกอบและคุณสมบัติอื่นในตนเอง ขณะที่ระบบชั้น หมายความว่า ทุกระบบเกิดจากหน่วยที่เล็กกว่า แต่ละหน่วยก็ ประกอบด้วย ส่วนที่เล็กลงไปอีกจนถึงอะตอม คือ ระดับชั้น เป็นการจัดเรียงองค์ประกอบของระบบจากต่ำไปสูง ระบบชั้นของระบบน่าจะ ประกอบด้วย ส่วนประกอบ องค์ประกอบ ระบบย่อย และระบบใหญ่ ตามลำดับ

ดังนั้น โครงสร้างของระบบ เกิดจากการรวมตัวขององค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ขอบเขต และสภาพแวดล้อม องค์ประกอบและปฏิสัมพันธ์ และระบบย่อยและระบบชั้น โดยแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบอย่างเป็นระเบียบ ระบบ โดยใช้เส้นโยงแสดงความสัมพันธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบ

#### วิธีระบบ (System approach) และการจัดระบบ

วิธีระบบ คือ แนวทางในการพิจารณาและแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ขณะเดียวกันก็พยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า (Joseph & Bennet, 1978) วิธีระบบจะเป็นตัวจัดโครงสร้าง (Skeleton) และกรอบของงาน เพื่อให้ง่ายต่อการที่จะนำเทคนิค วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ มาใช้ การทำงานของวิธีระบบจะเป็นการทำงานตามขั้นตอน (Step by step) ตามแนวของตรรกศาสตร์ ผู้ใช้วิธีระบบจะต้องเชื่อว่า “ระบบ” ประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interrelated parts) และเชื่อว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ของระบบ จะต้องดูจากผลการทำงานของระบบ มิได้ดูจากการทำงานของระบบย่อยแต่ละระบบ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2553) กล่าวว่า วิธีการจัดระบบหรือวิธีระบบ เป็นการวางแผนพัฒนาใหม่ หรือปรับปรุงระบบที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ด้วยการกำหนดปรัชญา ทัศนคติ จุดมุ่งหมาย องค์ประกอบ ภาระหน้าที่ ความปฏิสัมพันธ์ ขั้นตอน ปัจจัยเกื้อหนุน และการประเมินควบคุมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหรือแก้ปัญหาคำเนินงาน โดยเน้นขั้นตอนที่เหมาะสม

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554) กล่าวว่า การจัดระบบ เป็นการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและการแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ด้วยการรวบรวมข้อมูล กำหนดองค์ประกอบ ภาระหน้าที่ ความสัมพันธ์ ปฏิสัมพันธ์ ปัจจัยเกื้อหนุน และการประเมิน โดยเน้นที่ขั้นตอนของระบบ ขณะที่ สุรพันธ์ ต้นศรีวงษ์ (2538) กล่าวว่า การจัดระบบเป็นการกำหนด

ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ง่ายในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการตรวจสอบหาข้อบกพร่องของงาน แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ตัวป้อนหรือปัจจัย 2) กระบวนการ และ 3) ผลผลิต

จะเห็นได้ว่า “ขั้นตอน” เป็นสิ่งสำคัญของการจัดระบบ ดังนั้น การจัดระบบจึงต้องครอบคลุมขอบข่าย ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่เป็นบริบท (Context) หมายถึง สถานการณ์ที่ใช้ระบบดำเนินการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความร้อน ถนนหนทาง อากาศ เป็นต้น และสภาพแวดล้อมทางจิตภาพที่เป็นความรู้สึกทางจิตใจ เช่น ความมีอิสระเสรี ความอบอุ่น ความใจกว้างใจแคบ เป็นต้น
2. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ต้องนำใส่เข้าไป เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสำรวจปัญหาและความต้องการ การกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการช่วยให้อำนาจการแก้ปัญหา
3. กระบวนการผลลัพธ์ (Process) หมายถึง การทำงานหรือกิจกรรมที่กระทำต่อปัจจัยนำเข้า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ได้แก่ การดำเนินยุทธวิธีการแก้ปัญหา
4. ผลย้อนกลับเพื่อควบคุมและปรับปรุงระบบ (Product/ Output) หมายถึง ผลที่ได้รับจากการใส่ตัวป้อนเข้าไปในกระบวนการ ซึ่งมีผลผลิตที่ตรงตามจุดมุ่งหมาย

#### ระบบการเรียนการสอน

ระบบการเรียนการสอน เป็นระบบที่มีขอบเขตกว้างขวาง และรวบรวมเอาระบบย่อย ๆ ไว้ด้วย เช่น ระบบการจัดเนื้อหา ระบบการวัดผล หรือระบบการจัดกระบวนการสอน เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบย่อยของการวางแผนการสอนนั้น ครูจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเตรียมการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์/ เป้าหมายการเรียนการสอน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตรและวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ที่จะให้ผู้เรียนได้เพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจน จะทำให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางสำหรับการประเมินผลพฤติกรรมการเรียนรู้
2. ขอบเขตเนื้อหาสาระของวิชา ต้องกำหนดไว้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ว่าต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อะไร มากน้อยเพียงใด เพื่อให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน และเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตร
3. ความรู้และทักษะเดิม เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำการทดสอบ หรือประเมินก่อนการสอน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องระหว่างความรู้หรือทักษะเดิมกับความรู้หรือทักษะใหม่ ช่วยให้ผู้เรียนได้ศึกษาด้วยความเข้าใจอย่างราบรื่น

4. สื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผน เพื่อที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจในเนื้อหา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้

5. สิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนการสอน จำเป็นต้องมีการพิจารณาและเตรียมให้พร้อมก่อนการเรียนการสอนจะเริ่มขึ้น

กระบวนการเรียนรู้และการสอน หากดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้เรียนให้ความสนใจและติดตามบทเรียนตลอดเวลา รูปแบบของการดำเนินกิจกรรมอาจทำได้ในหลาย ๆ ลักษณะ เช่น ครูเป็นศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรม นักเรียนเป็นศูนย์กลาง หรืออาจจะร่วมกันทั้งชั้น หรืออาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจกรรมที่ถือว่าสำเร็จผล ควรจะมีขั้นตอนตามกระบวนการเรียนรู้ ได้แก่ ขั้นสนใจปัญหา ขั้นศึกษาเนื้อหาสาระ ขั้นนำข้อมูลมาทดลองใช้ เพื่อก่อให้เกิดขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผล การที่ครูจะสอนนักเรียนให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น จำเป็นจะต้องมีการศึกษาถึงวิธีการเรียนรู้ ทฤษฎีการเรียนรู้ และขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ เพื่อจะได้จัดเตรียมกิจกรรมให้เหมาะสมกับผู้เรียน ขั้นตอนการสอนจะต้องกระทำให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้เรียน กล่าวคือ นำเข้าสู่บทเรียนด้วยการชักจูงด้วยปัญหาในเรื่องที่จะเรียน ให้เนื้อหาวิชาอย่างละเอียด เป็นขั้นตอน ฝึกให้ผู้เรียนนำเนื้อหาทดลองใช้ เพื่อที่จะได้ประเมินผลว่าได้มีการเรียนรู้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ครูต้องให้ผู้เรียนได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติภายใต้คำแนะนำของครูอย่างมีประสิทธิภาพ

#### การออกแบบระบบการเรียนการสอน (Instructional system design)

การออกแบบการเรียนการสอน คือ ศาสตร์ในการกำหนดรายละเอียด รายการต่าง ๆ เพื่อพัฒนา การประเมินและการทำนุบำรุงรักษาให้คงไว้ของสภาวะต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในเนื้อหาจำนวนมาก หรือเนื้อหาสั้น ๆ (Richey, 1986) เป้าหมายหลักในการสอน คือ การช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งสิ่งที่ผู้ออกแบบการเรียนการสอนจะต้องตระหนักและพยายามหลีกเลี่ยงในการออกแบบการเรียนการสอน มีดังนี้

1. ปัญหาด้านทิศทาง (Direction) ของผู้เรียน หรือปัญหาด้านจุดมุ่งหมาย คือ การที่ผู้เรียนไม่ทราบว่าเรียนไปเพื่ออะไร ต้องเรียนรู้หรือให้ความสนใจจุดใด
2. ปัญหาด้านการวัดผล (Evaluation) เกิดขึ้นได้กับทั้งผู้สอนและผู้เรียน ปัญหาของผู้สอน เช่น จะรู้ได้อย่างไรว่าผู้เรียนเกิดการเรียนรู้หรือไม่ หากจะปรับปรุงเนื้อหาที่สอนจะปรับปรุงจุดไหน เป็นต้น ส่วนปัญหาของผู้เรียน เช่น ข้อสอบยากเกินไป ไม่สามารถตีความได้อย่างชัดเจน เป็นต้น
3. ปัญหาด้านเนื้อหา และการลำดับเนื้อหา (Content and sequence) เกิดขึ้นได้กับทั้งผู้สอนและผู้เรียน ในส่วนของผู้สอนอาจจะสอนเนื้อหาที่ไม่ต่อเนื่องกัน เนื้อหายากเกินไป ไม่ตรง

กับจุดมุ่งหมาย เป็นต้น ส่วนของผู้เรียนจะเกิดปัญหาซึ่งเป็นผลมาจากครู อาจเป็นการสอนหรือวิธีการสอนของครูที่ทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย ไม่อยากเข้าห้องเรียน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียนสิ่งนั้น หรือปัญหาการสอนที่ไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เช่น กำหนดให้ผู้เรียนสามารถใช้กล้องถ่ายวิดีโอได้อย่างชำนาญ แต่วิธีสอนเป็นการบรรยาย ผู้เรียน ไม่มีสิทธิใช้กล้องเลย เป็นต้น

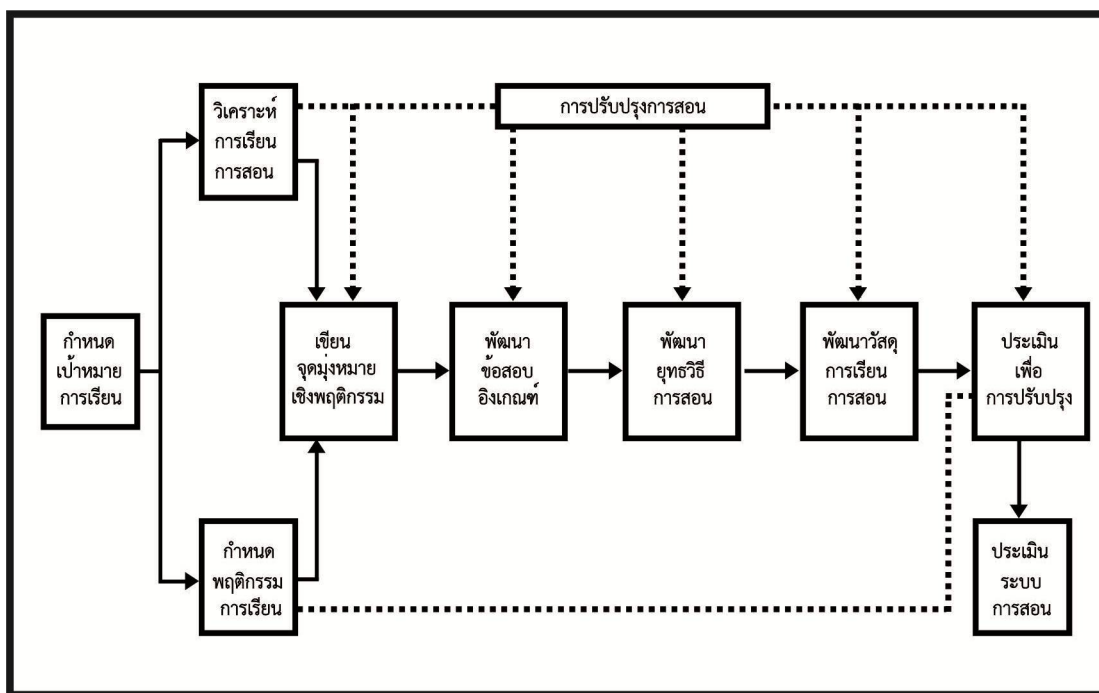
4. ปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ (Constraint) การสอนหรือการฝึกอบรม ต้องใช้แหล่งทรัพยากร 3 ลักษณะ คือ 1) บุคลากร เช่น วิทยากร ผู้ช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น พนักงานพิมพ์ ผู้ควบคุมเครื่องมือ เป็นต้น 2) ครูผู้สอน และสถาบันต่าง หมายถึง แหล่งที่เป็นความรู้หรือให้ความร่วมมือสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

#### องค์ประกอบของการออกแบบการเรียนการสอน

การออกแบบการเรียนการสอน ใช้หลักการตามแนวทางของวัฏระบบ การออกแบบการเรียนการสอน จึง ประกอบด้วย องค์ประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง มีกลไกในการปรับปรุงแก้ไขตัวเอง ซึ่งผู้วิจัยให้ความสนใจกับการออกแบบการเรียนการสอนตามแนวการสอนแบบดั้งเดิม (Generic model) ซึ่ง ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ (Analysis) 2) การออกแบบ (Design) 3) การพัฒนา (Development) 4) การนำไปใช้ (Implementation) และ 5) การประเมินผล (Evaluation) ตัวอย่างของรูปแบบการเรียนการสอนแบบดั้งเดิมที่สำคัญ มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการสอนของดิกค์และแคร์รี่ (Dick and Carey model) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ชั้น ได้แก่
  - 1.1 การกำหนดเป้าหมายของการเรียนการสอน (Identify instructional goals)
  - 1.2 ดำเนินการวิเคราะห์การเรียนการสอน (Conduct instructional analysis)
  - 1.3 กำหนดพฤติกรรมก่อนเรียนและลักษณะผู้เรียน (Identify entry behaviors, characteristics)
  - 1.4 เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม (Write performance objective)
  - 1.5 พัฒนาข้อสอบอิงเกณฑ์ (Develop criterion-referenced test items)
  - 1.6 พัฒนายุทธวิธีการสอน (Develop instructional strategies)
  - 1.7 พัฒนาและเลือกวัสดุการเรียนการสอน (Develop and select instructional materials)
  - 1.8 ออกแบบและดำเนินการประเมินเพื่อการปรับปรุง (Design and conduct formative evaluation)
  - 1.9 การปรับปรุงการสอน (Revise instruction)

### 1.10 การออกแบบและดำเนินการประเมินระบบการสอน (Design and conduct summative evaluation)



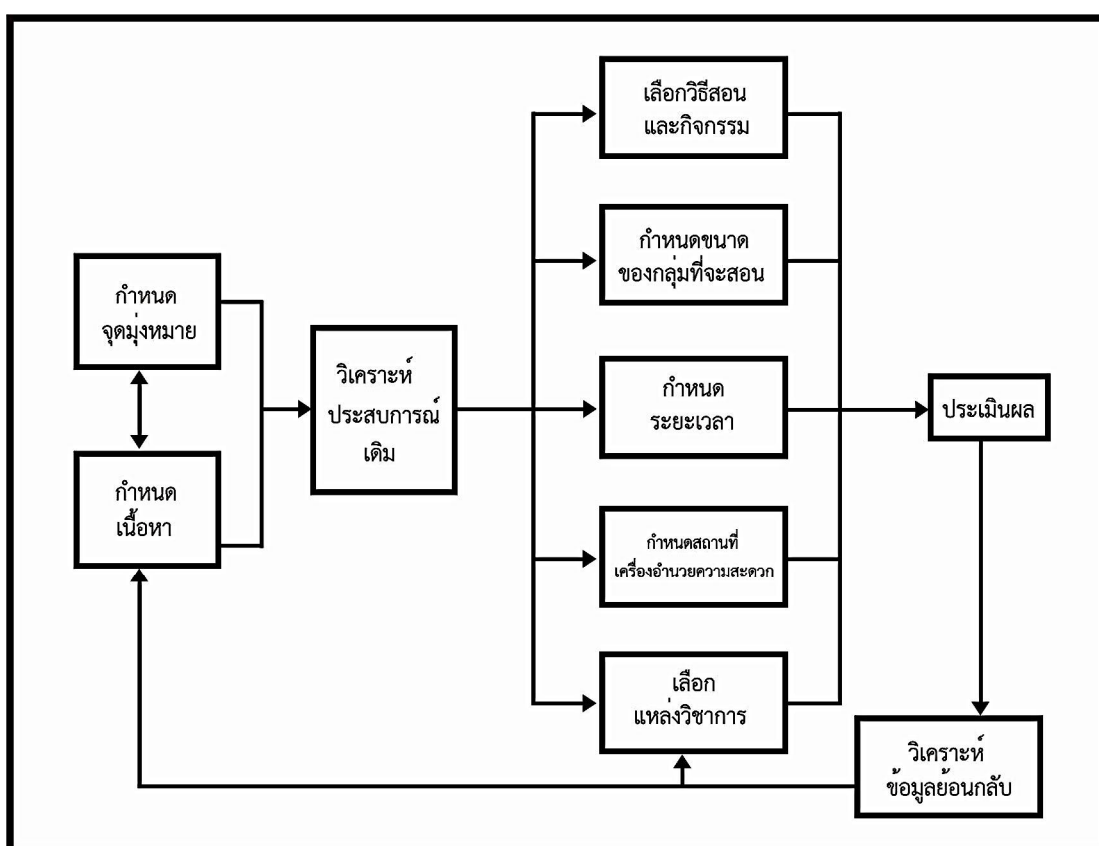
ภาพที่ 4 รูปแบบการออกแบบการเรียนการสอนของดิลค์และคาร์เรย์

2. ระบบการสอนของเกอร์ลาชและอีลาย (Gerlach and Ely Model) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ชิ้น ได้แก่

- 2.1 การกำหนด เป็นการกำหนดว่าต้องการให้ผู้เรียนรู้อะไร แค่ไหน อย่างไร
- 2.2 การกำหนดเนื้อหา (Specify content) เป็นการกำหนดว่าผู้เรียนต้องเรียนอะไรบ้าง ในอันที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2.3 การวิเคราะห์ประสบการณ์เดิมของผู้เรียน (Analyze learner background knowledge) เพื่อทราบความสามารถพื้นฐานของผู้เรียน
- 2.4 เลือกวิธีสอน (Select teaching method) ทำการเลือกวิธีสอนให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย
- 2.5 กำหนดขนาดของกลุ่ม (Determine group size) เลือกว่าจะสอนเป็นกลุ่มย่อยหรือกลุ่มใหญ่อย่างไร
- 2.6 กำหนดเวลา (Time allocation) กำหนดว่าจะใช้เวลาในการสอนมากน้อยเพียงใด



- 2.7 กำหนดสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวก (Specify setting and facilities)  
กำหนดว่าจะสอนที่ไหน ต้องเตรียมอะไรบ้าง
- 2.8 เลือกแหล่งวิชาการ (Select learning resources) ต้องใช้สื่ออะไร อย่างไร
- 2.9 ประเมินผล (Evaluation) ดูว่าการสอนเป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่
- 2.10 วิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข (Analyze feedback for revision) เป็นการวิเคราะห์ว่าถ้าการสอนไม่ได้ผลตามจุดมุ่งหมาย จะทำการปรับปรุงแก้ไขตรงไหนอย่างไร



ภาพที่ 5 รูปแบบระบบการสอนของเกอลาซและอีลาย

### การวิเคราะห์ระบบ (System analysis)

การวิเคราะห์ระบบ คือ กระบวนการศึกษาขอบข่าย (Network) การปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบ เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการทำงานของระบบนั้น ๆ (Semprevivo, 1982) การออกแบบการเรียนการสอน จะมีกลไกหรือมีข้อมูลเพื่อใช้ใน

การวิเคราะห์ระบบ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ต่าง ๆ การที่ระบบมีองค์ประกอบและแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะช่วยให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าปัญหาในระบบเกิดจากอะไร ซึ่งการวิเคราะห์ระบบ ประกอบด้วย กิจกรรมต่าง ๆ เป็นวงจรชีวิต (Life cycle) ดังนี้

1. การกำหนดปัญหา (Problem definition)
2. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Data collection and analysis)
3. การวิเคราะห์ทางเลือกของระบบ (Analysis of system alternatives)
4. ศึกษาความเป็นไปได้ของทางเลือก (Determination of feasibility)
5. การพัฒนาแนวคิดเพื่อเสนอขอความคิดเห็น (Development of the systems proposal)
6. การพัฒนาและทดลองใช้ต้นแบบ (Pilot of prototype systems development)
7. การออกแบบระบบ (System design)
8. การพัฒนาโปรแกรม (Program development)
9. การนำระบบใหม่เข้าไปใช้ (System implementation)
10. การตรวจสอบและการประเมินระบบ (Systems implementation)

กิจกรรมดังกล่าว ไม่สามารถดำเนินการในลักษณะที่แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้ เพราะในการทำงานจริง กิจกรรมเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังนั้น การจัดระบบการเรียนการสอนในวิชาใดวิชาหนึ่ง จะดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นเหตุเป็นผล โดยพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องผู้สอนจำเป็นต้องยึดระบบสื่อการสอนที่พัฒนาขึ้นอย่างมีหลักการ และปรับรูปแบบให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับและเผยแพร่ต่อไป

## การจัดการเรียนแบบภควันตภาพ

### ความหมายของการเรียนแบบภควันตภาพ (Ubiquitous learning)

การเรียนแบบภควันตภาพ (Ubiquitous learning) เป็นการเรียนรู้ที่พัฒนาบนพื้นฐานของเทคโนโลยีภควันตภาพ โดยการสร้างการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตามบริบทของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา Lyttinen and Yoo (2002) กล่าวว่า การสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายผ่านเครือข่าย พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้คอมพิวเตอร์ถูกพัฒนาตามไปด้วย เกิดความยืดหยุ่นด้านสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ จนนำไปสู่ U-learning ที่ช่วยให้แต่ละกิจกรรมการเรียนรู้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

Watson and Plymale (2011) กล่าวว่า การเรียนแบบภควันตภาพ เป็นรูปแบบหรือกระบวนการทัศน์การเรียนรู้รูปแบบหนึ่ง ที่จะเข้ามามีบทบาทเสริมสร้างประสิทธิภาพการเรียน

การสอน ที่สามารถกระทำได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ โดยการบูรณาการปรับใช้ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ทั้งที่เป็นวัสดุอุปกรณ์ โปรแกรมและการบริการร่วมกัน ขณะที่ Junqi, Yumei and Zhibin (2010) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบภควันตภาพ เป็นการพัฒนาการเรียนรู้ในรูปแบบของ สื่อดิจิทัล ที่สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียน โดยใช้อุปกรณ์พกพา โดยไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับชิ้นงาน ของผู้เรียน ซึ่งการเรียนรูปแบบนี้ ผู้เรียนจะสร้างความรู้และหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่ง Junqi et al. ได้สรุปความหมายการเรียนแบบภควันตภาพ ดังนี้

1. Anywhere สามารถเข้าถึงได้ทั่วโลกที่การเชื่อมโยงผ่านระบบเครือข่าย
2. Anytime สามารถเรียนได้เวลาตามที่ต้องการ
3. Any data สามารถเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น อีเมล การบริการสาธารณะ อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต
4. Any device สามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการเรียนได้ เช่น แท็บเล็ตพีซี พีดีเอ และ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2555) กล่าวว่า การศึกษาแบบภควันตภาพ เป็นศัพท์ใหม่ที่บัญญัติ ขึ้นมาในช่วงของการพัฒนาการเรียน โดยใช้สื่อแท็บเล็ต (Tablet) คำว่า ภควันต ตรงกับคำว่า Broadcast หรือ Ubiquitous (Existing everywhere) หมายถึง การแพร่กระจายและการทำให้ปรากฏ อยู่ทุกหนทุกแห่ง สามารถที่จะรับฟัง รับชม และรับรู้ได้ตลอดเวลา เรียกรวมว่า ภควันตภาพ ซึ่งหมายถึง ศาสตร์ที่ว่าด้วยการแพร่กระจายความรู้ ข้อมูลข่าวสารหรือสภาวะต่าง ๆ เทคโนโลยี ภควันตภาพมีบทบาทในการพัฒนาศูนย์ความรู้ การจัดการศูนย์ความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้ มนุษย์สามารถพัฒนาทรัพยากรตนเองได้ในทุกที่ ทุกเวลา

สรุปได้ว่า การเรียนแบบภควันตภาพ เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ที่สามารถ เรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการเรียนรู้อาจสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตาม บริบทของผู้เรียน

#### คุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพ

Chen, Francis and Miller (2002) ได้สรุปคุณลักษณะของ M-Learning เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้ 1) ความต้องการของผู้เรียน 2) ความคิดริเริ่ม 3) ความคล่องตัว 4) การโต้ตอบของผู้เรียน 5) กิจกรรม การเรียนการสอน และ 6) การบูรณาการเนื้อหาการเรียน ขณะที่ Curtis (2002) กำหนด คุณลักษณะของ U-Learning ไว้ 3 ประการ ซึ่งมีความแตกต่างจากการเรียนแบบ M-Learning คือ

1) ความคงทนของเนื้อหา 2) การเข้าถึง และ 3) ความรวดเร็ว ทั้งนี้ Ogata and Yano (2004) ได้กำหนดคุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพโดยพิจารณาจากการเคลื่อนไหวของผู้เรียนในสภาพแวดล้อมที่มี การฝังระบบคอมพิวเตอร์ไว้ และได้เพิ่มคุณลักษณะเพิ่มเติมอีก 2 อย่าง คือ การโต้ตอบและสภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่ง Ogata and Yano สรุปคุณสมบัติหลักของการเรียนแบบ ภควันตภาพเป็น 5 อย่าง คือ 1) ความคงทนของเนื้อหา 2) การเข้าถึง 3) ความรวดเร็ว 4) การโต้ตอบ และ 5) สภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยอ้างอิงจากคุณลักษณะที่ Chen et al. และ Curtis et al. ได้กำหนดไว้

Hwang, Furuchi and Naganuma (2008) แบ่งคุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพไว้ 3 ประการ คือ 1) เป็นการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง 2) การคำนึงถึงบริบทของผู้เรียน และ 3) การปรับการให้บริการกับผู้เรียนตามความเหมาะสม ขณะที่ Chiu et al. (2008) ได้พิจารณาในเรื่องของบริบทของผู้เรียนและเทคโนโลยีของภควันตภาพ จึงได้แบ่งคุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพไว้ 10 ประการ คือ 1) ความต้องการของผู้เรียน 2) ความคิดริเริ่ม 3) การติดต่อสื่อสาร 4) กิจกรรมการเรียนการสอน 5) บริบทของผู้เรียน 6) การให้บริการกับผู้เรียนรายบุคคล 7) การควบคุมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง 8) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 9) เนื้อหาสามารถปรับเปลี่ยนได้ และ 10) ต้องเป็นชุมชนการเรียนรู้

Yahya, Ahmad and Abd Jalil (2010) และ Junqi et al. (2010) แบ่งคุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพ ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. Permanency ซึ่งงานทุกชิ้นที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้จะถูกบันทึกไว้อย่างต่อเนื่อง มีความคงทน ถาวร และข้อมูลจะมีอยู่นานกว่าผู้เรียนจะลบข้อมูลของตนเอง

2. Accessibility ผู้เรียนจะได้รับข้อมูล เอกสาร และวิดีโอ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ผู้เรียนต้องการ และมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา

3. Immediacy ผู้เรียนจะได้รับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียน และสามารถบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ปัญหาในภายหลังได้ และมีความรวดเร็วในการแสดงผล เมื่อผู้เรียนเรียกข้อมูล

4. Interactivity ผู้เรียนสามารถโต้ตอบกับผู้เชี่ยวชาญ ครู และเพื่อนร่วมชั้น ทั้งในรูปแบบการเรียนแบบประสานเวลาและไม่ประสานเวลา มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้สอน หรือผู้เชี่ยวชาญ และปฏิสัมพันธ์กับสื่อการสอน

5. Awareness มีความตระหนักถึงโลกแห่งความเป็นจริง มีสภาพแวดล้อมที่สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์จริงหรือบริบทของผู้เรียน ผู้สอนต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับผู้เรียน และกิจกรรมการเรียนการสอนจะถูกรวมเข้ากับชีวิตประจำวันของผู้เรียน

6. Adaptability การปรับเนื้อหาตามความต้องการของผู้เรียน เพื่อช่วยให้สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายง่ายขึ้น

Junqi et al. (2010) กำหนดคุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพ ดังนี้

1. สามารถเรียนได้ทันที ผู้เรียนสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการได้

2. การปรับเนื้อหาและเลือกเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้อง เนื้อหาการเรียนรู้จะถูกรวมอยู่ในข้อมูลการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องมีการปรับเนื้อหาตามบริบทของผู้เรียน และต้องแสดงในอุปกรณ์ที่ต่างกัน ได้

3. สามารถเชื่อมต่อการเรียนรู้หลายช่องทาง เช่น การเขียนด้วยมือ ทำทาง การพูด เป็นต้น

4. ปฏิสัมพันธ์ในการเรียน ผู้เรียนต้องสามารถสื่อสารกับเพื่อน ครู และผู้เชี่ยวชาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. กิจกรรมการเรียนรู้ต้องสอดคล้องกับบริบทของผู้เรียน โดยกิจกรรมการเรียนรู้จะแฝงอยู่ในชีวิตประจำวัน และเป็นการนำเสนอความรู้ตามบริบทของผู้เรียน

6. การเรียนรู้ ที่สามารถควบคุมการเรียนด้วยตนเอง

7. มีการสื่อสารที่ง่าย สะดวก สามารถสื่อสารกับระบบการเรียนรู้และผู้เรียน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งการติดต่อจะเป็นการติดตั้งอุปกรณ์ที่สามารถส่งสัญญาณเพื่อเชื่อมโยงกับระบบเครือข่าย จึงทำให้สามารถส่งข้อมูลได้สะดวก เสมือนว่าไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพ ประกอบด้วย 1) ความคงทนถาวร ข้อมูลจะมีอยู่จนกว่าผู้เรียนจะลบข้อมูลของตนเอง 2) มีความสามารถในการเข้าถึงได้ตลอดเวลา ตามที่ผู้เรียนต้องการ 3) มีความรวดเร็วในการแสดงผล เมื่อผู้เรียนต้องการข้อมูล 4) มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้สอน หรือผู้เชี่ยวชาญ และสื่อการสอน และ 5) มีความตระหนักถึงโลกแห่งความเป็นจริง มีสภาพแวดล้อมที่สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์จริงหรือบริบทของผู้เรียน ผู้สอนต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับผู้เรียน

#### การเปรียบเทียบกระบวนการทัศน์การเรียนรู้ของการเรียนแบบภควันตภาพ

Liu and Hwang (2009) ทำการศึกษากระบวนการทัศน์ของการพัฒนาจาก E-Learning สู่ม Learning จนกลายเป็น U-Learning ตามบริบทหรือสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในยุค 2011 เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในอนาคต ซึ่ง E-Learning จะเน้นเรื่องของคอมพิวเตอร์และเน็ตเวิร์ก M-Learning หรือ Mobile Learning เน้นเรื่องของอุปกรณ์มือถือและการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย ส่วน U-Learning หรือ Ubiquitous learning ตามบริบทหรือสภาพแวดล้อม จะเน้นเรื่องของเทคโนโลยีเซนเซอร์

(Sensor technology) อุปกรณ์มือถือและการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย ซึ่ง กุลพงษ์ ยูนิพันธ์ (2545) ได้กล่าวถึง สังคมภควันตภาพไว้ว่า คือ สภาพแวดล้อมที่ไม่ว่าจะไปที่ใด ก็สามารถรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งในการสร้างสภาพแวดล้อม สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

- 1) ผังคอมพิวเตอร์ไว้ในทุกที่ และ 2) แต่ละคนพกพาคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่มีฟังก์ชันการสื่อสารกับเครือข่ายติดตัวไว้ทุกเมื่อ

Lyytinen and Yoo (2002) ได้จำแนกสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ออกเป็น 4 มิติ โดยเริ่มจากการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ ที่สามารถช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ แต่เคลื่อนย้ายได้ยาก ซึ่งสภาพแวดล้อมการเรียนจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเทียบกับการเรียนด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ ผู้เรียนสามารถที่จะนำไปเรียนยังสถานที่ต่าง ๆ จึงทำให้สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา รูปแบบต่อมา เป็นคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกที่ และสามารถเชื่อมโยงกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ผู้เรียนจะได้รับข้อมูลตามสภาพแวดล้อม จากการติดต่อสื่อสารของอุปกรณ์ที่ถูกติดตั้งไว้ในสภาพแวดล้อม (Pervasive learning) แต่อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้ดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่การใช้งาน จึงได้มีการคิดรูปแบบการเรียนแบบภควันตภาพ ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดต่าง ๆ ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่กับสภาพแวดล้อม ผู้เรียนสามารถที่จะเรียนได้ทุกที่ตามสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยใช้การติดตั้งอุปกรณ์เพื่อให้สามารถติดตามและส่งข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนมากที่สุด

Jones and Jo (2004) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมการเรียนแบบภควันตภาพ: การประยุกต์ใช้ระบบการเรียนแบบภควันตภาพในการจัดการเรียนการสอน สรุปได้ว่า การเรียนแบบ ภควันตภาพ มีศักยภาพในการปฏิวัติการศึกษา สามารถลดข้อจำกัดทางกายภาพของผู้เรียนแบบดั้งเดิม โดยบูรณาการการเรียนเข้ากับคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ทุกหน ทุกแห่ง โดยอาศัยเทคโนโลยีในการนำเสนอเนื้อหาให้กับผู้เรียน เพื่อให้สามารถเรียนได้ตามรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน ในการศึกษาดังกล่าว ได้มีการพัฒนารูปแบบของ ULE (Ubiquitous learning environment) เพื่อใช้ในการเรียนการสอนโดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้คอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism) ในการออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนแบบภควันตภาพ ซึ่งการใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ในการออกแบบการศึกษาจะช่วยเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ของผู้เรียนเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้คือ องค์ประกอบของ ULE ตามทฤษฎีการเรียนรู้คอนสตรัคติวิสต์ มีดังนี้

1. คอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นอุปกรณ์ที่มีไมโครโพรเซสเซอร์กับหน่วยความจำ คิดตั้งอยู่ในอุปกรณ์ทุกเครื่อง มีหน้าจอกการแสดงผลเพื่อแสดงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน และมีอุปกรณ์รับสัญญาณ ไร้สาย ติดตั้งอยู่ในตัวเครื่องรับและส่งข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
2. ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

สำหรับการเรียนในสภาพแวดล้อมการเรียนแบบยุควันตกภาพ (ULE server module) เป็นเครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบบริหารจัดการเรียนการสอน จัดเก็บทรัพยากรและสื่อการศึกษา หน่วยการเรียน สามารถช่วยเสริมสร้างความเข้าใจให้กับผู้เรียน ช่วยเหลือผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านอุปกรณ์พกพาของผู้เรียน

3. เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย เป็นระบบการรับและส่งข้อมูลไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใช้งานระบบบริหารจัดการเรียนรู้แบบยุควันตกภาพได้ เช่น Bluetooth, WIFI หรือ 3G เป็นต้น

4. บริบทผู้เรียน ทำหน้าที่ตรวจจับบริบทการเรียน และแจ้งเตือนไปยังอุปกรณ์พกพาของผู้เรียน

Junqi et al. (2010) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการเรียนเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการเรียนการสอนแบบยุควันตกภาพ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการเรียนต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. การตระหนักถึงบริบทการเรียนรู้อื่น (Context aware) สถานการณ์การเรียนรู้อื่น และสถานะของผู้เรียนจะมีผลต่อการให้ข้อมูลกับผู้ใช้ ซึ่งจะเป็นการปรับตามสถานที่และเวลาที่เหมาะสม

2. การใช้งานที่รวดเร็วและอัตโนมัติ (Active) สภาพแวดล้อมการเรียนแบบ U-learning เหมาะสมกับการตัดสินใจหรือการเลือกตัดสินใจ โดยที่อุปกรณ์ของผู้เรียนจะให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ

3. การปรับเปลี่ยน (Adaptive) ประวัติต่าง ๆ และบริบทของกิจกรรมการเรียนรู้อื่น จะใช้เพื่อปรับให้เหมาะสมกับการเรียนรู้อื่น อุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการเรียนต้องสามารถปรับได้ตามความเหมาะสม

4. ความราบรื่น (Seamless) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้อื่นแบบยุควันตกภาพ จะต้องเป็นการเรียนแบบต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเชื่อมต่อกับเนื้อหาการเรียนรู้อื่น ระหว่างระบบเครือข่ายกับอุปกรณ์ของผู้เรียน เพื่อให้สามารถเรียนได้ทุกเวลา และทุกสถานที่

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบยุควันตกภาพ มีดังนี้ 1) คอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่สามารถพกพา และสะดวกต่อการใช้งาน 2) ระบบบริหารจัดการเรียนรู้อื่นแบบยุควันตกภาพ ประกอบด้วย เครื่องมืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สอน ผู้เรียน ผู้ดูแลระบบ มีระบบจัดเก็บทรัพยากรและสื่อการศึกษา สามารถเสริมสร้างความเข้าใจให้กับผู้เรียน ช่วยเหลือผู้เรียน ให้สามารถเรียนรู้และทำกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านอุปกรณ์พกพาของผู้เรียน 3) เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย เป็นระบบรับส่งข้อมูลไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใช้งานระบบบริหารจัดการเรียนรู้อื่นแบบ

ภควันตกภาพได้ และ 4) บริบทผู้เรียน ทำหน้าที่ตรวจจับบริบทการเรียนรู้และแจ้งเตือนไปยังอุปกรณ์พกพาของผู้เรียน

### โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเรียนรู้แบบภควันตกภาพ

อุบลวรรณ ลิ้มสกุล (2545) อธิบายว่า เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้แบบภควันตกภาพ จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. เทคโนโลยีพื้นฐาน เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ทุกแห่งและทุกเวลา โดยจะต้องมีเทคโนโลยีในการทำให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องไม่ว่าที่ใด สามารถตรวจสอบรหัสประจำตัว (ID) ของแต่ละคนได้ เรียกว่าเป็นเทคโนโลยีตรวจสอบยืนยันบุคคล (Authentication technology) รวมทั้งมีเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลด้วย เทคโนโลยีกลุ่มนี้ประกอบไปด้วย 1) User name/ Password ในการเข้าใช้งานต่าง ๆ 2) ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ 3) IC card 4) Finger scan 5) เทคโนโลยีชีวภาพในการตรวจสอบบุคคล 6) เทคโนโลยีการเข้ารหัส และ 7) เทคโนโลยีการสำรองข้อมูล (Computer backup system) เนื่องจากข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลจะกระจายไปในระบบเครือข่าย จึงมีความจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีสำหรับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security technology) ในระดับที่สูงมากขึ้นกว่าเดิมด้วย

2. เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ ในสังคมภควันตกภาพ จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ ซึ่งมีส่วนติดต่อกับผู้ใช้ที่เหมาะสม ที่จะทำให้ทุกคนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ทุกที่เหมือนเป็นของตนเอง เช่น เทคโนโลยีการส่งออกข้อมูล เพื่อแสดงผลให้กับผู้ใช้ผ่านหน้าจอ หรือเทคโนโลยีที่จะช่วยในการนำข้อมูลสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ที่ขาดไม่ได้ คือ เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูล (Storage technology) บนเครือข่าย เพื่อที่จะสามารถเก็บข้อมูลจำนวนมากไว้บนระบบเครือข่ายได้

3. เทคโนโลยีการเข้าถึง หมายถึง เทคโนโลยีในการเข้าถึงเพื่อใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่บนระบบเครือข่าย ได้แก่ 1) เทคโนโลยีเครือข่าย (Network technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้าด้วยกันทางกายภาพ และ 2) เทคโนโลยีการเข้าถึงอุปกรณ์ (Device access technology) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการค้นหาอุปกรณ์ที่ต้องการที่อยู่บนเครือข่ายและเชื่อมโยงให้ใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ได้

4. เทคโนโลยีการประยุกต์ใช้งาน (Application technology) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานในสังคมภควันตกภาพ ซึ่งมีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกถึงคุณประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในสังคมภควันตกภาพ ได้อย่างแท้จริง



### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนแบบภควันตภาพ

Andrews, Tynan and Stewart (2011) อธิบายเงื่อนไขแห่งความสำเร็จที่ส่งผลต่อการใช้ระบบการศึกษาแบบภควันตภาพ ดังนี้

1. ความหลากหลายที่เกิดกับผู้เรียน (Student diversity) ผู้เรียนสามารถใช้ช่องทางของการเรียนรู้ที่แตกต่างกันในหลากหลายรูปแบบ/ กิจกรรม ที่กระทำผ่านสื่อเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ เช่น Tablets, Laptops, Gaming เป็นต้น
2. ความพร้อมและความเหมาะสมในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน (Appropriate infrastructure) เนื่องจากระบบการเรียนรู้ในลักษณะนี้ เป็นการใช้เทคโนโลยีในเชิงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics media) ที่มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น ปัจจัยเสริมสำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดจากความพร้อมในเชิงโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งระบบการสื่อสาร ระบบไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องเตรียมพร้อมรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ
3. นโยบายขององค์กร/ สถาบัน (Institutional policy) รวมถึง โรงเรียนและสถานศึกษา ต้องกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างความพร้อม รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับการเรียนรู้แบบภควันตภาพ โดยประกาศเป็นนโยบายที่ต้องทราบและเป็นที่ยอมรับตรงกันทุกฝ่ายต่อการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. การสร้างความพร้อมในเชิงวิชาการ (Academic preparedness) เป็นประเด็นสำคัญของการปรับรูปแบบเข้าสู่การเรียนรู้แบบภควันตภาพ หมายถึง ต้องพร้อมในด้านวิชาการทั้งด้านหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน การนิเทศติดตามและประเมินผล รวมทั้งสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่จะมาเป็นปัจจัยรองรับกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ได้อย่างเหมาะสม
5. นโยบายภาครัฐ (Government policy) รัฐต้องประกาศ/ กำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ความพร้อมในระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทรงประสิทธิภาพ (Pervasiveness of mobile computing power) ต้องชัดเจนว่าคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีความสำคัญยิ่งต่อการเรียนแบบภควันตภาพ ซึ่งผู้เรียนหรือองค์กรต้องสร้างหรือมีความพร้อมในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์ จึงจะทำให้การเรียนรู้เกิดความสำเร็จ

สรุปได้ว่า การศึกษาแบบภควันตภาพ เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ที่สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียน จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถนำเครื่องมือสื่อสารประเภทต่าง ๆ เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นช่องทางในการเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนในการจัดการเรียน

การสอน ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทของผู้เรียน ทั้งนี้ ต้องอาศัยปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งระบบ โครงสร้างพื้นฐาน การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ บุคคลกรที่มีความรู้ความสามารถ และการสนับสนุนจากภาครัฐ/ ทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันสร้างการศึกษาแบบภควันตภาพให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม

### ความหมายของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม

ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม ปรากฏในรายงานของ Jean Piaget และ Lev Vygotsky แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. Cognitive constructivism เป็นแนวคิดที่ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ โดยการลงมือกระทำ ซึ่ง Piaget เชื่อว่า ถ้าผู้เรียนถูกกระตุ้นด้วยปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา (Cognitive conflict) หรือ เรียกว่าเกิดการเสียสมดุลทางปัญญา (Disequilibrium) ผู้เรียนต้องพยายามปรับโครงสร้างทางปัญญา (Cognitive structuring) ให้เข้าสู่ภาวะสมดุล (Equilibrium) โดยวิธีการดูดซึม (Assimilation) ความรู้ ได้แก่ การรับข้อมูลใหม่จากสิ่งแวดล้อมเข้าไปไว้ในโครงสร้างทางปัญญา และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญา (Accommodation) คือ การเชื่อมโยงโครงสร้างทางปัญญาเดิมหรือความรู้เดิมที่มีมาก่อนกับข้อมูลข่าวสารใหม่ จนกระทั่งผู้เรียนสามารถปรับโครงสร้างทางปัญญาเข้าสู่สภาพสมดุล หรือเกิดการเรียนรู้นั่นเอง

2. Social constructivism เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจาก Vygotsky มีแนวคิดสำคัญที่ว่า “ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาด้านพุทธิปัญญา” รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาด้านพุทธิปัญญา ที่อาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับช่วงของการพัฒนาที่เรียกว่า Zone of proximal development ถ้าผู้เรียนอยู่ต่ำกว่า Zone of proximal development จำเป็นที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือในการเรียนรู้ ที่เรียกว่า Scaffolding ซึ่ง Vygotsky เชื่อว่า ผู้เรียนสร้างความรู้โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ได้แก่ เด็กกับผู้ใหญ่ พ่อแม่ ครูและเพื่อน ในขณะที่เด็กอยู่ในบริบทของสังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural context)

### สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม

ลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม มีดังนี้

1. ผู้เรียนลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning are active) เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนบูรณาการข้อมูลใหม่กับประสบการณ์ที่มีมาก่อน หรือความรู้เดิมของผู้เรียน และสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ แนวคิดที่หลากหลายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น (Multiple perspective are valued and necessary) ตามแนวทางของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม กล่าวได้ว่า ผู้เรียนจะต้องสร้างแนวคิดของ

ตนเอง แนวคิดนี้จำเป็นต้อง ประกอบด้วย แนวคิดที่หลากหลายและกว้างขวาง โดยที่ผู้เรียนจะต้อง เรียนรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ครู กลุ่มเพื่อน หนังสือ เป็นต้น

2. การเรียนรู้ควรสนับสนุนการร่วมมือกันไม่ใช่การแข่งขัน (Learning should support collaboration, not competition) จากการแลกเปลี่ยนแนวคิดที่หลากหลาย หมายถึง การร่วมมือใน ระหว่างที่มีการเรียนรู้ กล่าวคือ ผู้เรียนต้องมีการสนทนากับผู้อื่น เป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เป็นการทำให้ผู้เรียนตกผลึกและถ่วงถ่วงสิ่งที่สร้างขึ้นแทนความรู้ภายในสมอง มาเป็น คำพูดที่ใช้ในการสนทนาที่แสดงออกมาภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมการสังเคราะห์ความรู้ที่ จำเป็นต่อการเรียนรู้ และการสร้างความหมายในการเรียนรู้ของตนเอง ดังนั้น สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ ที่จัดให้มีการร่วมมือกัน จะเป็นการส่งเสริมการสร้างความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการเรียนรู้

3. ให้ความสำคัญกับการควบคุมตนเองตามระดับของผู้เรียน (Focuses control at the learner level) ถ้าผู้เรียนลงมือกระทำในบริบทของการเรียนรู้ โดยการร่วมมือกับเพื่อและผู้สอน จำเป็นต้องควบคุมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มากกว่าการที่เรียนในลักษณะที่เป็นผู้รับฟัง (Passive listening) จากการบรรยายของผู้สอน เป็นการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน

4. นำเสนอประสบการณ์การเรียนรู้ที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริง หรือประสบการณ์เรียนรู้ ในชีวิตจริง (Provides authentic, real-world learning experiences) ความรู้ที่ถูกแยกออกจากบริบท ในสภาพจริงระหว่างการสอน สิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่ไม่ใช่สภาพจริง มักจะเป็นสิ่งที่ไม่มีความหมายต่อ ผู้เรียน แต่สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีคอนสตรัคติวิซิม ที่จัดสภาพแวดล้อม ทางการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในบริบทของสภาพจริง เป็นการเรียนรู้ที่ประยุกต์ไปสู่ ปัญหาในชีวิตจริง (Real world problems) จะช่วยสร้างการเชื่อมโยงที่แข็งแกร่งและส่งผลให้ผู้เรียน สามารถประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนไปสู่สถานการณ์ใหม่ในสภาพจริงได้

#### การออกแบบการสอนตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซิม

ข้อตกลงเบื้องต้นของการออกแบบการสอน ที่มีพื้นฐานจากทฤษฎีคอนสตรัคติวิซิม มีดังนี้ (Bednar, Cunningham, Duffy & Perry, 1991)

1. การสร้างการเรียนรู้ (Learning constructed) ความรู้จะถูกสร้างจากประสบการณ์ การเรียนรู้ เป็นกระบวนการสร้างสิ่งขึ้นแทนความรู้ (Representation) ในสมอง ที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้างขึ้น

2. การแปลความหมายของแต่ละคน (Interpretation personal) การเรียนรู้เป็นการแปล ความหมายตามสภาพจริง (Real world) ของแต่ละคน เป็นผลจากการแปลความหมายตาม ประสบการณ์ของแต่ละคน

3. การเรียนรู้เกิดจากการลงมือกระทำ (Learning active) การเรียนรู้เป็นการที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำ ซึ่งเป็นการสร้างความหมายที่พัฒนาโดยอาศัยพื้นฐานจากประสบการณ์

4. การเรียนรู้ที่เกิดจากการร่วมมือ (Learning collaborative) การพัฒนาความคิดรวบยอดของตนเอง ได้จากการร่วมแบ่งปันแนวคิดที่หลากหลายในกลุ่ม และในขณะที่เดียวกันก็ปรับเปลี่ยนการสร้างสิ่งที่แทนความรู้ในสมอง (Knowledge representation) ที่สนองตอบต่อแนวคิดที่หลากหลายนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการอภิปราย เสนอความคิดเห็นที่หลากหลายของแต่ละคน ผู้เรียนจะมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างความรู้ของตนเอง และสร้างความหมายของตนเองขึ้นมาใหม่

5. การเรียนรู้ที่เหมาะสม (Learning situated) ควรเกิดขึ้นในสภาพชั้นเรียนจริง (Situating or anchored) การเรียนรู้ต้องเหมาะสมกับบริบทของสภาพจริง หรือสะท้อนบริบทที่เป็นสภาพจริง

6. การทดสอบเชิงการบูรณาการ (Testing integrated) การทดสอบควรเป็นการบูรณาการเข้ากับภารกิจการเรียน (Task) ไม่ควรเป็นกิจกรรมที่แยกออกจากบริบทการเรียนรู้ การวัดการเรียนรู้เป็นวิธีการที่ผู้เรียนใช้โครงสร้างความรู้ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ๆ

### **ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึ่มกับเทคโนโลยีการศึกษา**

ข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยี ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิซึ่ม มีดังนี้

1. เทคโนโลยี ประกอบด้วย การออกแบบที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนผู้เรียน กลยุทธ์การเรียนรู้ทางพุทธิปัญญา ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และเทคนิคความสามารถในการประยุกต์

2. เทคโนโลยีการเรียนรู้ เป็นสิ่งแวดล้อมใด ๆ หรือชุดที่สามารถนิยามกิจกรรมที่สนับสนุนผู้เรียน ในการสร้างความรู้และสร้างความหมาย

3. การสร้างความรู้ ไม่ใช่สนับสนุนจากการใช้เทคโนโลยีที่ใช้เป็นผู้ส่ง หรือทำหน้าที่เป็นพาหะขนส่ง ความรู้ หรือ การสอน ที่จะควบคุมปฏิสัมพันธ์ผู้เรียนทั้งหมด

4. เทคโนโลยีสนับสนุนการสร้างความรู้ การที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้าง ควบคุม และมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยี จะเป็นการสนับสนุนหรือช่วยเหลือให้เกิดความคิดรวบยอดและสติปัญญา

5. เทคโนโลยีเสมือนชุดเครื่องมือ ที่จะกระตุ้นผู้เรียนสร้างการอธิบายของตนเองอย่างมีความหมาย และนำเสนอในชีวิตจริง ชุดเครื่องมือนี้ต้องสนับสนุนองค์ประกอบทางสติปัญญาของความต้องการในการเรียนรู้ ของรายวิชาที่จะเรียน

6. ผู้เรียนและเทคโนโลยี เทคโนโลยีควรเปรียบเสมือนเพื่อนทางสติปัญญาของผู้เรียน และช่วยส่งเสริมความรับผิดชอบทางพุทธิปัญญาสำหรับการแสดงออก

สรุปได้ว่า ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม คือ การที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ โดยการลงมือกระทำ หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้สอนจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

## สมรรถนะวิชาชีพ

### ความหมายของสมรรถนะ

Scott B. Parry อธิบายว่าสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ สามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2547) ขณะที่ McClelland (1960) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

อานนท์ สักดิ์วีระชัย (2547) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ที่จำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นหรือลักษณะสำคัญอะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการ คือ อะไร เป็นต้น

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคล ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

### องค์ประกอบของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993) อธิบายว่า การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรอย่างหนึ่ง ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลที่มีอยู่ ดังนี้

#### 1. ส่วนที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่

1.1 ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถกระทำได้อย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

1.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้ เข้าใจในหลักการและแนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น

## 2. ส่วนที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่

- 2.1 บทบาททางสังคม (Social image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นเห็นว่าตนเองมีบทบาทต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
- 2.2 ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น
- 2.3 อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคล เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น
- 2.4 แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น เป็นคนอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะด้านการโรงแรม ดังนี้

### 1. ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

- 1.1 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานล่วงหน้าโรงแรม ในการรับจองห้องพัก การต้อนรับ และลงทะเบียนการรับโทรศัพท์ การบริการบริเวณส่วนหน้า การให้ข้อมูลข่าวสารและการบริการธุรกิจ
- 1.2 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม ในด้านการทำความสะอาดห้องพัก การทำความสะอาดทั่วไป การทำรายงาน เอกสารการติดต่อ ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ การดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่แขกผู้มาพัก
- 1.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในด้านการเตรียมการเปิดห้องอาหาร การจัดเครื่องมือของใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การเก็บโต๊ะและการเก็บเงิน
- 1.4 สุขอนามัยในการประกอบอาหาร มาตรฐานโภชนาการ หลักและวิธีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ที่ใช้ในการประกอบอาหารตามคำรับอาหาร ตลอดจนมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือแต่ละชนิด
- 1.5 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิคในโรงแรม การวางแผนและการจัดการ การใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ

### 2. ทักษะ (Skill) ประกอบด้วย

- 2.1 ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้ถูกต้องทุกขั้นตอนทุกส่วนงาน
- 2.2 ปฏิบัติงานแม่บ้านได้ถูกต้องทุกส่วนงาน
- 2.3 ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้รวดเร็วและถูกต้อง

- 2.4 ปฏิบัติงานในครัวได้อย่างถูกต้องและถูกสุขอนามัย
- 2.5 ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ
- 2.6. ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ
3. กิจนิสัย (Working habit)
  - 3.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้
  - 3.2 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความพร้อมในการให้บริการ
  - 3.3 มีบุคลิกภาพดี สุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะทำงานได้ทุกสถานการณ์
  - 3.4 มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่องานและหน้าที่
  - 3.5 มีลักษณะความเป็นผู้นำ
  - 3.6 มีความคิดริเริ่มและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
  - 3.7 มีความอดทน อดกลั้น
  - 3.8 ตรงต่อเวลา

คณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปการศึกษาโดยใช้จังหวัดเป็นฐาน จัดทำแผนยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาเพื่อการทำงานของจังหวัดชลบุรี และได้เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
  2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้น มาจากพื้นฐานความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่อง ว่องไว
  3. เจตคติ (Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้นักแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น
  4. คุณลักษณะนิสัยต่อการประกอบอาชีพ (Characteristics) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความสุภาพ อ่อนน้อม หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
- จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจของบุคคล ที่สามารถบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

## หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ

จังหวัดชลบุรี ในฐานะจังหวัดนำร่องการพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำของประเทศไทย ได้จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นจากทุกองค์กรในจังหวัดที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา โดยบูรณาการหลักสูตรสถานศึกษาให้สามารถพัฒนาทักษะชีวิต และทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในจังหวัด มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมของนักเรียนตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงระดับอาชีวศึกษา ซึ่งการจัดทำหลักสูตร ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพพื้นฐานความเป็นอยู่ของประชากร วิธีการดำเนินชีวิต การทำงานของประชากรและความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรม มาประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษาของจังหวัดชลบุรี กำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนา โดยขอรับการสนับสนุนการดำเนินงานจากสำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน (สสค.) เพื่อดำเนินงานตามโครงการปฏิรูปการศึกษาโดยใช้จังหวัดเป็นฐาน การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ตามรูปแบบ CHONBURI Model โดยมีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

### จุดหมายในการพัฒนา

เพื่อให้ผู้เรียนที่จบการศึกษาในแต่ละระดับชั้น ได้รับการเสริมสร้างคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม เจตคติที่ดีในการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมทุกสาขา ทั้งด้านอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมประมง อุตสาหกรรมก่อสร้างและที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วน และอุตสาหกรรมคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

### แนวทางในการขับเคลื่อนหลักสูตรสถานศึกษา

โรงเรียนและหน่วยงานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลของสถานศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์เชิงระบบในด้านความพร้อม สภาพปัจจุบัน ความต้องการ ความถนัด ปัญหา โอกาส อุปสรรค เพื่อวางแผนดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางในการบูรณาการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาของตน ให้สอดคล้องกับบริบท เอกลักษณะ อัตลักษณ์ และข้อมูลแนวทางการพัฒนา
3. กำหนดโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านสื่อ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอน
4. จัดทำแนวทางการนิเทศ กำกับติดตาม ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์
5. ประเมินการใช้หลักสูตรตามสภาพจริง ทั้งด้านผลที่เกิดกับผู้เรียน โรงเรียน ชุมชน และสังคม



6. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในสถานศึกษา ระหว่างสถานศึกษาและหน่วยงานภายนอก เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

#### **การบูรณาการหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ**

การบูรณาการหลักสูตรการจัดการศึกษาฯ ของจังหวัดชลบุรี สถานศึกษาสามารถบูรณาการร่วมกับหลักสูตรแกนกลางแต่ละระดับการศึกษา ขึ้นอยู่กับข้อตกลง บริบท สภาพความต้องการ ความเหมาะสมของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยดำเนินการในลักษณะดังนี้

1. จัดเสริมประสบการณ์ให้ผู้เรียนระดับปฐมวัย
  2. สอดแทรกในกลุ่มสาระการเรียนรู้หลัก ทั้ง 8 กลุ่มสาระ
  3. กำหนดเป็นกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
  4. กำหนดเป็นรายวิชา/ กิจกรรมที่สถานศึกษาจัดเพิ่มเติมตามความพร้อมและจุดเน้น
- หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ระดับชั้นมัธยมศึกษา**

การจัดระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตามหลักสูตรการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้สำรวจความถนัดและความสนใจของตนเอง ส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพส่วนตัว มีทักษะในการคิดวิจารณ์ ญาณ คิดสร้างสรรค์ และคิดแก้ปัญหา มีทักษะในการดำเนินชีวิตและทักษะการใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความดีงาม และมีความภูมิใจในความเป็นไทย ตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ

2. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย การศึกษาระดับนี้ เน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะด้าน สนองตอบความสามารถ ความถนัด และความสนใจของผู้เรียนของแต่ละคน ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ มีทักษะในการใช้วิทยาการและเทคโนโลยี ทักษะกระบวนการคิดขั้นสูง สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ มุ่งพัฒนาตนและประเทศตามบทบาทของตน สามารถเป็นผู้นำ และผู้ให้บริการชุมชนในด้านต่าง ๆ

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ระดับชั้นมัธยมศึกษา มีวิสัยทัศน์มุ่งส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะนิสัยเพื่อ

การประกอบอาชีพ ก้าวเข้าสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีสาระสำคัญที่ปรากฏในหลักสูตร พอสรุปได้ ดังนี้

### หลักการของหลักสูตร

1. เป็นหลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ เน้นการบูรณาการภาคทฤษฎีกับการฝึกปฏิบัติจริง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ ทักษะ วินัยการทำงาน และคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพที่ได้รับ ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริงอย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อสังคม

2. เป็นหลักสูตรที่เน้นความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย สถานประกอบการ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์งานอาชีพ การศึกษาคุณงาน การฝึกงานและการประกอบอาชีพ

3. เป็นหลักสูตรที่มีโครงสร้างยืดหยุ่น ทั้งด้านสาระการเรียนรู้ เวลา และการจัดการเรียนรู้ สามารถเทียบโอนผลการเรียนรู้ในรายวิชาที่กำหนดในหลักสูตร

4. เป็นหลักสูตรที่เน้นการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ในด้านคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ 10 ประการ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ

### จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียน

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ มุ่งพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียน ให้มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ มีทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะวิชาช่างพื้นฐานและงานอาชีพ ตลอดจนมีลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตรและคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ มีความรู้ ทักษะที่จำเป็น มีเจตคติที่ดี และเห็นความสำคัญของการประกอบอาชีพ โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์ 2) ระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา 3) ความรับผิดชอบ 4) ใฝ่เรียนรู้ 5) ขยันและอดทน 6) ประหยัด 7) ความปลอดภัย 8) ความคิดสร้างสรรค์ 9) ทำงานเป็นทีม 10) จิตสาธารณะ

### สมรรถนะวิชาชีพ มาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะวิชาชีพ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการสื่อสารเพื่อการทำงาน 2) ความสามารถในการคิดสู่การทำงาน
- 3) ความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงาน 4) ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตในการทำงาน และ 5) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความสมดุลต้องคำนึงถึงหลักพัฒนาการทางสมองและพหุปัญญา ตามหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ โดยให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551

ที่กำหนดให้ผู้เรียนเรียนรู้ใน 8 กลุ่มสาระ โดยมีมาตรฐานการเรียนรู้และสาระ ดังรายละเอียด  
ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 มาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้

มาตรฐานการเรียนรู้	สาระการเรียนรู้
1. ภาษาไทย	ความรู้ ทักษะและวัฒนธรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ความชื่นชม การเห็นคุณค่าภูมิปัญญาไทย และภูมิใจในภาษาประจำชาติ
2. คณิตศาสตร์	การนำความรู้ทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ไปใช้ในการ การแก้ปัญหา การดำเนินชีวิต การศึกษาต่อ การมีเหตุมีผล และมีเจต คติที่ดีต่อคณิตศาสตร์
3. วิทยาศาสตร์	การนำความรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ไปใช้ในการศึกษา หาความรู้ และแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ ทดวิเคราะห์ อย่างมีเหตุผล
4. สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	การอยู่ร่วมกันในสังคมไทยและสังคมโลกอย่างสันติสุข การเป็นพลเมืองดี ศรัทธาในหลักธรรมของศาสนา การเห็นคุณค่าของ ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมความรักชาติ และภูมิใจในความเป็นไทย
5. ศิลปะ	ความรู้และทักษะในการคิดริเริ่ม จินตนาการ สร้างสรรค์งานศิลปะ สุนทรีย์ภาพ และการเห็นคุณค่าทางศิลปะ
6. สุขศึกษาและ พลศึกษา	ความรู้ ทักษะและเจตคติในการสร้างเสริมสุขภาพพลานามัยของ ตนเองและผู้อื่น การป้องกันและปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพ อย่างถูกวิธี และทักษะในการดำเนินชีวิต
7. การงานอาชีพและ เทคโนโลยี	ความรู้ ทักษะ และเจตคติในการทำงาน การประกอบอาชีพ การจัดการ การดำรงชีวิต และการใช้เทคโนโลยี
8. ภาษาต่างประเทศ	ความรู้ทักษะ เจตคติ และวัฒนธรรม การใช้ภาษาต่างประเทศ ในการสื่อสาร การแสวงหาความรู้และการประกอบอาชีพ

โครงสร้างสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตร ประกอบด้วย สาระการเรียนรู้ 5 ด้าน โดยมี รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 โครงสร้างสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตร

สาระการเรียนรู้	รายละเอียด
1. คุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงานอาชีพ (จำนวน 10 ชั่วโมง)	1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพลเมืองไทยและพลโลก ค่านิยมหลัก 12 ประการ คุณธรรมพื้นฐานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตร 2. คุณลักษณะตามมาตรฐานวิชาชีพ 3. คุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงาน
งานอาชีพในจังหวัดชลบุรี และทักษะการทำงาน (จำนวน 6 ชั่วโมง)	1. งานอาชีพในจังหวัดชลบุรี 2. สมรรถนะผู้เรียนตามหลักสูตรการศึกษาเพื่อการมีงานทำ 3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 5. ทักษะวิชาชีพพื้นฐานและงานอาชีพ
3. ความรู้ที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ (จำนวน 6 ชั่วโมง)	1. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาชีพ 2. กฎหมายแรงงาน การประกันตน และความปลอดภัยในงาน 3. พลังงาน สภาพแวดล้อมกับสุขภาพอนามัย 4. การเป็นผู้ประกอบการ
4. โครงงานอาชีพ (จำนวน 8 ชั่วโมง)	1. การคิดและเลือกหัวข้อโครงงาน 2. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. การเขียนเค้าโครงของโครงงาน 4. การปฏิบัติโครงงาน 5. การเขียนรายงานโครงงาน 6. การนำเสนอโครงงาน
5. ศึกษาคุณงาน (จำนวน 10 ชั่วโมง)	1. ศึกษาคุณงานแหล่งเรียนรู้ สถานประกอบการอุตสาหกรรม 2. ฝึกงานหรือฝึกประสบการณ์งานอาชีพ

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. กิจกรรมแนะแนว เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักตนเอง สามารถคิดตัดสินใจ คิดแก้ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วางแผนชีวิตทั้งด้านการเรียนและอาชีพ สามารถปรับตนเองในการทำงาน ในสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม

2. กิจกรรมนักเรียน เป็นกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาความมีระเบียบวินัย ความเป็นผู้นำ ผู้ตามที่ดี ความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกัน การรู้จักแก้ปัญหา การตัดสินใจที่เหมาะสม ความมีเหตุผล การช่วยเหลือแบ่งปันกัน โดยจัดให้สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด และความสนใจของผู้เรียน ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา และการประกอบอาชีพในท้องถิ่น กิจกรรมนักเรียน ประกอบด้วย กิจกรรมชุมนุม ชมรม เป็นต้น

3. กิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และท้องถิ่น ตามความสนใจ ในลักษณะอาสาสมัคร เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความดีงาม ความเสียสละต่อสังคม มีจิตสาธารณะ เช่น กิจกรรมอาสาพัฒนาต่าง ๆ กิจกรรมสร้างสรรค์สังคม เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพ

### **รูปแบบและแนวทางการดำเนินการจัดการเรียนรู้**

การจัดทำรูปแบบการเรียนรู้ ตามหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สามารถดำเนินการได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ 2) รูปแบบการจัดทำรายวิชาเพิ่มเติม 3) รูปแบบการจัดการเรียนรู้สอดแทรกในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และ 4) รูปแบบการจัดการศึกษาแบบทวิศึกษา โดยมีแนวทางการดำเนินการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1. สถานศึกษาควรดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ในวิชาชีพ ที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น วิชาช่างไฟฟ้าเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ งานไม้ เป็นต้น

2. สถานศึกษาจัดการเรียนรู้ โดยกำหนดรายวิชาเกี่ยวกับวิชาชีพ ตามความพร้อม ความต้องการของผู้เรียน ชุมชนและท้องถิ่น

3. สถานศึกษาจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิชาชีพจากผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้าน และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4. สถานศึกษาประสานกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

5. สถานศึกษาร่วมกับสถาบันอาชีวศึกษา โดยการส่งผู้เรียนเข้าไปเรียนรู้อาชีวศึกษา หรือสถาบันอาชีวศึกษาส่งผู้สอนเข้ามาจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษา

6. สถานศึกษาดำเนินการจัดระบบแนะแนวให้มีประสิทธิภาพ

### **การวัดและประเมินผล**

การวัดและประเมินผล ต้องสอดคล้องตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ต้องครอบคลุมคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ ทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ความรู้ที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และเจตคติที่ดีในการประกอบอาชีพ

## สื่อการเรียนรู้

การจัดหาสื่อการเรียนรู้ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถจัดทำและพัฒนาขึ้นเอง หรือปรับปรุงเลือกใช้อย่างมีคุณภาพจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว เพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมและสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. จัดให้มีแหล่งการเรียนรู้ ศูนย์การเรียนรู้ ระบบสารสนเทศการเรียนรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานศึกษาและชุมชน เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ ระหว่างสถานศึกษา ท้องถิ่น ชุมชน และสังคมโลก
2. จัดทำและจัดหาสื่อการเรียนรู้สำหรับการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน เสริมความรู้ให้ผู้สอน รวมทั้งจัดหาสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้เป็นสื่อการเรียนรู้
3. เลือกและใช้สื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสม หลากหลาย สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้ ธรรมชาติของสาระการเรียนรู้ และความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน
4. ประเมินคุณภาพของสื่อการเรียนรู้ที่เลือกใช้อย่างเป็นระบบ
5. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน
6. จัดให้มีการกำกับ ติดตาม ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพเกี่ยวกับสื่อและการใช้สื่อการเรียนรู้เป็นระยะ ๆ และสม่ำเสมอ

## คุณภาพผู้เรียน

1. มีคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ สามารถอธิบายกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อการดำรงชีวิต ใช้กระบวนการกลุ่มในการทำงาน มีทักษะการแสวงหาความรู้ ทักษะกระบวนการแก้ปัญหาและทักษะการจัดการ และสร้างผลงานอย่างมีความคิดสร้างสรรค์
2. สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน สืบค้นข้อมูล และสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำเสนอผลงานผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ประยุกต์ใช้โปรแกรมสร้างชิ้นงานเชิงสร้างสรรค์และมีวิจารณญาณในการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. ใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์จริง สถานการณ์จำลองที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกห้องเรียน ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร การสืบค้น รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ จากสื่อและแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ
4. เจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพในอนาคต และมีแนวทางในการพัฒนาตนเองสู่อาชีพที่ถนัด สนใจ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานอาชีพในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

จากการศึกษารายละเอียดของหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ สรุปได้ว่า เป็นหลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ มุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

### วิชาการจัดการการโรงแรม

สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานด้านการโรงแรม มีทักษะและประสบการณ์การเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติ โดยสามารถบูรณาการเชิงประยุกต์ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา การพัฒนาตนเองและสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณตามหลักวิชาการ/วิชาชีพ เข้าใจในสถานการณ์ของโลกและสังคม ที่มีความแตกต่างหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและตลาดงานปัจจุบัน ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ทั้งนี้มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขารัฐกิจโรงแรม มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
แผนกต้อนรับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและคารต้อนรับ</li> <li>3. ปฏิบัติงานธุรกรรมทั่วไป</li> <li>4. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป</li> <li>5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์</li> <li>6. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง</li> <li>7. บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>8. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน</li> <li>9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น</li> </ol>	<p>ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน</li> <li>2. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ</li> <li>3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ</li> <li>4. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ</li> <li>5. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า</li> <li>6. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> <li>7. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>8. ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ทำงาน</li> <li>9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>11. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน</li> <li>12. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน</li> <li>13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม</li> <li>14. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</li> <li>15. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม</li> <li>16. วางแผนบริหารและจัดการประชุม</li> </ol>



ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		หัวหน้าแผนก ต้อนรับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน</li> <li>18. วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร</li> <li>19. วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ</li> <li>20. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง</li> <li>1. ให้บริการด้านที่พัก</li> <li>2. ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก</li> <li>3. ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์</li> <li>4. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ</li> <li>5. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล</li> <li>6. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ</li> <li>7. รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า</li> <li>8. จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน</li> <li>9. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน</li> <li>10. จัดการบริการลูกค้า/ แขกอย่างมีคุณภาพ</li> <li>11. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ</li> <li>12. ดูแลติดตามและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>13. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน</li> <li>14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ</li> <li>15. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน</li> <li>16. จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ</li> <li>17. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน</li> <li>18. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/ บัญชีธุรกรรม ภาคกลางคืน</li> <li>19. รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน</li> </ol>
		พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้านที่พัก</li> <li>2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก</li> <li>3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ</li> <li>4. รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล</li> <li>5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ</li> <li>6. จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า</li> <li>7. เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน</li> </ol>
		พนักงานต้อนรับ โทรศัพท์/ พนักงาน ประจำศูนย์โทรศัพท์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX</li> <li>2. รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า</li> <li>3. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		พนักงานชน สัมภาระ/ พนักงาน ยกกระเป๋า/ พนักงาน บริการทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ให้ข้อมูลการบริการภายใน โรงแรม</li> <li>5. ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ</li> <li>1. จัดให้มีพนักงานชนสัมภาระและบริการชนสัมภาระ</li> <li>2. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย</li> <li>3. ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า</li> </ol>
แผนกแม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป</li> <li>3. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป</li> <li>4. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและดารต้อนรับ</li> <li>5. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>6. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน</li> </ol>	ผู้บริหารแผนก แม่บ้าน/ ผู้จัดการ แผนกแม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัสดุ/ วัสดุ/ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน</li> <li>2. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ</li> <li>3. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ</li> <li>4. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> <li>5. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>6. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>7. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน</li> <li>8. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน</li> <li>9. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</li> <li>10. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		ผู้จัดการแผนกซักรีด	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์</li> <li>12. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>13. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง</li> <li>1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน</li> <li>2. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ</li> <li>3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ</li> <li>4. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า</li> <li>5. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่</li> <li>6. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ</li> <li>7. บริหารจัดการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย</li> <li>8. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน</li> <li>9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>11. จัดตารางทำงานและมอบหมายให้พนักงาน</li> <li>12. ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน</li> <li>13. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>14. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน</li> <li>15. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน</li> <li>16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน</li> <li>17. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</li> <li>18. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม</li> <li>19. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>20. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม</li> <li>21. มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง</li> <li>22. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น</li> </ol>
		หัวหน้าแผนก	1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน
		ห้องพักร/ หัวหน้า	2. จัดให้มีการบริการลูกค้า/ แขกอย่างสุภาพ
		แผนกแม่บ้าน/	3. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่
		ผู้ตรวจตราห้องพักร/	4. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
		หัวหน้าผลิต	5. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน
			6. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน
			7. จัดตารางทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			8. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน 9. ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน 10. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 11. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม 12. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
		พนักงานซักรีด/	1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด
		พนักงานตรวจรีป/	2. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์
		พนักงานซักผ้า/	3. ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้า
		พนักงานรีดผ้า/	4. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
		พนักงานดูแลเสื่อผ้า/	
		พนักงานซักแห้ง	
		พนักงานดูแลห้องพัก/	1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
		ผู้ช่วยดูแลห้องพัก/	2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
		ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน/	3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
		ผู้ดูแลประจำห้องพัก/	4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		พนักงานทำความสะอาด	1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า
		สะอาดส่วนกลาง/ พนักงานทำความสะอาด	2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและ อุปกรณ์ต่าง ๆ
		สะอาด/ พนักงานประจำ พื้นที่	3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย 4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์พื้นที่ในการทำงาน
		แผนกส่วนหน้าและ แผนกแม่บ้าน	รายการมาตรฐานสมรรถนะสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ได้แก่ 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 3. ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย 4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป 6. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 7. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป 8. สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ 9. คงไว้ซึ่งความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ 10. พัฒนาและปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัยและ ทันการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		สำนักงานส่วนหน้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. ส่งเสริมการบริการ สินค้า และการต้อนรับ</li> <li>12. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>13. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น</li> <li>1. รับสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก</li> <li>2. ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>3. ให้บริการด้านห้องพัก</li> <li>4. รักษาข้อมูลด้านการเงินของลูกค้า</li> <li>5. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจการขาย</li> <li>6. ดำเนินการตรวจบัญชีภาคกลางคืน</li> <li>7. ให้บริการด้านพนักงานขนสัมภาระ</li> <li>8. สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>9. ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX</li> <li>10. รับโทรศัพท์และโอนสายโทรศัพท์สายเข้า</li> <li>11. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก</li> <li>12. ให้ข้อมูลด้านการบริการในโรงแรม</li> <li>13. ให้บริการด้านข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (IDD)</li> </ol>



ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		แผนกแม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า</li> <li>2. ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง เครื่องอำนวยความสะดวก และเครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>3. ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องสำหรับลูกค้า</li> <li>4. ดูแลรักษาและอำนวยความสะดวกการซักผ้า</li> <li>5. ทำความสะอาดผ้าลินิน ผ้าปูที่นอน และเสื้อผ้าของลูกค้า</li> <li>6. เป็นพนักงานบริการประจำตัวลูกค้า</li> <li>7. ทำความสะอาดและดูแลสถานที่และอุปกรณ์ในที่ทำงาน</li> </ol>
		งานบริการรักษาความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน</li> <li>2. รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน</li> <li>3. ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นทั่วไป</li> <li>4. รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารและที่ทำงานแก่เจ้าหน้าที่</li> <li>5. สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก และบริเวณอาคารทำงาน</li> <li>6. รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ</li> <li>7. จัดการและดูแลผู้มีนเมา</li> <li>8. บริการอำนวยความสะดวกและจัดเก็บสิ่งของมีค่า</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		การบริการลูกค้า การขาย และการตลาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. อำนาจความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย</li> <li>10. วางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลต่าง ๆ ออกจากอาคาร</li> <li>1. บริการจัดงานต่าง ๆ</li> <li>2. วางแผนและดำเนินกิจกรรมและการรณรงค์ทางการตลาดต่าง ๆ</li> <li>3. ประสานยุทธศาสตร์และกิจกรรมด้านการตลาด</li> <li>4. พัฒนาและแสวงหาข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ</li> <li>5. เตรียมการและนำเสนอผลงาน</li> <li>6. สร้างความสัมพันธ์และรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>7. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ</li> </ol>
		งานด้านการบริหารทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. วางแผนและกำหนดระบบและระเบียบปฏิบัติ</li> <li>2. ทำงานร่วมกันอย่างดีในงานด้านบริหาร ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่แตกต่าง</li> <li>3. บำรุงรักษาการลงทะเบียนและระบบจัดเก็บข้อมูล</li> <li>4. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>5. วางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม</li> <li>6. เตรียมเอกสารทางธุรกิจ</li> <li>7. จัดทำเอกสารด้านต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ออกแบบ เตรียมการ และเสนอรายงานด้านต่าง ๆ</li> <li>9. คู่มือตรวจสอบ ควบคุม และสั่งพัสดุคงคลังใหม่</li> <li>10. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย</li> <li>11. บริหารจัดการแลดำเนินการโครงการขนาดเล็ก</li> <li>12. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป</li> </ol>
		การบริหารการเงิน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ</li> <li>2. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ</li> <li>3. รักษามาตรฐานและเอกสารด้านการเงิน</li> <li>4. จัดเตรียมใบแสดงสถานะทางการเงิน</li> <li>5. ตรวจสอบระเบียบการทางการเงิน</li> <li>6. จัดเตรียมและดำเนินการด้านเอกสารเงินเดือน</li> <li>7. เตรียมการและควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงาน</li> <li>8. บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ</li> </ol>
		การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบการประเมินสมรรถนะ</li> <li>2. วางแผนการประเมินสมรรถนะของพนักงาน</li> <li>3. ดำเนินการตามกระบวนการประเมินสมรรถนะของพนักงาน</li> <li>4. ตรวจสอบการประเมินสมรรถนะของพนักงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการด้านการฝึกอบรม</li> <li>6. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน</li> <li>7. เตรียมการและจัดฝึกอบรม</li> <li>8. จัดการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</li> <li>9. วางแผนและดำเนินงานฝึกรอบรมต่าง ๆ</li> <li>10. จัดระบบการประเมินผลการฝึกอบรม</li> <li>11. ดูแลตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม</li> <li>12. ประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบประเมิน</li> </ol>
		การจัดการทรัพยากร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริหารการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. ดูแลตรวจสอบและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน</li> <li>3. กำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน</li> <li>4. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน</li> <li>5. ให้ความสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน</li> <li>6. จัดการการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ</li> <li>7. จัดงานพิเศษต่าง ๆ</li> <li>8. พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ul style="list-style-type: none"> <li>9. การจัดทำตารางการทำงานของพนักงาน</li> <li>10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>11. จัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคาร และสาธารณูปโภค</li> <li>12. จัดการซื้อพัสดุและสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า</li> <li>13. จัดการและดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</li> <li>14. จัดการการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> </ul> <p>ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>15. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป</li> <li>16. ตอบคำถามเป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>17. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>18. สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>19. สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อนได้</li> <li>20. นำเสนอรายงานสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้</li> <li>21. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง</li> </ul>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
แผนกอาหาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์</li> <li>ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป</li> <li>ส่งเสริมสินค้าและการบริการด้านบริการ</li> <li>ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว</li> <li>เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ</li> <li>ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้</li> <li>ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร</li> <li>จัดเตรียมอาหาร สินค้า และผลิตภัณฑ์อาหาร</li> <li>นำเสนอ จัดแสดงสินค้า และผลิตภัณฑ์อาหาร</li> <li>รับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย</li> <li>รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว</li> <li>รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า</li> <li>อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ</li> <li>พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้</li> <li>ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้</li> </ol>	<p>บริหารแผนกพ่อครัว- หัวหน้าพ่อครัว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีและรักษาความปลอดภัย และมั่นคงในที่ทำงาน</li> <li>ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ</li> <li>เตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน</li> <li>จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ</li> <li>จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า</li> <li>จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> <li>ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน</li> <li>บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน</li> <li>ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน</li> <li>เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม</li> <li>ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย</li> <li>ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม</li> <li>สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร</li> <li>พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ul style="list-style-type: none"> <li>17. จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด</li> <li>18. ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด</li> <li>19. พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน</li> <li>20. จัดให้มีและรักษาการควบคุมภาพในการผลิตอาหาร</li> <li>21. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ</li> <li>22. ควบคุมตรวจตรารายรับและรายจ่าย</li> <li>23. ควบคุมตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ</li> <li>24. จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร</li> <li>25. เลือกระบบการบริการอาหาร</li> <li>26. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู</li> <li>27. ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน</li> <li>28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง</li> <li>29. ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน</li> </ul>
		รองพ่อครัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน</li> <li>2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร</li> <li>3. ควบคุมควบคุมและสังเกตดูดิบ และสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร</li> </ul>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน</li> <li>5. รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย</li> <li>6. วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์</li> <li>7. จัดเตรียมซूप</li> <li>8. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด</li> <li>9. จัดเตรียมเนื้อแต่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด</li> <li>10. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ</li> <li>11. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง</li> <li>12. จัดเตรียมแซนวิชประเภทต่าง ๆ</li> <li>13. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล</li> <li>14. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น</li> <li>15. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น</li> <li>16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน</li> </ol>
		ผู้ช่วยพ่อครัว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน</li> <li>2. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ</li> <li>3. รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย</li> <li>4. จัดเตรียมซूप</li> </ol>



ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง</li> <li>6. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ</li> <li>7. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด</li> <li>8. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ</li> <li>9. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล</li> <li>10. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น</li> </ol>
		หัวหน้าพ่อครัว- พ่อครัว ขนมปังอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน</li> <li>2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ</li> <li>3. จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน</li> <li>4. จัดดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ</li> <li>5. ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลัง และตรวจรายการสินค้า</li> <li>6. ดูแล ควบคุมและสั่งซื้อวัตถุดิบ และสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร</li> <li>7. รับ เก็บสินค้า และวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ปลอดภัย</li> <li>8. จัดทำตารางทำงานและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน</li> <li>9. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน</li> <li>11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน</li> <li>12. สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่</li> <li>13. เตรียมการและจัดวาง petites fours</li> <li>14. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง</li> <li>15. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์</li> <li>16. เตรียมการและจัดวาง ผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต</li> <li>17. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน</li> <li>18. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก</li> <li>19. จัดเตรียมทำเค้กและขนมปัง</li> <li>20. จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทชีส</li> <li>21. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ</li> </ol>
		ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เตรียมการและจัดวาง petites fours</li> <li>2. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง</li> <li>3. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์</li> <li>4. เตรียมการและจัดวาง ผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต</li> <li>5. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		งานขนมปัง	6. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (totem) และเค้ก 7. เตรียมการทำเค้กและขนมปัง
		งานเนื้อ	1. จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทชีสด์ 2. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ 1. จัดเตรียมและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ 2. จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด
การโรงแรม	1. ทำงานกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย 4. ปฏิบัติตามระเบียบสุขลักษณะของสถานที่ทำงาน 5. คงไว้ซึ่งความรู้อุตสาหกรรม การบริการ		
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป 3. ส่งเสริมการบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ 4. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย 5. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ	ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	1. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ/ วัสดุ/ โครงสร้างพื้นฐาน 2. เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ 3. จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ 4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน 5. รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
	6. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ		6. ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน
	7. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ		7. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือแผนรณรงค์ทางธุรกิจ
	8. พัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม		8. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย
	9. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า		9. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
	10. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้		10. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย
			11. พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน
			12. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล
			13. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
			14. เตรียมการและจัดฝึกอบรม
			15. ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม
			16. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
			17. วางแผนการประเมินผลงานของพนักงาน
			18. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน
			19. ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารทั่วไป
			20. เตรียมการ จัดทำ และเสนอรายงานต่าง ๆ
			21. จัดทำและเก็บรักษาเอกสาร และระบบสืบค้นเอกสาร
			22. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์
			23. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		ผู้จัดการห้องอาหารและ เครื่องดื่ม- ผู้จัดการ ห้องอาหาร ผู้จัดการส่ง อาหาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน</li> <li>2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร</li> <li>3. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ/ วัสดุ/ โครงสร้างพื้นฐาน</li> <li>4. เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ</li> <li>5. จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ</li> <li>6. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า</li> <li>7. ดูแลตรวจตรารายรับรายจ่าย</li> <li>8. จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน</li> <li>9. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือแผนรณรงค์ทางธุรกิจ</li> <li>10. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย</li> <li>11. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</li> <li>12. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> <li>13. จัดดำเนินการมูมกาแฟ</li> <li>14. บริหารจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร</li> <li>15. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน</li> <li>16. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>17. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			18. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล 19. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน 20. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน 21. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน 22. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน 23. วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ 24. ดูแลตรวจตราและประเมินผลของการอบรม 25. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 26. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู 27. จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน 28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง 29. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
		หัวหน้าบริกร-หัวหน้า/ กัปตัน ผู้ดูแลห้องอาหาร ผู้ช่วยผู้จัดการ	1. จัดให้มีและรักษาสภาวะการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน 2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ 3. จัดการบริการแบบ (Guerdon service)
		ห้องอาหาร หัวหน้าผลิต หัวหน้ากลุ่ม	4. จัดการบริการแบบทางการ (Silver service) 5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ 6. เตรียมการและเสิร์ฟอาหารที่ออกทะเลได้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน</li> <li>8. คู่มือมาตรฐานการทำงานของพนักงาน</li> <li>9. คู่มือตรวจตราการปฏิบัติในที่ทำงาน</li> <li>10. จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน</li> <li>11. กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า</li> </ol>
	พนักงานผสมเครื่องดื่ม- บาร์เทนเดอร์หญิง บาร์ เทนเดอร์ชาย พนักงาน ประจำบาร์		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร</li> <li>2. สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์</li> <li>3. สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์</li> <li>4. เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้</li> <li>5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ</li> <li>6. จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่</li> <li>7. จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบตามระเบียบ</li> <li>8. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์</li> </ol>
	บริกร-บริกรดูแลลูกค้า ในห้องอาหาร บริกร หญิง บริกรประจำโต๊ะ		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร</li> <li>2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม</li> <li>3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินสำหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ</li> <li>4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
			5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร
			6. ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก
		การบริการด้าน	1. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
		ห้องอาหาร-การบริการ	2. ใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการส่งอาหาร
		หลัก	3. ดูแลรักษาบำรุงเครื่องครัวและอุปกรณ์
			4. สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
			5. ปฏิบัติตามระเบียบทำความสะอาดในสถานที่ทำงาน
			6. พัฒนาความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลให้ทันสถานการณ์ปัจจุบัน
			7. จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดปลอดภัย
			8. ดูแลรักษาอุตสาหกรรมบริการ
			9. บริหารแลแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
			10. จัดการและเตรียมสินค้าอุปโภค
			11. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
			12. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
			13. สนับสนุนสินค้าและบริการ
			14. อ่านและแปลทิศทางหรือรูปภาพพื้นฐาน
			15. รับและแก้ปัญหาคำติชมจากลูกค้า
			16. จัดเก็บเครื่องครัวและอาหาร



ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		บริการอาหารเพื่อการพาณิชย์	17. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน 18. ทำงานกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 19. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 1. ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำอาหารขั้นพื้นฐานได้ 2. สร้างและบำรุงรักษามาตรฐานการผลิตอาหาร 3. เตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ 4. รักษาและเตรียมอาหารให้ปลอดภัย 5. ดูแลจัดการการบริการ 6. วางแผนและควบคุมดูแลรายการอาหาร 7. วางแผนและเตรียมจัดอาหารบัพิตแก่ลูกค้า 8. จัดเตรียมแซนด์วิชหน้าต่าง ๆ 9. จัดเตรียมและปรุงเนื้อสัตว์ 10. จัดเตรียมและปรุงอาหารทะเล 11. จัดเตรียมและเก็บรักษาอาหารในที่ปลอดภัยให้ถูกสุขลักษณะ 12. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด 13. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและลูกกวาด 14. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น 15. จัดเตรียมเนื้อแก๊เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		<p>บริการอาหารเพื่อ การพาณิชย์</p>	<p>16. จัดเตรียมซูป</p> <p>17. จัดเตรียมขอสปูรงรส อาหารและชอสอื่น ๆ ในกงคลัง</p> <p>18. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง</p> <p>19. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์อาหารต่าง ๆ</p> <p>20. เลือกสรร จัดเตรียม และบริการอาหารประเภทพิเศษ</p> <p>21. เก็บรักษา จัดเตรียม และบริการเนยแข็ง</p> <p>1. ดำเนินงานด้านหลักการและระเบียบการปฏิบัติด้านบริหาร อาหาร</p> <p>2. ออกแบบแนวคิดสำหรับงานสังสรรค์หรืองานสำคัญต่าง ๆ</p> <p>3. ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้าน โภชนาการและวัฒนธรรม</p> <p>4. ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของ ตลาด</p> <p>5. ดำเนินการประกอบการร้านอาหารงานด่วน</p> <p>6. เตรียมการประมวลสำหรับการจ้างเหมากรบริการอาหาร</p> <p>7. คัดสรรระบบงานบริการด้านอาหารที่เหมาะสม</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
		ร้านเบเกอรี่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดการและดำเนินการประกอบการมูมกาเฟ</li> <li>2. เตรียมการและจัดวางแสดง Petits fours</li> <li>3. เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง</li> <li>4. เตรียมการและจัดวางแสดงขนมเค้กอัลมอนด์ (Marzipan)</li> <li>5. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต</li> <li>6. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน</li> <li>7. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (Torten) และเค้ก</li> <li>8. จัดเตรียมทำเค้กและขนมปัง</li> <li>9. จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทชีสต์</li> <li>10. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่</li> </ol>
		บริการอาหารและ เครื่องดื่ม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำความสะอาดบาร์และร้านอาหารให้สะอาดเรียบร้อย</li> <li>2. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม</li> <li>3. รับผิดชอบการบริการแอลกอฮอล์</li> <li>4. จัดการอำนวยความสะดวกบาร์</li> <li>5. จัดเก็บห้องเก็บเหล้า</li> <li>6. จัดเตรียมและบริการค็อกเทล</li> <li>7. จัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์</li> </ol>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
การบริการลูกค้า	1. พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรม		8. เตรียมบาร์เครื่องดื่ม
การขาย และ	การขาย		9. จัดเตรียมห้องครัวและพื้นที่บริการ
การตลาด	2. พัฒนาข้อมูลท้องถิ่นให้ทันสมัย		10. จัดเก็บอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
	3. ดูแลรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ		11. จัดเตรียมที่ไว้ให้ลูกค้าบริการตนเอง Guerdon
	4. บริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน		12. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
	5. จัดการระบบโรงแรมและร้านอาหาร		13. บริการห้องพัก
	6. ส่งเสริมกิจกรรมและวางแผนทางธุรกิจ		14. บริการแบบ Silver
	7. จัดเตรียมและนำเสนอการตลาด		15. บริการไวน์
			16. จัดเตรียมโต๊ะและอาหารไว้บริการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
การบริหารงาน ทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดเตรียม ทำ และนำเสนอรายงานต่าง ๆ</li> <li>2. จัดเตรียมและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร</li> <li>3. ดูแลแก้ไขข้อมูลและรักษาระบบ</li> <li>4. จัดการและส่งเสริมโครงการย่อย</li> <li>5. สํารวจและดูแลระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>6. สํารวจ ควบคุม และตั้งสินค้าใหม่</li> <li>7. วางแผนและจัดตั้งระบบ</li> <li>8. วางแผนและจัดประชุม</li> <li>9. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ</li> <li>10. ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำเอกสาร</li> <li>11. รับและดูแลสินค้า</li> <li>12. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี</li> <li>13. ทำงานและบริหารงานทั่วไป</li> </ol>		
การบริหาร การเงิน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน</li> <li>2. รักษาระบบการเงินและบัญชี</li> <li>3. จัดการระบบบัญชีภายในงบประมาณ</li> <li>4. จัดการบัญชีค่าจ้าง</li> <li>5. จัดเตรียมและตรวจดูงบประมาณ</li> </ol>		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	6. เตรียมรายการสถานะทางการเงิน		
	7. เตรียมรายการสถานะทางการเงินไว้เรียกดู		
	8. เตรียมรายการจัดซื้อสินค้าไว้บริการ		
	9. สํารวจรายการอาหารและราคา		
	1. วิเคราะห์สมรรถนะตามที่กำหนด		
	2. จัดการประเมินผลเจ้าหน้าที่ในการทำงาน		
	3. จัดอบรมและวิเคราะห์		
	4. จัดอบรมสำหรับกลุ่มย่อย		
	5. พัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน		
	6. ประเมินผลการทำงานของพนักงาน		
	7. ประเมินประสิทธิภาพ		
	การทำงาน		
8. ประเมินผลการทำงานของการฝึกอบรม			
9. สํารวจและประเมินผลการอบรมให้มีประสิทธิภาพ			
10. วางแผนการดำเนินงานของพนักงาน			
11. วางแผนระบบการอบรมในโปรแกรมต่าง ๆ			
12. จัดเตรียมและบริการการอบรม			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
การบริหารและ ความเป็นผู้นำ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาและจัดการระบบปฏิบัติการได้</li> <li>2. จัดตั้งและดูแลรักษาสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย</li> <li>3. เป็นผู้นำและบริหารคน</li> <li>4. จัดการและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน</li> <li>5. จัดการข้อกฎหมายสำหรับความร่วมมือทางธุรกิจ</li> <li>6. บริหารจัดการทรัพย์สิน/ วัสดุอาคาร/ โครงสร้างพื้นฐาน</li> <li>7. บริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน</li> <li>8. จัดงานตามโอกาสพิเศษ</li> <li>9. จัดเก็บและซื้อสินค้าตามรายการสินค้า</li> <li>10. ใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>11. สำรวจและจัดการสถานที่ทำงาน</li> <li>12. สำรวจสถานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ</li> <li>13. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน</li> <li>14. สนับสนุนการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน</li> <li>15. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน</li> <li>16. จัดทำตารางการทำงานของพนักงาน</li> </ol>		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แผนก	สมรรถนะทั่วไป	ตำแหน่ง	สมรรถนะตามหน้าที่
ความสามารถ ในการใช้ ภาษาอังกฤษ- ทักษะการพูด และการฟัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้</li> <li>2.โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>3. เริ่มต้นบทสนทนาและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>4. สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>5. ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้</li> <li>6. สื่อสารภาษาอังกฤษในการนำเสนองานได้</li> <li>7. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับดีได้</li> <li>- ทักษะการอ่าน</li> <li>8. อ่านและแปรรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้</li> <li>9. อ่านข้อความพื้นฐานหรือสื่อได้</li> <li>- ทักษะการเขียน</li> <li>10. อ่านข้อความภาษาอังกฤษสั้น ๆ ได้</li> <li>11. เตรียมจดหมายภาษาอังกฤษทางธุรกิจได้</li> </ol>		



สรุปได้ว่า สาขาวิชาการจัดการโรงแรม มุ่งผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานด้านการโรงแรม ให้มีทักษะและประสบการณ์ สามารถบูรณาการเชิงประยุกต์ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา การพัฒนาตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ได้รับจากสถานประกอบการ ซึ่งแต่ละฝ่าย/แผนก ต่างมีหน้าที่เฉพาะด้านและต้องดำเนินงานร่วมกันกับส่วนงานอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น สถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับการฝึกประสบการณ์ด้านการโรงแรมแก่ผู้เรียน เพื่อให้มีทักษะและประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้

### การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ

ก่อนนำสื่อหรือชุดการสอนไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ต้องดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพ เพื่อประเมินว่าสื่อหรือชุดการสอนทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่ ช่วยให้การบวนการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์หรือไม่ และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนจากสื่อหรือชุดการสอนในระดับใด การดำเนินการดังกล่าว เรียกว่า การทดสอบประสิทธิภาพ (ชัยงค์ พรหมวงศ์, 2520) ซึ่งมีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

#### ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สภาวะหรือคุณภาพของสมรรถนะในการดำเนินงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยใช้เวลา ความพยายาม และค่าใช้จ่ายคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยกำหนดเป็นอัตราส่วนหรือร้อยละระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Ratio between input, process and output) ประสิทธิภาพเน้นการดำเนินการที่ถูกต้องหรือกระทำสิ่งใด ๆ อย่างถูกวิธี (Doing the thing right) ทั้งนี้ คำว่า ประสิทธิภาพ มักสับสนกับคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งเป็นคำที่คลุมเครือ ไม่เน้นปริมาณ และมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเน้นการกระทำสิ่งที่ถูกที่ควร (Doing the right thing) ดังนั้น สองคำนี้จึงมักใช้คู่กัน คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชัยงค์ พรหมวงศ์, 2520)

#### การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน

การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน หมายถึง การหาคุณภาพของสื่อหรือชุดการสอน โดยพิจารณาตามขั้นตอนของการพัฒนาสื่อหรือชุดการสอนแต่ละขั้น เพื่อตรวจสอบคุณภาพของของต้นแบบชิ้นงานในแต่ละองค์ประกอบให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ การหาคุณภาพของสื่อเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ใน 3 ประเด็น คือ 1) การทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น 2) การช่วยให้ผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียน และ 3) การทดสอบแบบประเมินสุดท้ายได้ดีและทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ก่อนผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ต่อไป

การทดสอบ ประกอบด้วย กระบวนการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การทดลองประสิทธิภาพเบื้องต้น (Try out) เป็นการนำสื่อหรือชุดการสอนที่ผลิตขึ้นเป็นต้นแบบ (Prototype) ไปทดลองประสิทธิภาพตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอนให้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. การทดสอบประสิทธิภาพสอนจริง (Trial run) การนำสื่อหรือชุดการสอนที่ได้ทดลองประสิทธิภาพเบื้องต้นและปรับปรุงจนได้คุณภาพถึงเกณฑ์ของทุกหน่วยในแต่ละวิชา ไปสอนจริงในชั้นเรียนหรือในสถานการณ์การเรียนที่แท้จริงในช่วงเวลาหนึ่ง

การทดสอบประสิทธิภาพทั้งสองขั้นตอน จะต้องผ่านการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยดำเนินการวิจัยในขั้นทดลองประสิทธิภาพเบื้องต้น และอาจทดสอบประสิทธิภาพซ้ำในขั้นทดสอบประสิทธิภาพใช้จริงร่วมด้วย เพื่อประกันคุณภาพของสื่อที่จะนำไปใช้จริง ซึ่งความจำเป็นที่จะต้องหาประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน มีดังนี้

1. สำหรับหน่วยงานผลิตสื่อหรือชุดการสอน การทดสอบประสิทธิภาพช่วยประกันคุณภาพของสื่อหรือชุดการสอนว่าอยู่ในระดับใด เหมาะสมที่จะลงทุนผลิตออกมาหรือไม่ หากไม่มีการทดสอบประสิทธิภาพ เมื่อผลิตออกมาใช้ประโยชน์ได้ไม่ดี อาจจะต้องผลิตหรือทำขึ้นใหม่ เป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลา แรงงานและงบประมาณ

2. สำหรับผู้ใช้สื่อหรือชุดการสอน สื่อหรือชุดการสอนที่ผ่านการทดสอบประสิทธิภาพ จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยครูสอนหรือต้องสอนแทนครู ในการสร้างสภาพการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่มุ่งหวัง ดังนั้น ก่อนนำสื่อหรือชุดการสอนไปใช้ ครูควรมั่นใจว่าชุดการสอนนั้นมีประสิทธิภาพ ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จริงตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. สำหรับผู้ผลิตสื่อหรือชุดการสอน การทดสอบประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ผลิตมั่นใจได้ว่า เนื้อหาสาระที่บรรจุในสื่อหรือชุดการสอนมีความเหมาะสม ง่ายต่อการเข้าใจ ช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้น เป็นการประหยัดแรงสมอง แรงงาน เวลาและงบประมาณในการเตรียมต้นแบบ

#### การกำหนดเกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพ

เกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งการกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ กระทำได้โดยการประเมินผลพฤติกรรมของผู้เรียน 2 ประเภท คือ

1. ประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง (Transitional behavior) คือ การประเมินผลต่อเนื่อง ประกอบด้วย พฤติกรรมย่อยของผู้เรียน เรียกว่า กระบวนการ (Process) ที่เกิดจากการประกอบกิจกรรมกลุ่ม ได้แก่ การทำโครงการหรือทำรายงานเป็นกลุ่มและรายงานบุคคล ได้แก่ งานที่ได้รับ

มอบหมายและกิจกรรมอื่นใดที่ผู้สอนกำหนดไว้ กำหนดค่าประสิทธิภาพเป็น  $E1 = \text{Efficiency of Process}$  (ประสิทธิภาพของกระบวนการ)

2. ประเมินพฤติกรรมสุดท้าย (Terminal behavior) คือ การประเมินผลลัพธ์ (Product) ของผู้เรียน โดยพิจารณาจากการสอบหลังเรียนและการสอบไล่ ประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอนจะกำหนดเป็นเกณฑ์ที่ผู้สอนคาดหมายว่าผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นที่พึงพอใจ โดยกำหนดให้ผลเฉลี่ยของคะแนนการทำงานและการประกอบกิจกรรมของผู้เรียนทั้งหมด ต่อร้อยละของผลการประเมินหลังเรียนทั้งหมด นั้น คือ  $E1/ E2 =$  ประสิทธิภาพของกระบวนการ/ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ เช่น  $80/ 80$  หมายความว่า เมื่อเรียนจากสื่อหรือชุดการสอนแล้ว ผู้เรียนจะสามารถทำแบบฝึกปฏิบัติ หรืองาน ได้ผลเฉลี่ยร้อยละ 80 และประเมินหลังเรียนและงานสุดท้าย ได้ผลเฉลี่ยร้อยละ 80 การที่จะกำหนดเกณฑ์  $E1/ E2$  ให้มีค่าเท่าใดนั้น ให้ผู้สอนเป็นผู้พิจารณาตามความพอใจ โดยพิจารณาพิสัยการเรียนรู้ที่จำแนกเป็นวิทย์พิสัย (Cognitive domain) จิตพิสัย (Affective domain) และทักษะพิสัย (Skill domain) ในขอบข่ายวิทย์พิสัย (เดิมเรียกว่า พุทธิพิสัย) ซึ่งเนื้อหาที่เป็นความรู้ ความจำ มักกำหนดไว้ในระดับสูงสุดแล้วลดต่ำลงมา คือ  $90/ 90$ ,  $85/ 85$  และ  $80/ 80$  โดยกำหนดค่าประสิทธิภาพ เป็น  $E2 = \text{Efficiency of Product}$  (ประสิทธิภาพของผลลัพธ์)

การกำหนดเกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพ ต้องกำหนดไว้ครั้งแรกเพียงครั้งเดียว เพื่อการปรับปรุงคุณภาพให้ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด และจะกำหนดเกณฑ์การทดสอบ ประสิทธิภาพไว้ต่างกันไม่ได้ เช่น เมื่อมีการทดสอบประสิทธิภาพแบบ เดียว กำหนดเกณฑ์ไว้  $60/ 60$  แบบกลุ่มกำหนดไว้  $70/ 70$  ส่วนแบบสนามกำหนดไว้  $80/ 80$  ถือว่า เป็นการกำหนดเกณฑ์ การทดสอบประสิทธิภาพที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ต่ำสุด ดังนั้น หากการทดสอบคุณภาพของสิ่งใดหรือพฤติกรรมใดได้ผลสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 หรืออนุโลมให้มีความคลาดเคลื่อนต่ำหรือสูงกว่าค่าประสิทธิภาพที่กำหนดไว้เกิน 2.5 ให้ปรับเกณฑ์ขึ้น ไปอีกหนึ่งขั้น แต่ถ้าหากได้ต่ำกว่าค่าประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ ต้องปรับปรุงและนำไปทดสอบประสิทธิภาพใช้หลายครั้งในภาคสนาม จนได้ค่าถึงเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ การกำหนด เกณฑ์  $E1/ E2$  ให้มีค่าเท่าใด ควรกำหนดโดยยึดเกณฑ์ในการพิจารณาตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

1. เนื้อหาวิชาที่เป็นความรู้ ความจำ ควรกำหนดเกณฑ์ให้สูง คือ  $80/ 80$ ,  $85/ 85$ ,  $90/ 90$
2. เนื้อหาวิชาที่เป็นทักษะหรือเจตคติ อาจกำหนดเกณฑ์ให้ต่ำลงได้เล็กน้อย คือ  $70/ 70$ ,  $5/ 75$  หรือตั้งเกณฑ์สูงกว่านี้ก็ได้

#### วิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพ

วิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพ กระทำได้ 2 วิธี ดังนี้

1. การใช้สูตร  $3 \times 100$  หรือ  $\times 100A$

สูตรที่ 1  $E \times I$ 

- เมื่อ E1 คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ  
 $\Sigma X$  คือ คะแนนรวมของแบบฝึกปฏิบัติกิจกรรม หรืองานที่ทำระหว่างเรียน  
 ทั้งที่เป็นกิจกรรมในห้องเรียน นอกห้องเรียนหรือออนไลน์  
 A คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกปฏิบัติทุกชิ้นรวมกัน  
 N คือ จำนวนผู้เรียน

สูตรที่ 2  $\times 100$  (หรือ  $\times 100 B E F 2$ )

- เมื่อ E2 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์  
 $\Sigma F$  คือ คะแนนรวมของผลลัพธ์ของการประเมินหลังเรียน  
 B คือ คะแนนเต็มของการประเมินสุดท้ายของแต่ละหน่วย ประกอบด้วย  
 ผลการสอบหลังเรียนและคะแนนจากการประเมินงานสุดท้าย  
 N คือ จำนวนผู้เรียน

การคำนวณหาประสิทธิภาพโดยใช้สูตรข้างต้น กระทำได้โดยการนำคะแนนรวมแบบฝึกปฏิบัติ หรือผลงานในขณะประกอบกิจกรรมกลุ่ม/ เดี่ยว และคะแนนสอบหลังเรียน มาเข้า ตารางแล้วจึงคำนวณหาค่า E1/ E2

## 2. การคำนวณโดยไม่ใช้สูตร กำหนดให้

E1 คือ ค่าประสิทธิภาพของงานและแบบฝึกปฏิบัติ กระทำได้โดยการนำคะแนนงานทุกชิ้นของนักเรียนในแต่ละกิจกรรมของแต่ละคนมารวมกัน หาค่าเฉลี่ยและเทียบส่วน คิดเป็นร้อยละ

E2 คือ ประสิทธิภาพผลลัพธ์ของการประเมินหลังเรียน ของแต่ละสื่อหรือชุดการสอน กระทำได้โดยการเอาคะแนนจากการทดสอบหลังเรียนและคะแนนจากงานสุดท้ายของนักเรียนทั้งหมด รวมกันหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบส่วนคิดเป็นร้อยละ

## การตีความหมายผลการคำนวณ

หลังจากคำนวณหาค่า E1 และ E2 ผู้หาประสิทธิภาพต้องตีความหมายของผลลัพธ์ กล่าวคือ ความคลาดเคลื่อนของผลลัพธ์ ให้มีความคลาดเคลื่อนหรือความแปรปรวนของผลลัพธ์ได้ไม่เกิน .05 (ร้อยละ 5) จากช่วงต่ำไปสูง =  $\pm 2.5$  ซึ่งให้ผลลัพธ์ของค่า E1 หรือ E2 ที่ถือว่าเป็นไปตามเกณฑ์ มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ ไม่เกินร้อยละ 2.5 และสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เกินร้อยละ 2.5 หากคะแนน E1 หรือ E2 ห่างกันเกินร้อยละ 5 แสดงว่า กิจกรรมที่ให้นักเรียนทำกับการทดสอบหลังเรียนไม่

สมมูลกัน เช่น ค่า E1 มากกว่า E2 แสดงว่า งานที่มอบหมายอาจง่ายกว่าการสอบ หรือ หากค่า E2 มากกว่าค่า E1 แสดงว่า การสอบง่ายกว่าหรือไม่สมมูลกับงานที่มอบหมายให้ทำ จำเป็นต้องปรับแก้ หากสื่อหรือชุดการสอนได้รับการออกแบบและพัฒนาอย่างดีมีคุณภาพ ค่า E1 หรือ E2 ที่คำนวณได้ จากการทดสอบประสิทธิภาพ จะต้องใกล้เคียงกันและห่างกันไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งเป็นสิ่งที่จะยืนยันได้ว่า นักเรียนได้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมต่อเนื่องตามลำดับขั้นหรือไม่ ก่อนที่จะมีการเปลี่ยน พฤติกรรมขั้นสุดท้าย หรืออีกนัยหนึ่งต้องประกันได้ว่านักเรียนมีความรู้จริง ไม่ใช่ทำกิจกรรมหรือ ทำการทดสอบได้ ตัวอย่างเช่น นายเกษมได้ผลลัพธ์ E1/ E2 = 78.50/ 82.50 ส่วนนายปรีชาได้ ผลลัพธ์ 82.50/ 78.50 แสดงว่า นายเกษมทำงานและแบบฝึกปฏิบัติทั้งปีได้ร้อยละ 78 และสอบไล่ได้ ร้อยละ 83 จะเห็นได้ว่า กระบวนการเรียนรู้ของนายเกษมน้อยกว่านายปรีชา เป็นต้น

### ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพ

การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1: 1) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนกับผู้เรียน 1-3 คน (เป็นเด็กอ่อน ปานกลาง และเก่ง) ซึ่งระหว่างทดสอบประสิทธิภาพให้จับเวลาในการประกอบกิจกรรมและสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ประเมินการเรียนรู้จากกระบวนการ กิจกรรม การปฏิบัติงานที่มอบให้ทำ และทดสอบหลังเรียน เพื่อนำคะแนนมาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากไม่ถึงเกณฑ์ ผู้สอนต้องปรับปรุงเนื้อหาสาระ กิจกรรมระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน โดยปกติคะแนนที่ได้จากการทดสอบ ประสิทธิภาพแบบเดี่ยวจะได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ จะมีค่าประมาณ 60/ 60

2. การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม (1: 10) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนกับผู้เรียน 6-10 คน (ละผู้เรียนที่เก่ง ปานกลาง และอ่อน) ซึ่งระหว่างทดสอบประสิทธิภาพให้จับเวลาในการประกอบกิจกรรมและสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน หลังจากทดสอบประสิทธิภาพ ให้ประเมินการเรียนรู้จากกระบวนการ กิจกรรม การปฏิบัติงานที่มอบให้ทำ และประเมินผลลัพธ์ คือ การทดสอบหลังเรียนและงานสุดท้ายที่มอบให้นักเรียน ทำส่งก่อนสอบประจำหน่วยให้นำคะแนนมาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากไม่ถึงเกณฑ์ต้องปรับปรุงเนื้อหาสาระ กิจกรรมระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนให้ดีขึ้น ซึ่งครั้งนี้ E1/ E2 ที่ได้ จะมีค่าประมาณ 70/ 70

3. การทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม (1: 100) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ผู้สอน 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนกับผู้เรียนทั้งชั้น ปกติใช้กับผู้เรียน 30 คน แต่ใน โรงเรียนขนาดเล็กอนุ โลมให้ใช้กับนักเรียน 15 คน ขึ้นไป ซึ่งระหว่างทดสอบประสิทธิภาพให้ จับเวลาในการประกอบกิจกรรมและสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน หลังจากทดสอบประสิทธิภาพ

ภาคสนามแล้ว ให้ประเมินการเรียนจาก กระบวนการ กิจกรรม ภารกิจ งานที่มอบให้ทำและ ทดสอบหลังเรียน นำคะแนนมาคำนวณหาประสิทธิภาพ หากไม่ถึงเกณฑ์ต้องปรับปรุงเนื้อหาสาระ กิจกรรมระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนให้ดีขึ้น แล้วนำไปทดสอบประสิทธิภาพ ภาคสนามซ้ำกับนักเรียนต่างกลุ่ม อาจทดสอบประสิทธิภาพ 2-3 ครั้ง จนได้ค่าประสิทธิภาพ ถึงเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่กำหนด หากต่ำกว่าเกณฑ์ไม่เกินร้อยละ 2.5 ให้ยอมรับว่าสื่อหรือชุดการสอน มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด หากค่าที่ได้ต่ำกว่าเกณฑ์มากกว่า -2.5 ให้ปรับปรุงและทดสอบ ประสิทธิภาพภาคสนามซ้ำ จนกว่าจะถึงเกณฑ์ หากสูงกว่าเกณฑ์ไม่เกิน +2.5 จะยอมรับว่าสื่อหรือ ชุดการสอนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด หากค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์เกิน +2.5 ให้ปรับเกณฑ์ ขึ้นไปอีกหนึ่งขั้น เช่น ตั้งไว้ 80/ 80 ให้ปรับขึ้นเป็น 85/ 85 หรือ 90/ 90 ตามค่าประสิทธิภาพที่ สามารถทดสอบได้

#### การคัดเลือกนักเรียนเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน

นักเรียนที่ผู้สอนจะเลือกมาทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน ควรพิจารณา ประเด็นต่อไปนี้

1. การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1: 1) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพที่ครู 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพกับผู้เรียน 1-3 คน ให้ทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กอ่อนเป็นอันดับแรก ทำการปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กปานกลางและเด็กเก่งตามลำดับ แต่ถ้าหาก สภาพการณ์ไม่เหมาะสม ให้ทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กอ่อนหรือเด็กปานกลาง โดยไม่ต้อง ทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กเก่งก็ได้ แต่การทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กทั้งสามระดับ จะเป็น การสะท้อนธรรมชาติการเรียนรู้ที่แท้จริง ที่เด็กเก่ง กลาง อ่อนจะได้ช่วยเหลือกัน เพราะเด็กอ่อน บางคนอาจจะเก่งในเรื่องที่เด็กเก่งทำไม่ได้

2. สำหรับการทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม (1: 10) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพ ที่ครู 1 คน ทดสอบประสิทธิภาพกับผู้เรียน 6-12 คน โดยให้มีผู้เรียนคละกันทั้งเด็กเก่ง ปานกลาง และเด็กอ่อน ห้ามทดสอบประสิทธิภาพกับเด็กอ่อนล้วนหรือเด็กเก่งล้วน ขณะทำการทดสอบ ผู้สอนต้องจับเวลาว่ากิจกรรมแต่ละกลุ่มใช้เวลาเท่าไร เพื่อให้ทุกกลุ่มกิจกรรมใช้เวลาได้ ใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ที่กำหนดให้ใช้เวลาเท่ากัน คือ ระดับ ประถมศึกษา ใช้เวลา 10-15 นาที และระดับมัธยมศึกษา ใช้เวลา 15-20 นาที

3. สำหรับการทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม (1: 100) เป็นการทดสอบประสิทธิภาพ ที่ใช้ครู 1 คน กับนักเรียนทั้งชั้น ซึ่งชั้นเรียนที่เลือกมาทดสอบประสิทธิภาพจะต้องมีนักเรียนคละ กันทั้งเก่งและอ่อน ไม่ควรเลือกห้องเรียนที่มีเด็กเก่งหรือเด็กอ่อนล้วน สัดส่วนที่ถูกต้องใน การกำหนดจำนวนผู้เรียนที่มีระดับความสามารถแตกต่างกัน ควรยึดจำนวนจากการแจกแจงปกติ

ที่จำแนกนักเรียน เป็น 5 กลุ่ม คือ นักเรียนเก่งมาก (เหรียญเพชร) ร้อยละ 1.37 (1 คน) นักเรียนเก่ง (เหรียญเงิน) ร้อยละ 14.63 (15 คน) นักเรียนปานกลาง (เหรียญเงิน) ร้อยละ 68 (68 คน) นักเรียนอ่อน (เหรียญทองแดง) ร้อยละ 14.63 (15 คน) และนักเรียนอ่อนมาก (เหรียญตะกั่ว) ร้อยละ 1.37 (1 คน) เมื่อยึดการแจกแจงปกติเป็นเกณฑ์กำหนดจำนวนนักเรียนที่จะนำมาทดสอบประสิทธิภาพสื่อและชุดการสอน จะได้นักเรียนเก่งประมาณ ร้อยละ 16 นักเรียนปานกลาง ร้อยละ 68 และนักเรียนอ่อนร้อยละ 16

เนื่องจากการทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน ต้องใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรม และใช้เวลามาก การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม ควรใช้เวลาออกชั้นเรียนหรือแยกนักเรียนมาเรียนต่างหากจากห้องเรียน อาจเป็นห้องประชุมของโรงเรียน โรงอาหารหรือสนาม ได้ร่มไม้ก็ได้ ส่วนการทดสอบประสิทธิภาพแบบสนาม ควรใช้ห้องเรียนจริง แต่นักเรียนที่ใช้ทดสอบประสิทธิภาพ ต้องสุ่มนักเรียนแต่ละระดับมาจากหลายห้องเรียนในโรงเรียนเดียวกัน หรือต่างโรงเรียน เพื่อให้ได้สัดส่วนจำนวนตามการแจกแจงปกติ ในกรณีที่ไม่สามารถหานักเรียนตามสัดส่วนการแจกแจงปกติได้ ผู้ทดสอบประสิทธิภาพอาจสุ่มแบบเจาะจง โดยใช้ห้องเรียนใดห้องเรียนหนึ่งทำการทดสอบประสิทธิภาพ แต่จะต้องระบุไว้ในข้อจำกัดของการวิจัย เพราะค่าประสิทธิภาพที่ได้แม้จะถึงเกณฑ์ที่กำหนด แต่มีเงื่อนไข เพราะกลุ่มตัวอย่างมิได้สะท้อนสัดส่วนที่แท้จริงตามการแจกแจงปกติ

#### ข้อควรคำนึงในการทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน

เพื่อให้การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีสิ่งที่คุณทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนควรคำนึงถึง ดังนี้

1. การเลือกผู้เรียนเข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพ ควรเลือกนักเรียนที่เป็นตัวแทนของนักเรียนที่ใช้สื่อหรือชุดการสอน ตามแนวทางการสุ่มตัวอย่างที่ถูกต้อง
2. การเลือกเวลาและสถานที่ทดสอบประสิทธิภาพ ควรหาสถานที่และเวลาที่ปราศจากเสียงรบกวน ไม่ร้อนอบอ้าว และควรทดสอบประสิทธิภาพในเวลาที่นักเรียนไม่หิว กระจาย ไม่รีบร้อนกลับบ้าน หรือไม่ต้องพะวักพะวน ไปเข้าเรียนในชั้นอื่น
3. การชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการ ต้องชี้แจงให้นักเรียนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน และการจัดห้องเรียนแบบศูนย์การเรียน หากนักเรียนไม่คุ้นเคยกับวิธีการใช้สื่อหรือชุดการสอน
4. การรักษาสถานการณ์ตามความเป็นจริง สำหรับการทดสอบประสิทธิภาพสอนภาคสนามในชั้นเรียนจริง ต้องรักษาสภาพการณ์ให้เหมือนที่เป็นอยู่ในห้องเรียนทั่วไป เช่น ต้องใช้ครูเพียงคนเดียว ห้ามบุคคลอื่นให้การช่วยเหลือ ผู้สังเกตการณ์ต้องอยู่ห่าง ๆ ไม่เข้าไปช่วยเหลือเด็ก

ต้องปล่อยให้ครูผู้ทดสอบประสิทธิภาพแก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นต้น มิฉะนั้น การทดสอบประสิทธิภาพสอนจะไม่สะท้อนสถานการณ์จริงที่มีผู้สอนเพียงคนเดียว

5. ดำเนินการสอนตามขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการทดลองแบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และภาคสนาม หลังจากชี้แจงให้นักเรียนทราบเกี่ยวกับสื่อ ชุดการสอนและวิธีการสอน ครูจะต้องดำเนินการสอนตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบการสอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ มี 5 ขั้นตอน คือ 1) การทดสอบก่อนเรียน 2) การนำเข้าสู่บทเรียน 3) ให้นักเรียนทำกิจกรรมกลุ่ม 4) การสรุป และ 5) การทดสอบหลังเรียน

5.2 การสอนแบบอิงประสบการณ์ มี 7 ขั้นตอน คือ 1) การประเมินก่อนเผชิญประสบการณ์ 2) การปฐมนิเทศ 3) การเผชิญประสบการณ์หลัก ประสบการณ์รอง ตามภารกิจและงานที่กำหนด 4) การรายงานความก้าวหน้าของการเผชิญประสบการณ์หลักและรอง 5) การรายงานผลสุดท้าย 6) การสรุปการเผชิญประสบการณ์ และ 7) การประเมินหลังเผชิญประสบการณ์

5.3 การสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการตามขั้นตอน 7 ขั้นตอน คือ 1) การทดสอบก่อนเรียน 2) การศึกษาประมวลการสอน แผนกิจกรรมและเส้นทางการเรียน (Course syllabus, course bulletin and learning route) 3) การศึกษาเนื้อหาสาระที่กำหนดให้แบบออนไลน์บนเว็บหรือออฟไลน์ในซีดีหรือดารา คือ จากแหล่งความรู้ที่กำหนดให้ 4) ให้นักเรียนทำกิจกรรมเดี่ยว (Individual assignment) และกิจกรรมกลุ่มแบบร่วมมือ (Collaborative group) 5) การส่งงานที่มอบหมาย (Submission of assignment) 6) การสรุปบทเรียน และ 7) การสอบหลังเรียน

5.4 การสอนแบบบรรยาย ดำเนินการตามขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ 1) การทดสอบก่อนเรียน 2) การนำเข้าสู่บทเรียน 3) ให้นักเรียนทำกิจกรรมกลุ่ม 4) การสรุปบทเรียน และ 5) การทดสอบหลังเรียน

### **บทบาทของครูขณะกำลังทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน**

ในขณะที่กำลังทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน ครูควรดำเนินการ ดังนี้

#### **1. การทดสอบแบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม**

1.1 การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของนักเรียนอย่างใกล้ชิด และการสังเกตการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction analysis) ของนักเรียน โดยใช้แบบสังเกตการสังเกตการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีผู้พัฒนาขึ้นแล้ว เช่น Flanders interaction analysis (FIA), Brown interaction analysis (BIA), Chaiyong interaction analysis (CIA)

1.2 พยายามรักษาสุขภาพจิต ไม่คาดหวังหรือเครียดกับความเหน็ดเหนื่อยที่ทุ่มเทกับการผลิตชุดการสอน หรือเครียดกับผลที่คาดหวังกับผู้เรียน



1.3 การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ครูต้องเป็นกันเองกับนักเรียน สร้างบรรยากาศที่นักเรียนจะแสดงออกได้อย่างเสรี ปล่อยให้ให้นักเรียนศึกษาและประกอบกิจกรรม จากสื่อหรือชุดการสอนตามธรรมชาติ โดยทำทีว่ครูไม่ได้สนใจจับผิดนักเรียน

1.4 ต้องชี้แจงว่าการสอบครั้งนี้ไม่มีผลต่อการสอบไล่ปกติของนักเรียน

1.5 หากสังเกตว่านักเรียนคนใดมีปัญหาระหว่างการทดสอบ อย่าให้ความสนใจเป็นพิเศษ แต่ให้บันทึกพฤติกรรมไว้ เพื่อซักถามและพูดคุยกับนักเรียนในภายหลัง

2. บทบาทของครูภาคสนามกับนักเรียนทั้งชั้น

2.1 ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ที่นำเสนอทั้ง 5 ข้อ ข้างต้น

2.2 ครูต้องพยายามอธิบายประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการบอกกับนักเรียนอย่างชัดเจน และเมื่อบอกให้นักเรียนลงมือประกอบกิจกรรมแล้ว ครูต้องหยุดพูดเสียงดัง หากประสงค์จะประกาศ สิ่งใดต้องรอนเปลี่ยนกลุ่ม หรือพูดคุยกับนักเรียนคนนั้นหรือกลุ่มนั้นด้วยเสียงที่พอได้ยินเฉพาะครู กับนักเรียน โดยครูต้องไม่พูดเกินความจำเป็น

2.3 ขณะที่นักเรียนประกอบกิจกรรม ครูจะต้องเดินไปตามกลุ่มต่าง ๆ เพื่อสังเกต พัฒนาการของนักเรียน ดูการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม ความเป็นผู้นำ ผู้ตาม และอาจให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนกลุ่มใดหรือคนใดที่มีปัญหา แต่ไม่ควรไปนั่งเฝ้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะจะทำให้เด็กอื่นอึดอัด เครียด หรือบางคนอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

2.4 เมื่อจะให้นักเรียนเปลี่ยนกลุ่ม ครูควรชี้แจงให้นักเรียนเดินช้า ๆ ไม่ต้องรีบเร่งและให้หัวหน้าเก็บสื่อการสอนใส่ซองไว้ให้เรียบร้อยก่อนเปลี่ยนไปกลุ่มอื่น ๆ ห้ามหยิบชิ้นส่วนใดติดมือไป ยกเว้น “แบบฝึกปฏิบัติ” หรือ “กระดาษคำตอบ” ประจำตัวของนักเรียนเอง ซึ่งการเปลี่ยนกลุ่มกระทำได้ 3 วิธี คือ 1) เปลี่ยนพร้อมกันทุกกลุ่ม หากทำกิจกรรมเสร็จพร้อมกัน 2) กลุ่มใดเสร็จก่อน ให้ไปทำงานในกลุ่มสำรอง และ 3) หากมี 2 กลุ่มทำเสร็จพร้อมกัน ให้เปลี่ยนกันทันที

2.5 หลังจากการทดสอบประสิทธิภาพสิ้นสุดลง ขอให้แสดงความชื่นชมที่นักเรียนให้ความร่วมมือ และประสบความสำเร็จในการเรียนจากสื่อหรือชุดการสอน และหากเป็นไปได้ ควรแจ้งผลการทดสอบหลังเรียนให้นักเรียนทราบ เพื่อให้ประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จแก่นักเรียน

เมื่อทำการทดลองประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนเสร็จแล้ว ครูผู้สอนควรนำผลงาน และแบบฝึกปฏิบัติของนักเรียนมาตรวจ โดยการให้คะแนนกิจกรรมทุกชนิด หากค่าเฉลี่ยและทำเป็นร้อยละ จัดทำเป็นแผนภูมิเปรียบเทียบ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการนำเสนอผลการสอน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบภควันตภาพและการพัฒนาสมรรถนะด้านการโรงแรม มีดังนี้

### งานวิจัยด้านการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ

Fernando et al. (2008) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนแบบภควันตภาพโดยใช้เทคโนโลยีเว็บร่วมกับโทรศัพท์มือถือ เพื่อเพิ่มระดับความสามารถของผู้เรียน ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของการเรียนการสอนแบบภควันตภาพที่พัฒนาขึ้น มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เครื่องแม่ข่ายบริการ โปรแกรมประยุกต์สำหรับดาวน์โหลดโปรแกรม เพื่อติดตั้งบนโทรศัพท์มือถือ 2) เครื่องแม่ข่ายบริการเว็บสำหรับบริการอัพโหลดและดาวน์โหลดข้อมูลผ่านเว็บ 3) โทรศัพท์มือถือที่สามารถบริการรับส่งข้อความแบบมัลติมีเดีย สำหรับดาวน์โหลดข้อสอบและส่งคำตอบกลับในรูปแบบของข้อความ 4) การให้บริการการสื่อสารสำหรับโทรศัพท์มือถือเพื่อให้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบทเรียนและผู้เรียน 5) ระบบไฟล์วอลล์สำหรับป้องกันการบุกรุก และ 6) หน่วยอัจฉริยะ สำหรับประเมินผลการสอบของผู้เรียนในการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ โดยผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้ 2 วิธี ได้แก่ 1) แบบออนไลน์ผ่านเว็บโดยใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต และ 2) แบบออฟไลน์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือ PDA ซึ่งผู้เรียนสามารถดาวน์โหลดบทเรียน การบ้านและแบบทดสอบ เพื่อให้สามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา รองรับการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างระหว่างบุคคลและเกิดความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ โดยมีผู้สอนช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี สำหรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนใช้ทฤษฎีการเรียนรู้แบบ Constructivist ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการสร้างความรู้ด้วยตนเอง ช่วยสร้างความรับผิดชอบและความมีวินัยของผู้เรียน

สุรศักดิ์ ปาเฮ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการสอนภควันตภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภาคเหนือตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินระบบการสอนภควันตภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภาคเหนือตอนบน ดำเนินการวิจัยโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ออกแบบจำลองระบบ และทดสอบระบบการสอนที่พัฒนาขึ้น จากการวิจัย พบว่า ชุดการสอนภควันตภาพที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/ 80 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการสอนอยู่ในระดับ “มาก”

เมธาวรินทร์ สัจจะบริบูรณ์ และศัลยพงศ์ วิชัยดิษฐ์ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการเรียนรู้ภควันตภาพสำหรับห้องเรียนกลับด้าน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้เรียน หลังจากเรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้กวันตภาพ สำหรับห้องเรียนกลับด้าน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนของผู้เรียนมีค่าเท่ากับ 2.82 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 8.22 ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนเรียน และจากการทดสอบด้วยค่าสถิติ  $t$ -test พบว่า มีค่าเท่ากับ 41.95 ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยรูปแบบการเรียนรู้กวันตภาพ สำหรับห้องเรียนกลับด้าน สูงกว่าก่อนเรียน และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียน พบว่า โดยภาพรวม ผู้เรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

### งานวิจัยด้านสาขาวิชาการจัดการโรงแรม

วิชาพรรณ กิ่งวัชรพงษ์ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการงานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม การโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม การโรงแรม และ 2) พัฒนารูปแบบการจัดทำโมดูลการเรียนรู้ฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและการบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม การโรงแรม กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา ครูฝึกในสถานประกอบการและนักศึกษาสาขาการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรม การดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบกระบวนการวิจัย ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการแปลงสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพลงสู่หลักสูตรรายวิชา 2) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการจัดทำร่างหลักสูตรฐานสมรรถนะ และการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) แปลงหน่วยสมรรถนะย่อยมาตรฐานอาชีพสู่หลักสูตร เขียนคำอธิบายหลักสูตร จัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยแบ่งเป็น โมดูลการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา และดำเนินการประชาพิจารณ์กลุ่มย่อย เพื่อนำหลักสูตรไปใช้ปฏิบัติงาน 3) การออกแบบสร้างชุดการเรียนรู้และกำหนดรูปแบบการเรียนการสอน 4) การทดลองใช้กับสถานประกอบการ โรงแรม ราชาคีรีรีสอร์ท แอนด์สปา เพื่อประเมินแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงานงานบริการส่วนหน้า 5) การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติการใช้งาน 6) การติดตามเพื่อประเมิน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในสมรรถนะของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการ หรือนักศึกษาฝึกงานในหน้าที่งานบริการส่วนหน้า จากครูฝึกหรือผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา และ 7) การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลผลงานการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1) หลักสูตรฐานสมรรถนะที่พัฒนาขึ้น สามารถแปลงหน่วยสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพลงในแต่ละรายวิชาได้และรายวิชาที่สอดคล้องสามารถแปลงหน่วยสมรรถนะย่อยลงในรายวิชาหมวด

วิชาชีพพื้นฐาน 2 รายวิชา หมวดวิชาชีพสาขา 5 รายวิชา หมวดวิชาชีพสาขางาน 3 รายวิชา โดยสามารถแปลงหน่วยสมรรถนะลงในรายวิชาหน่วยมาตรฐานอาชีพการโรงแรม สามระดับ คือ 1-2-3 ส่วนในรายวิชาอื่นเป็นรายวิชาสอดคล้องที่ลงได้บางหน่วยสมรรถนะย่อยของหน่วยสมรรถนะเท่านั้น ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพการโรงแรม ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ และ 2) ผลการเรียนรู้หลังเรียนของนักศึกษาสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) นักศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโมดูลการเรียนในระดับ “มาก” ซึ่งทุกสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะหลักสูตรอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระบบการสอนแบบภควันตกภาพจะเป็น กระบวนทัศน์และนวัตกรรมทางการเรียนรูปแบบใหม่ในปัจจุบัน ที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร ที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีความหลากหลาย สอดคล้องกับความแตกต่างด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งครูผู้สอนจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง จากผู้ถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้อำนวยการความสะดวกทางการศึกษา โดยการพัฒนาตนเอง ปรับเปลี่ยนวิธีการสอน จัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวทางของ กระบวนการวิจัย และการพัฒนาแบบจำลองจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นฐานคิดในการพัฒนาระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตกภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชา การจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยมีวัตถุประสงค์ทั่วไป คือ เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก และมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาองค์ประกอบของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก
2. เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน ที่เรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก
5. เพื่อประเมินและรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก จากผู้ทรงคุณวุฒิ

#### คำถามการวิจัย

1. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีองค์ประกอบอะไรบ้าง

2. ระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีประสิทธิภาพเพียงใด
3. ผู้เรียนที่เรียนจากระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี มีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่
4. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนจากระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก ในระดับใด
5. ระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก ได้รับการประเมินและรับรองในระดับใด

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
  - 1.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านหลักสูตรและการสอน และด้านการจัดการ โรงแรม
  - 1.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เรียนหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง จำนวน 9,720 คน จาก 218 โรงเรียน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ได้แก่
  - 2.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 5 คน และด้านการจัดการ โรงแรม จำนวน 5 คน
  - 2.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่เรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวอนนภาศัพท์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 39 คน

## ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้หรือเนื้อหาสาระเกี่ยวกับต้นแบบชิ้นงาน

เป็นขั้นตอนของการศึกษาองค์ความรู้จากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพ ฯ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการสังเคราะห์หลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่ศึกษา	รายละเอียดที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ
1. ระบบและการจัดระบบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความหมายของระบบ</li> <li>2. ลักษณะของระบบที่ดี</li> <li>3. โครงสร้างของระบบ</li> <li>4. วิธีระบบ (System approach) และการจัดระบบ</li> <li>5. ระบบการเรียนการสอน</li> <li>6. การออกแบบระบบการเรียนการสอน</li> <li>7. องค์ประกอบของการออกแบบการเรียนการสอน</li> <li>8. การวิเคราะห์ระบบ</li> </ol>	<p>การจัดระบบ ครอบคลุมขอบข่ายดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมที่เป็นบริบท 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการผลลัพธ์ และ 4) ผลย้อนกลับเพื่อควบคุมและปรับปรุงระบบ ซึ่งวิธีระบบเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบการสอน ประกอบด้วย 1) กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายการเรียนการสอน 2) ขอบเขตเนื้อหาสาระของวิชา 3) ความรู้และทักษะเดิม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องระหว่างความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ 4) สื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ และ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนการสอน ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล</p>
2. การจัดการเรียนแบบ ภควันตภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความหมายของการเรียนแบบภควันตภาพ</li> <li>2. คุณลักษณะของการเรียนแบบภควันตภาพ</li> <li>3. การเปรียบเทียบกระบวนการทัศน์การเรียนรู้ของการเรียนแบบภควันตภาพ</li> <li>4. โครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเรียนแบบภควันตภาพ</li> <li>5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนแบบภควันตภาพ</li> </ol>	<p>ภาพ เป็นการเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการของผู้เรียน จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถนำเครื่องมือสื่อสารประเภทต่าง ๆ เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้เป็นช่องทางในการเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทของผู้เรียน ทั้งนี้ ต้องอาศัยปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งระบบโครงสร้างพื้นฐาน การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ บุคคลกรที่มีความรู้ความสามารถ และการสนับสนุนจากภาครัฐ/ ทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันสร้างการศึกษาแบบภควันตภาพให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม</p>



ตารางที่ 4 (ต่อ)

แนวคิด/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่ศึกษา	รายละเอียดที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ
3. แนวคิดพื้นฐานของ ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความหมายของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม</li> <li>2. สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม</li> <li>3. การออกแบบการสอนตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม</li> <li>4. ทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึมกับเทคโนโลยีการศึกษา</li> </ol>	<p>คอนสตรัคติวิซึม คือ การที่ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ โดยการลงมือกระทำ หรือ การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้สอนจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) การสร้างการเรียนรู้ 2) การแปลความหมายของแต่ละคน 3) การเรียนรู้เกิดจากการลงมือกระทำ 4) การเรียนรู้ที่เกิดจากการร่วมมือ 5) การเรียนรู้ที่เหมาะสม และ 6) การทดสอบเชิงการบูรณาการ</p>
4. สมรรถนะวิชาชีพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความหมายของสมรรถนะ</li> <li>2. องค์ประกอบของสมรรถนะ</li> </ol>	<p>องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจของบุคคล ที่สามารถบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย</p>
5. หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จุดหมายในการพัฒนา</li> <li>2. แนวทางในการขับเคลื่อนหลักสูตรสถานศึกษา</li> <li>3. การบูรณาการหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ</li> <li>4. หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำระดับชั้นมัธยมศึกษา</li> </ol>	<p>หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ เป็นหลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการ มุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

แนวคิด/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่ศึกษา	รายละเอียดที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ
6. วิชาการจัดการการโรงแรม	มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม	สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม มุ่งผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานด้านการโรงแรม ให้มีทักษะและประสบการณ์ สามารถบูรณาการเชิงประยุกต์ศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา การพัฒนาตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามหน้าที่หรือความรับผิดชอบที่ได้รับจากสถานประกอบการ ซึ่งแต่ละฝ่าย/ แผนก ต่างมีหน้าที่เฉพาะด้านและต้องดำเนินงานร่วมกับส่วนงานอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น สถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับการฝึกประสบการณ์ด้านการโรงแรมแก่ผู้เรียน เพื่อให้มีทักษะและประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้
7. การหาประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความหมายของการทดสอบประสิทธิภาพ</li> <li>2. การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน</li> <li>3. การกำหนดเกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพ</li> <li>4. วิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพ</li> <li>5. การตีความหมายผล การคำนวณ</li> <li>6. ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพ</li> <li>7. การคัดเลือกนักเรียนเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน</li> <li>8. ข้อควรคำนึงในการทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน</li> </ol>	<p>การทดสอบประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอน เป็นการหาคุณภาพของสื่อหรือชุดการสอน โดยพิจารณาตามขั้นตอนของการพัฒนาสื่อหรือชุดการสอนแต่ละขั้น เพื่อตรวจสอบคุณภาพของของต้นแบบชิ้นงานในแต่ละองค์ประกอบให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ การหาคุณภาพของสื่อเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ใน 3 ประเด็น คือ 1) การทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น 2) การช่วยให้ผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียน และ 3) การทดสอบแบบประเมินสุดท้ายได้ดีและทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ก่อนผลิตสื่อเพื่อเผยแพร่ต่อไป การทดสอบ ประกอบด้วย กระบวนการ 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การทดลองประสิทธิภาพเบื้องต้น (Try out) เป็นการนำสื่อหรือชุดการสอนที่ผลิตขึ้นเป็น ต้นแบบ (Prototype) ไปทดลองประสิทธิภาพตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของสื่อหรือชุดการสอนให้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด และ 2) การทดสอบประสิทธิภาพสอนจริง (Trial run) การนำสื่อหรือชุดการสอนที่ได้</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

แนวคิด/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ประเด็นที่ศึกษา	รายละเอียดที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	<p>9. บทบาทของครูขณะกำลังทดลองประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน</p> <p>งานวิจัยด้านการเรียนการสอนแบบกวีวันตกภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fernando et al. (2008)</li> <li>2. สุรศักดิ์ ปาเฮ และ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2559)</li> <li>3. เมธาวรินทร์ สัจจะบริบูรณ์ และ ศัลยพงษ์ วิชัยดิษฐ (2558)</li> </ol> <p>งานวิจัยด้านสาขาวิชาการจัดการโรงแรม</p> <p>วิชาพารณ กิ่งวัชรพงษ์ (2553)</p>	<p>ทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้นและปรับปรุงจนได้คุณภาพถึงเกณฑ์ของทุกหน่วยในแต่ละวิชา ไปสอนจริงในชั้นเรียนหรือในสถานการณ์การเรียนรู้ที่แท้จริงในช่วงเวลาหนึ่ง</p> <p>ระบบการสอนแบบกวีวันตกภาพจะเป็นกระบวนการที่ค้นและนวัตกรรมทางการเรียนรู้รูปแบบใหม่ในปัจจุบัน ที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร ที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มีความหลากหลาย สอดคล้องกับความแตกต่างด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งครูผู้สอนจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง จากผู้ถ่ายทอดความรู้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางการศึกษา โดยการพัฒนาตนเอง ปรับเปลี่ยนวิธีการสอน จัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวทางของกระบวนการวิจัย และการพัฒนาแบบจำลองจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นฐานคิดในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวีวันตกภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p>

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะวิชาชีพการจัดการโรงแรม

องค์ประกอบของระบบ	ผู้เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะวิชาชีพการจัดการโรงแรม				
	McClelland (1960)	Spencer and Spencer (1993)	ศูนย์วิจัยและ พัฒนา อาชีพศึกษา (2558)	ธานีป ทั้ยแป (2551)	คณะกรรมการ ดำเนินการปฏิรูป การศึกษาฯ (2559)
ความรู้	✓	✓	✓	✓	✓
ทักษะ	✓	✓	✓	✓	✓
เจตคติ	✓		✓		✓
ความคิดเห็นส่วนตัว/ แรงจูงใจ	✓	✓	✓	✓	✓
คุณลักษณะ	✓	✓	✓	✓	✓
บุคลิก	✓	✓	✓	✓	✓
ภาพพจน์		✓			

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะวิชาชีพการจัดการโรงแรม ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติ ความคิดเห็นส่วนตัว คุณลักษณะและบุคลิกของผู้เรียน นำไปสู่ การออกแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ และแบบวัดผลการเรียนรู้ ต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 2 สำรวจและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงาน

การดำเนินการวิจัยขั้นในตอนนี้ เป็นการศึกษาความต้องการต้นแบบชิ้นงาน โดยการสำรวจและประเมินความต้องการของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอน วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ความต้องการของผู้สอนเกี่ยวกับความช่วยเหลือในรายวิชาการฝึกปฏิบัติวิชาชีพและการสอนในสาขาวิชาการโรงแรม โดยการใช้แบบสอบถาม พบว่า ครูและผู้ปกครองมีความต้องการ ดังนี้

1. ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า ผู้สอนแจ้งรายละเอียดการสอนและวัตถุประสงค์ของแต่ละบท ( $\bar{X} = 4.94$ ) ผู้สอนใช้ขั้นตอนการสอนที่เหมาะสมและจัดลำดับขั้นตอนจากเนื้อหาที่ง่ายไปยาก ( $\bar{X} = 4.53$ ) ผู้สอนและนักเรียนร่วมตั้งกติกาในการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.62$ ) ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.51$ ) ผู้สอนสอนโดยบูรณาการความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพการโรงแรม ( $\bar{X} = 4.57$ ) ที่พบมาก ได้แก่ ผู้สอน

มีความเป็นกันเองกับนักเรียน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ผู้สอนมีการเตรียมการสอนทุกครั้งเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.41$ ) ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักเรียนเลือกแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.13$ ) ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักเรียนตัวแทนกลุ่มนำเสนอแนวทางการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ในและผลการปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ผู้สอนมอบหมายไปงาน เป็นการบ้านเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ( $\bar{X} = 3.96$ ) ผู้สอนติดตามพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.83$ ) กิจกรรมการเรียนการสอนส่งผลต่อการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์เกี่ยวกับวิชาชีพการโรงแรมอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.54$ ) ใช้วิชาชีพโรงแรมเพื่อเป็น สื่อปลอดภัยอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.53$ )

2. ด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า มีระบบการจัดการเรียนการสอนที่ สนับสนุนการเรียนรู้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ( $\bar{X} = 4.8$ ) โรงเรียนสนับสนุนคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet) เพื่อการเรียนรู้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.7$ ) ผู้สอนมีการใช้สื่อประกอบการสอนอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.7$ ) ระบบเรียนรู้ออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.56$ ) มีสถานประกอบการจริงที่ได้ให้โอกาสนักเรียนได้ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ที่พบมาก ได้แก่ ผู้สอนมีการยกตัวอย่างที่สัมพันธ์กับเนื้อหาและ เป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 4.50$ ) ผู้สอนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการสอน ( $\bar{X} = 4.40$ ) นักเรียน มีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.48$ ) นักเรียนได้ฝึกแก้ปัญหาด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.45$ ) ผู้สอนคอยให้กำลังใจนักเรียนขณะปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) ผู้สอนให้คำปรึกษาตลอดเวลาทั้ง ออนไลน์และออฟไลน์ ( $\bar{X} = 4.2$ ) ผู้สอนมอบหมายงานให้นักเรียนศึกษาด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.13$ ) ผู้สอนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติการวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.0$ ) ผู้สอนสอนโดยใช้การบรรยายเป็น หลัก ( $\bar{X} = 3.8$ ) ผู้สอนควบคุม เสริมแรงและลงโทษในชั้นเรียนได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.76$ ) และ ผู้สอนมีช่องทางติดตามผลการเรียนรู้ของนักเรียน ( $\bar{X} = 3.2$ )

### ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดต้นแบบชิ้นงาน

การพัฒนารอบแนวคิดของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ใช้หลักการพื้นฐาน จากระบบ CIPOF Model ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานการณ์/ บริบท (C-Context) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ประกอบด้วย

1.1 สภาพแวดล้อมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียน ห้องฝึกปฏิบัติงานอาชีพ เป็นต้น

1.2 ความพร้อมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1.3 ความพร้อมของนักเรียน ด้านทักษะการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การสืบค้น การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.4 หลักการและเหตุผลของระบบ

### 1.5 วัตถุประสงค์ของระบบ

2. กำหนดองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้วยการรวบรวมองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการออกแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เพื่อให้ภาพรวมของระบบมีความสมบูรณ์ ประกอบด้วย 1) ระดับนักเรียน 2) วัตถุประสงค์ของระบบ 3) เนื้อหาสาระด้านการบริการงานโรงแรม 4) สาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพและเทคโนโลยี 5) สมรรถนะด้านการบริการงานโรงแรม 6) หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ 7) การจัดการเรียนรู้แบบภควันตภาพ และ 8) เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์

3. กำหนดองค์ประกอบด้านกระบวนการ (P-Process) จากการศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 นำไปสู่การพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

ขั้นที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

ขั้นที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

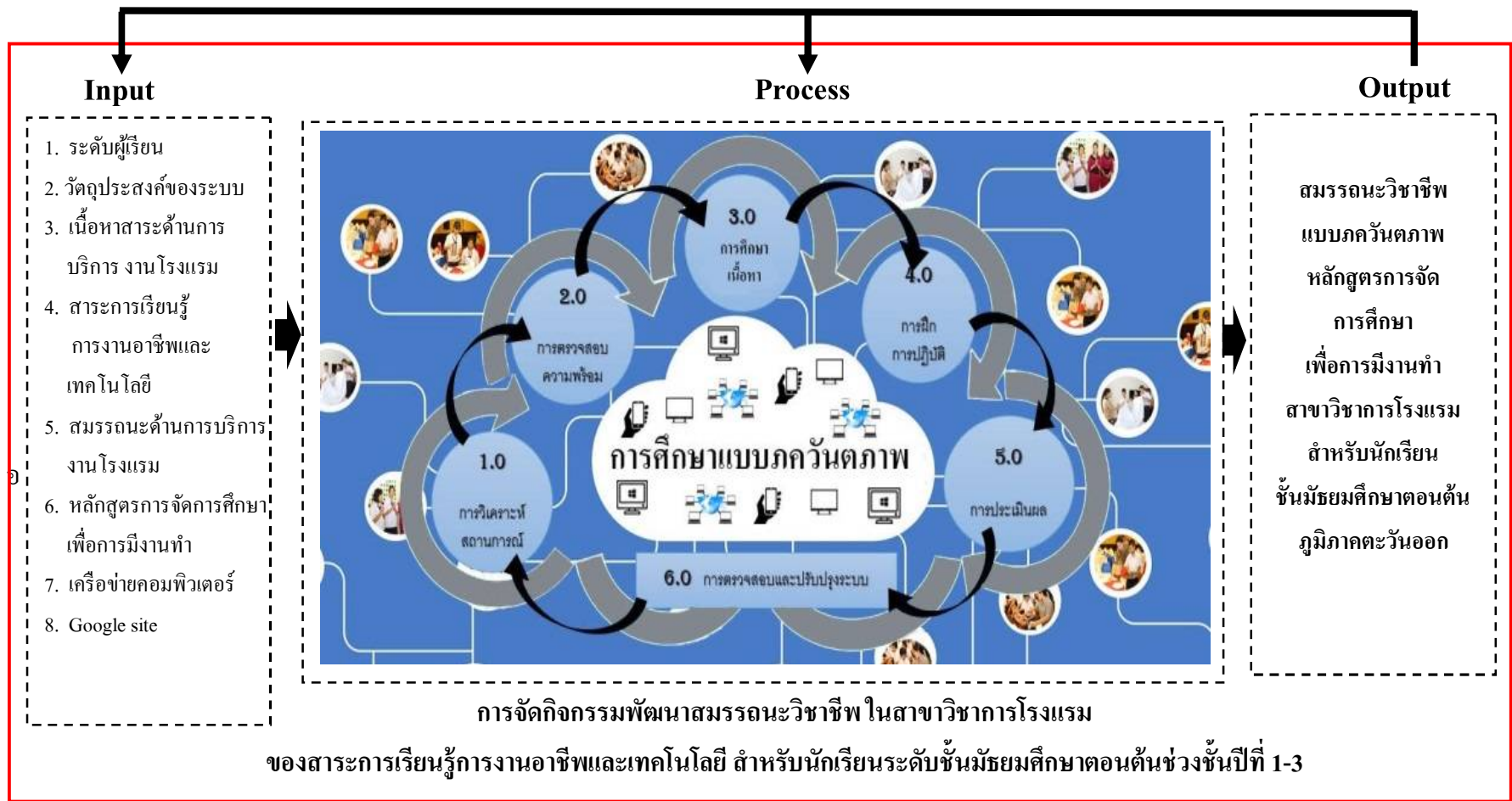
ขั้นที่ 5 การประเมินผล

ขั้นที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

สำหรับช่องทางในการจัดกิจกรรม การนำเสนอข้อมูลและเนื้อหาที่ใช้ในระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ Google site ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งใน Google apps for education เนื่องจากมีความสะดวกและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาตามความต้องการ ส่งผลให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ระบบตามที่กำหนด

4. กำหนดองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (O-Output) ได้แก่ ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ สามารถรองรับการบริหารจัดการผ่านช่องทางออนไลน์เช่นเดียวกับการสร้างบทเรียนผ่านเครือข่ายสำหรับการเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพัฒนาไปสู่การเรียนการสอนแบบภควันตภาพ ที่เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งความรู้ ประสบการณ์และข้อมูล ให้ปรากฏอยู่ทุกแห่งหนและรับรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา มีลักษณะการทำงานคล้ายกับบล็อกหรือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 รายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพและเทคโนโลยี โดยสอดคล้องกับนโยบายการจัดการกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้

5. กำหนดองค์ประกอบด้านผลย้อนกลับ (F-Feedback) เป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการจัดกิจกรรมภายในระบบ นำมาประกอบการประเมิน เพื่อตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงระบบให้บรรลุผล โดยมีกรอบแนวคิดของต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 6 ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภวันตภาพ

#### ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

การดำเนินการวิจัยขั้นในตอนนี้ เป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับการพัฒนาต้นแบบระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เพราะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และความชำนาญจากผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ โดยตรง เพื่อให้สามารถออกแบบ โครงสร้างที่ถูกต้องและเหมาะสม สำหรับการพัฒนา (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ซึ่งการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้วิธีการจัดประชุมวิพากษ์ (Focus group) เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) กรอบแนวคิด การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้น โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างแบบประเมินแบบความคิดเห็น (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 องค์ประกอบและขั้นตอนของการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

2. ผู้วิจัยนำ (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา ความชัดเจนและความครบถ้วนของบริบทต่าง ๆ ที่ปรากฏใน (ร่าง) กรอบแนวคิด หลังจากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนดำเนินการจัดประชุมวิพากษ์

3. ผู้วิจัยนำ (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้นไปขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 ท่าน โดยการจัดประชุมวิพากษ์ เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณาคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

##### 3.1 ด้านเทคโนโลยีการศึกษา

3.1.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขาเทคโนโลยีการศึกษา/ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา/ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ หรือมีประสบการณ์การสอน ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา/ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3.1.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงาน ด้านวิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา



### 3.2 ด้านหลักสูตรและการสอน

3.2.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขาหลักสูตรและการสอน หรือการจัดการเรียนรู้ หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขา หลักสูตรและการสอน หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ในสาขาหลักสูตรและการสอนหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือมีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนแบบกวีทัศน์ หรือการสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3.2.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานด้านวิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา การสอนแบบกวีทัศน์ การสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา

### 3. ด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา อาชีวศึกษา

3.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาการ โรงแรม การจัดการ โรงแรม หรืออาชีวศึกษา หรือนิเทศการศึกษา หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขา หลักสูตรและการสอน หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ ในสาขาการ โรงแรม การจัดการ โรงแรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือมีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนแบบกวีทัศน์ หรือ การสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานด้าน วิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา การสอนแบบกวีทัศน์ การสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา

4. ผู้เชี่ยวชาญ ทำการประเมิน (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพ ฯ โดยใช้แบบประเมินความคิดเห็น (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะ วิชาชีพ ฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนิน 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยนำดำเนินการจัดส่งเอกสาร (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพ ฯ พร้อมหนังสือเชิญประชุมวิพากษ์ให้กับผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการอภิปราย โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน แสดงความคิดเห็นตาม ประเด็นที่นำเสนอตามลำดับก่อนหลัง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยขอให้ผู้เชี่ยวชาญกรอกแบบประเมิน (ร่าง) กรอบแนวคิดต้นแบบระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยการสร้างแบบประเมินจำแนกจุดดี-จุดด้อย และความเห็นใน ภาพรวม ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านประเมินและแสดงความคิดเห็นตามรายการต่าง ๆ ที่ ปรากฏในแบบประเมิน

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยสรุปผลการอภิปรายตามประเด็นที่กำหนดไว้

5. นำข้อสรุปที่ได้จากการประชุมวิพากษ์ และจากการประเมิน (ร่าง) กรอบแนวคิด ต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ สรุปผล อภิปราย และปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 ยกร่างต้นแบบชิ้นงาน

การดำเนินการวิจัยขั้นในตอนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำกรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาดำเนินการสร้างต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พัฒนาคือกรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการจัดประชุมวิพากษ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 พิจารณาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานของระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ โดยนำแนวคิด หลักการ และทฤษฎีการจัดการเรียนการสอนแบบภควันตภาพมา บูรณาการกับกลุ่มสาระ การงานอาชีพและเทคโนโลยี การจัดการ โรงแรม และหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ เพื่อสร้างกิจกรรมและส่งเสริมความรู้ให้กับนักเรียน

1.2 ออกแบบระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ โดยออกแบบตามขั้นตอนและองค์ประกอบของระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ

1.3 ออกแบบกิจกรรมระหว่างเรียนแบบภควันตภาพ วิชาการ โรงแรม โดยออกแบบตามขั้นของเค้าโครงในกลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี การจัดการ โรงแรม

1.4 พัฒนาระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ตามขั้นตอน องค์ประกอบและ กิจกรรมที่กำหนดไว้

1.5 ตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ โดยการกำหนดผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของ เครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์

1.6 ปรับปรุงแก้ไขระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้น

2. การพัฒนาแบบประเมิน แบบทดสอบ แบบฝึกหัด และแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบการพัฒนาศมรรณะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

## 2.1 สร้างและพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล

2.1.1 เครื่องมือเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบคัดกรองความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม แบบประเมินเว็บไซต์สำหรับครู แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน และแบบวัดผลการเรียนรู้ต่าง ๆ ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล โดยการเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีของ Cronbach (1970 อ้างถึงใน ไพรัตน์ วงษ์นาม, 2543) และการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกและความยากง่ายของแบบวัดผลการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือเก็บข้อมูล

เครื่องมือ	ค่าความสอดคล้อง	ค่าความเชื่อมั่น	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความยากง่าย
แบบคัดกรองความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม	.901	-	-	-
แบบประเมินเว็บไซต์สำหรับครู	.830	-	-	-
แบบทดสอบก่อนเรียน	1.00	0.84	0.61	0.478
แบบวัดผลการเรียนรู้ที่ 1	1.00	0.73	0.88	0.51
แบบวัดผลการเรียนรู้ที่ 2	1.00	0.74	0.80	0.52
แบบวัดผลการเรียนรู้ที่ 3	1.00	0.72	0.81	0.52
แบบวัดผลการเรียนรู้ที่ 4	1.00	0.73	0.81	0.52
แบบทดสอบหลังเรียน	1.00	0.76	0.77	0.51

### 2.1.2 แบบวัดคุณลักษณะการจัดการโรงแรม ดำเนินการดังนี้

2.1.2.1 ออกแบบแบบวัดคุณลักษณะการจัดการโรงแรมและเกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubrics scores) โดยกำหนดประเด็นการสังเกต เกณฑ์การให้คะแนน และกำหนดช่วงคะแนนรวมจากแบบวัดคุณลักษณะการจัดการโรงแรม จากนั้นจึงนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล

2.2.2.2 นำแบบวัดคุณลักษณะการจัดการโรงแรม ที่ผ่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อศึกษาว่ารายการของสิ่งที่ต้องการสังเกตเหล่านั้น สามารถสังเกตได้จริง โดยมีผู้สังเกตการณ์ 2 คน จากนั้นจึงนำผลการสังเกตของผู้

สังเกตการณ์มาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของคาร์เวอร์ (Carver method) (ไพรัตน์ วงษ์นาม, 2543) โดยใช้สูตร

$$R_{cc} = \frac{a+b}{N}$$

เมื่อ rcc แทน ค่าความเชื่อมั่น

a แทน กลุ่มที่ผ่านเกณฑ์จากการประเมินของครูผู้ประเมินทั้งสองคน

b แทน กลุ่มที่ไม่ผ่านเกณฑ์จากการประเมินของครูผู้ประเมินทั้งสองคน

N แทน จำนวนของหัวข้อของการสังเกตและการประเมิน

ผลการหาค่าประสิทธิภาพ พบว่า แบบวัดคุณลักษณะการจัดการ โรงแรม มีค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เท่ากับ .88 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

### 2.1.3 แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม ดำเนินการ ดังนี้

2.1.3.1 ออกแบบวัดทักษะการจัดการโรงแรมและเกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubrics scores) โดยกำหนดประเด็นการสังเกต เกณฑ์การให้คะแนน และกำหนดช่วงคะแนนรวมจากแบบแบบวัดทักษะการจัดการ โรงแรม จากนั้นจึงนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล

2.1.3.2 นำแบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม ที่ผ่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาจากเชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อศึกษาว่ารายการของสิ่งที่ต้องการสังเกตเหล่านั้นสามารถสังเกตได้จริง โดยมีผู้สังเกตการณ์ 2 คน จากนั้นจึงนำผลการสังเกตของผู้สังเกตการณ์มาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของคาร์เวอร์ (Carver method) ซึ่งผลการหาค่าประสิทธิภาพ พบว่า

2.1.3.2.1 แบบวัดทักษะการจัดการ โรงแรม เรื่อง ทักษะทั่วไปในการจัดการในโรงแรม มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ .81 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

2.1.3.2.2 แบบวัดทักษะการจัดการ โรงแรม เรื่อง แผนกส่วนหน้า มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ .85 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .84

2.1.3.2.3 แบบวัดทักษะการจัดการ โรงแรม เรื่อง แผนกแม่บ้าน มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ .86 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82

2.1.3.2.4 แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม เรื่อง แผนอาหารและเครื่องคิม มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ .78 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83

2.1.4 แบบวัดเจตตอวิชาชีพการจัดการโรงแรม พบว่า มีค่าความสอดคล้องทั้งหมดเท่ากับ 0.81 และมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเก็บข้อมูลเท่ากับ 0.93

2.1.5 แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพ ฯ พบว่า มีค่าความสอดคล้องทั้งหมดเท่ากับ 0.93 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.86

### 3. การเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการตรวจสอบความเหมาะสมของระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพ ฯ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ ด้วยการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สังเคราะห์ ดีความ จัดระเบียบ เพื่อหาความสัมพันธ์และสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง นำเสนอในลักษณะของคำบรรยาย ประโยคหรือข้อความ

3.3 แก้ไขปรับปรุงระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยนำผลสรุปที่ได้จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพและรับรองต้นแบบชิ้นงาน

การดำเนินการวิจัยขั้นในตอนนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนา ไปทดลองใช้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เรียนหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง จำนวน 9,720 คน จาก 218 โรงเรียน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่เรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวอนนภาศัพท์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 39 คน ซึ่งมีวิธีคัดเลือก ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) สำหรับการสุ่มโรงเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของโรงเรียนที่ใช้หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ และเป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ คือ เป็นโรงเรียนในจังหวัดชลบุรี

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) สำหรับการสุ่มระดับชั้นของระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (มัธยมศึกษาปีที่ 1-3) โรงเรียนอนนภาศัพธ์ ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ขั้นที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster random sampling) สำหรับการสุ่มตัวอย่างกลุ่มนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง จำนวน 39 คน

## 2. การทดลองใช้เบื้องต้น (Tryout)

เป็นขั้นตอนของการนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ไปทดลองใช้เบื้องต้น โดยนำบทเรียนที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ถือว่ามีความอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นที่สำหรับการเรียนการสอนได้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของบทเรียนกับนักเรียนที่ไม่เคยเรียนเนื้อหา นั้นมาก่อน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 การทดสอบประสิทธิภาพแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One to one testing) โดยนำบทเรียนที่สร้างขึ้นไปทดลอง เพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไข โดยดำเนินการกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนนาร่องการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ จำนวน 3 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อหาข้อบกพร่องของการเรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ซึ่งดำเนินการเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2560 จากการทดลอง พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 76.66/83.33$  ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.2 การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่มย่อย (Small group testing) โดยนำบทเรียนที่สร้างขึ้นไปทดลอง เพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุง โดยดำเนินการกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนนาร่องการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ จำนวน 6 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อหาข้อบกพร่องของการเรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ อีกครั้ง โดยได้ดำเนินการเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560 จากการทดลอง พบว่า นักเรียนที่เรียนระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 81/82$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.3 การทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม (Field group testing) โดยนำบทเรียนที่สร้างขึ้นไปทดลอง เพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไข โดยนำบทเรียนที่สร้างขึ้นไปทดลอง เพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุง โดยดำเนินการกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนนาร่องการจัดการศึกษาเพื่อมีงานทำ จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อหาข้อบกพร่องของการเรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ครั้งสุดท้าย ซึ่งได้ดำเนินการเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2560 จากการทดลอง พบว่า ระบบการพัฒนาสมรรถนะ

วิชาชีพ ฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ (E1/ E2) เท่ากับ 80/ 82.33 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้

### 3. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการ ดังนี้

#### 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น

3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้การวิเคราะห์ค่า  $t$  ตามสูตร  $t$ -test (Dependent samples)

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน การประเมินผลงานของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างหลังใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สังเคราะห์โดยการตีความ จัดระเบียบ เพื่อหาความสัมพันธ์ และสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง นำเสนอในลักษณะของคำบรรยาย ประโยค หรือข้อความ

การรับรองต้นแบบชิ้นงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอระบบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาหลักสูตรและการสอนหรือด้านการสอนสังคมศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และสาขาวิชาการจัดการโรงแรม เพื่อประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีการแบบเฉพาะเจาะจง มีคุณสมบัติ ดังนี้

#### 1. ด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 2 คน

1.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขาเทคโนโลยีการศึกษา/เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา/ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ หรือมีประสบการณ์การสอน ในสาขาเทคโนโลยีการศึกษา/เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

1.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานด้านวิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา

#### 2. ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 1 คน

2.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขาหลักสูตรและการสอน หรือการจัดการเรียนรู้ หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขาหลักสูตรและการสอน หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ในสาขาหลักสูตรและการสอนหรือ

สาขาที่เกี่ยวข้อง หรือมีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ หรือการสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

2.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานด้านวิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา การสอนแบบภควันตภาพ การสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา

3. ด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา อาชีวศึกษา จำนวน 2 คน

3.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาการ โรงแรม การจัดการ โรงแรม หรืออาชีวศึกษา หรือนิเทศการศึกษา หรือเป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขาหลักสูตรและการสอน หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และเป็นอาจารย์ ในสาขาการ โรงแรม การจัดการ โรงแรม หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือมีประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนแบบภควันตภาพ หรือการสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3.2 เป็นนักวิชาการ/ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีผลงานด้านวิชาการ/ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการ โรงแรม นิเทศการศึกษา การสอนแบบภควันตภาพ การสอนทางไกล หรือการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นผลงานที่ยอมรับในวงการศึกษา

#### ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบชิ้นงานและเขียนรายงาน

การดำเนินการวิจัยขั้นในตอนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุง เขียนสรุปผล และอภิปรายผลการดำเนินการวิจัย โดยการศึกษาองค์ความรู้หรือเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับระบบ การสำรวจและการประเมินความต้องการระบบ การพัฒนารอบแนวคิดระบบ การสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีการระดมความคิดเป็นกลุ่ม (Focus group) การพัฒนารอบแนวคิดต้นแบบ และการทดสอบประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 และเผยแพร่ต่อไป

#### สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย ประกอบด้วย รายละเอียด ดังนี้

1. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการรับรองระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย



2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency) (สำเร็จ บุญเรืองรัตน์, 2529) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยนำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาแปลงเป็นคะแนน ดังนี้

กำหนดคะแนนเป็น +1 มีความเห็นว่า สอดคล้อง

กำหนดคะแนนเป็น 0 มีความเห็นว่า ไม่แน่ใจ

กำหนดคะแนนเป็น -1 มีความเห็นว่า ไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำมาแทนค่าในสูตรหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การแปลความหมายดัชนีความสอดคล้อง มีดังนี้

ระหว่าง 0.50 ถึง 1.00 หมายถึง สอดคล้อง

ระหว่าง -0.50 ถึง 0.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระหว่าง -1.00 ถึง -0.49 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ถ้าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือ เท่ากับ .50 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ ไม่ต้องทำการปรับปรุง สำหรับข้อใดที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า .50 ผู้วิจัยต้องดำเนินการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงต่อไป

2.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น เป็นแบบสำรวจ โดยใช้มาตราจัดอันดับแบบตัวเลข 5 ระดับ แบ่งเกณฑ์การให้ค่าน้ำหนัก ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531)

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ ไม่เห็นด้วยเลย

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด/ ไม่เห็นด้วยเลย

2.3 แบบประเมินต้นแบบระบบ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) มีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินแล้ว จึงหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ต้นแบบระบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ต้นแบบระบบมีความเหมาะสมในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ต้นแบบระบบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ต้นแบบระบบมีความเหมาะสมในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ต้นแบบระบบมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

2.4 แบบประเมินเว็บไซต์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินแล้ว จึงหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายโดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง เว็บไซต์ของระบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง เว็บไซต์ของระบบมีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เว็บไซต์ของระบบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง เว็บไซต์ของระบบมีความเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง เว็บไซต์ของระบบมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

2.5 แบบสอบถามความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินแล้ว จึงหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจจากการใช้ระบบฯ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจจากการใช้ระบบฯ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจจากการใช้ระบบฯ ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจจากการใช้ระบบฯ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจจากการใช้ระบบฯ ในระดับน้อยที่สุด

2.6 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ตามเกณฑ์ 80/ 80 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556) ตามสูตร ดังนี้

$$E1 = \frac{\sum X}{A} \times 100$$

เมื่อ E1 คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ

$\sum X$  คือ คะแนนรวมแบบวัดระหว่างเรียน 4 รายการ ดังนี้

- 1) แบบวัดแบบวัดผลการเรียนรู้เรื่องที่ 1-4
- 2) แบบวัดทักษะการจัดการ โรงแรม
- 3) แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการ โรงแรม
- 4) แบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการ โรงแรมของนักเรียนทั้งหมด

A คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกหัด ใบบางทุกชิ้นรวมกัน

N คือ จำนวนนักเรียนทั้งหมด

$$E2 = \frac{\frac{\sum X}{B}}{\frac{N}{B}} \times 100$$

เมื่อ E2 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

$\sum X$  คือ คะแนนรวมแบบวัดหลังเรียน ดังนี้

- 1) แบบวัดแบบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน
- 2) แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม
- 3) แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการโรงแรม
- 4) แบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการโรงแรม

$B$  คือ คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

$N$  คือ จำนวนนักเรียนทั้งหมด

2.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียนด้วย  $t$ -test dependent samples (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555)

$$\text{สูตร } t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

$$df = n - 1$$

เมื่อ  $D$  แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่

$n$  แทน จำนวนคู่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นักวิจัย แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ตามเกณฑ์ E1/ E2 (เกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/ 80)

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความก้าวหน้าของผลการเรียนผ่านระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ตอนที่ 5 ผลการประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

#### ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

จากการสังเคราะห์หลักการ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัย และผลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องนำไปสู่การยกร่างระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### ผลการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัย นำเสนอ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 องค์กรประกอบและแบบจำลอง (ร่าง) ต้นแบบระบบ

(ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์

องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

องค์ประกอบที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

องค์ประกอบที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล

องค์ประกอบที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ



ภาพที่ 7 แบบจำลองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนของ (ร่าง) ต้นแบบระบบ

กิจกรรมการใช้ระบบพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อม

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการเรียนแบบภควัฒนภาพ

ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน

ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ

ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้

ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ

ขั้นที่ 7 ประเมินผลการปฏิบัติ

จากรายละเอียดของการนำเสนอดังกล่าว ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ ให้มีความสมบูรณ์และมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ปฏิบัติกับกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนต่อไป

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ตามเกณฑ์ E1/ E2 (เกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/ 80)

ผู้วิจัย นำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้น (Tryout) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 39 คน แบ่งการทดลองออกเป็น 3 กลุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบเดี่ยว 1: 1 (One to one testing)

เป็นขั้นตอนของการนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ผลที่ได้จากการทดลอง มีรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน ( $N = 3$ )

ผลการเรียน	กระบวนการ		หลังเรียน	
	E1	SD	E2	SD
ผลการทดสอบประสิทธิภาพ	76.66	0.57	83.33	0.57

จากตารางที่ 7 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีประสิทธิภาพ  $E1/ E2 = 76.66/ 83.33$  ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพที่กำหนด 80/ 80 สอดคล้องกับผลที่ได้จากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้เรียน พบว่า การจัดการเรียนการสอน โดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ยังไม่ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียน ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เพิ่มเติม ดังนี้

1. ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการจัดการเรียนการสอนของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. จัดทำขั้นตอนการชี้แนะวิธีการเรียนแบบภาควันตกภาพ ให้ง่ายต่อการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจของครูและผู้เรียนมากขึ้น

3. ปรับกิจกรรมการปฏิบัติงานกับสถานประกอบการจริงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบกลุ่ม 1: 10 (Small group testing)

เป็นขั้นตอนของการนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ผลที่ได้จากการทดลอง มีรายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน ( $N = 6$ )

ผลการเรียน	กระบวนการ		หลังเรียน	
	E1	SD	E2	SD
ผลการทดสอบประสิทธิภาพ	81	0.87	82	0.69

จากตารางที่ 8 พบว่า นักเรียนที่เรียนระบบด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๗ มีค่าประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 81/82$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

#### ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบภาคสนาม 1: 100 (Field group testing)

ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๗ หลังจากที่ได้ทดลองใช้เบื้องต้นแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มแล้ว จากนั้นจึงได้นำไปดำเนินการทดลองกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน เมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2560 ซึ่งนับเป็นการทดลอง ครั้งสุดท้าย ผลที่ได้จากการทดลองมีรายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนและผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียน ( $N = 30$ )

ผลการเรียน	กระบวนการ		หลังเรียน	
	E1	SD	E2	SD
ผลการทดสอบประสิทธิภาพ	80.00	0.34	82.33	0.43

จากตารางที่ 9 พบว่า แสดงให้เห็นว่า นักเรียนที่เรียนระบบด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๗ มีค่าประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 80/82.33$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80



### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความก้าวหน้าของผลการเรียนผ่านระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ผู้วิจัย นำคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียน ที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์ค่า  $t$  ( $t$ -test dependent samples) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์  $t$ -test ( $N = 30$ )

การทดสอบ	$\bar{X}$	$SD$	$\bar{D}$	$SD$	$t$	Sig. (1-tailed)
ก่อนเรียน	21.07	1.53	12.10	3.09	21.46*	0.00
หลังเรียน	33.17	2.63				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า คะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์  $t$ -test มีค่าเท่ากับ 21.46 เมื่อเปรียบเทียบกับจุดวิกฤติในตารางการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเท่ากับ 1.689 หมายความว่า ปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น

### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จำนวน 30 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่มีต่อการใช้ระบบ  
การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ (N = 30)

รายละเอียด	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ขั้นตอนการชี้แนะวิธีการเรียนแบบภควันตภาพ มีความเข้าใจง่าย	4.34	0.37	มาก
2. วิธีการเข้าศึกษาข้อมูลในระบบง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.22	0.37	มาก
3. การเข้าใช้ระบบมีความสะดวก รวดเร็ว	4.12	0.37	มาก
4. หน้าเว็บไซต์ของระบบมีสัดส่วนที่เหมาะสม ดูง่าย	4.50	0.31	มากที่สุด
5. ข้อความ/ เนื้อหา มีปริมาณเหมาะสม อ่านง่าย	4.29	0.31	มาก
6. ภาพนิ่งเป็นตัวอย่างได้ดี สื่อความหมายได้ดี	4.35	0.22	มากที่สุด
7. วิดีทัศน์เป็นตัวอย่างได้ดี สื่อความหมายได้ดี	4.85	0.37	มากที่สุด
8. การเชื่อมโยงเนื้อหาภายในเว็บไซต์ของระบบง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.35	0.22	มาก
9. ทดสอบความรู้หลังจากศึกษาข้อมูลเนื้อหาได้ทันที ง่ายและสะดวก	4.55	0.37	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจในการเข้าใช้เว็บไซต์ของระบบ	4.65	0.37	มากที่สุด
11. ได้รับความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โรงแรม	4.85	0.37	มากที่สุด
12. ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับสถานประกอบการ แผนกส่วนหน้า	4.52	0.22	มากที่สุด
13. ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับสถานประกอบการ แผนกแม่บ้าน	4.81	0.31	มากที่สุด
14. การจัดการเรียนการสอน โดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียน	4.80	0.37	มากที่สุด
15. เกิดความสนใจในงานอาชีพการบริการงาน โรงแรม	4.45	0.22	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.51	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) โดยด้านที่มีความพึงพอใจ

มากที่สุด ได้แก่ การได้รับความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โรงแรม รองลงมา ได้แก่ ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับสถานประกอบการ แผนกแม่บ้าน และการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียน ( $\bar{X}$  = 4.85, 4.81 และ 4.80 ตามลำดับ)

### ตอนที่ 5 ผลการประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

การรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ดำเนินการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับความเหมาะสม ความหมาย สถิติค่าเฉลี่ย และเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ตามรายละเอียด ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตร การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีความเหมาะสมในการสร้างภูมิคุ้มกันการติดสื่อลามก และตรงตามความต้องการของสังคมเพียงใด	4.33	0.57	มาก
2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาค ตะวันออกมีความเหมาะสมเพียงใด	4.67	0.57	มากที่สุด
3. หลักการ การพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาค ตะวันออกที่กำหนดขึ้นมีความสมเหตุสมผล และมีองค์ประกอบ ระบบเหมาะสมเพียงใด	4.33	1.15	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. การจัดการเรียนการสอน โดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ แบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียน	4.33	0.57	มาก
5. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนภาพ หลักสูตร การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดการบริการ ในโรงแรมเหมาะสมเพียงใด	4.33	1.15	มาก
6. เนื้อหาสาระและแผนการสอนสอดคล้องกับระบบการพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพียงใด	4.33	1.15	มาก
7. เนื้อหาที่ใช้สอนในแต่ละครั้งมาก/ น้อย การพัฒนาระบบการพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพียงใด	4.00	1.00	มาก
8. เนื้อหาที่ใช้สอนในแต่ละครั้งมาก/ น้อย การพัฒนาระบบการพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพียงใด	4.00	1.00	มาก
9. การจัดการเรียนการสอน โดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ แบบภควัฒนภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียนเพียงใด	4.45	0.58	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	แปลผล
10. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้นักเรียนเกิดประสบการณ์วิชาชีพเพียงใด	4.45	0.58	มาก
11. การทดสอบประสิทธิภาพมีความเหมาะสมเพียงใด	4.55	1.20	มากที่สุด
12. บทเรียนที่พัฒนาขึ้นเป็นไปตามองค์ประกอบ และขั้นตอนระบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างประสบการณ์การจัดการ โรงแรมเพียงใด	4.67	1.09	มากที่สุด
13. ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบันเพียงใด	4.33	0.57	มาก
รวมเฉลี่ย	4.37	0.86	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 หมายความว่า ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม

## บทที่ 5

### ต้นแบบระบบ

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก หรือเรียกว่า “แผนโสปางค์พัคค์” (Sopangpak plan) ประกอบด้วย รายละเอียดของระบบ ดังต่อไปนี้

#### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive summary)

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก สามารถรองรับการบริหารจัดการระบบในรูปแบบการศึกษาแบบภควันตภาพ นับเป็นช่องทางจัดการศูนย์ความรู้สำหรับพัฒนาความรู้และประสบการณ์เพื่อให้นักเรียนสามารถพัฒนาทรัพยากรตนเองได้ในทุกที่ทุกเวลา โดยสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการสื่อสารชนิดใดก็ได้ มีความยืดหยุ่นในการเรียน ที่สำคัญผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและเรียนรู้ได้ตลอดตามความต้องการ โดยออกแบบให้มีความเหมาะสมสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 รายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ในกิจกรรมสร้างความหวังในการประกอบอาชีพตามนโยบายหนึ่งของรัฐบาล ที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมในกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนรู้งานอาชีพในท้องถิ่นงานบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมให้ตลาดแรงงาน ได้มีผู้ปฏิบัติงานที่มีใจรักในงานอาชีพ มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของงานบริการด้านการโรงแรม โดยแบบจำลองของระบบพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์

องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

องค์ประกอบที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

องค์ประกอบที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล

องค์ประกอบที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติขององค์ประกอบ 7 ขั้นตอน ตามกิจกรรมการใช้ระบบพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

**ขั้นตอนระบบ ผู้เข้าใช้ระบบ ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้**

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อม

ขั้นที่ 2 ชี้แนะวิธีการเรียนแบบภควันตภาพ

ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน

ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ

ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้

ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ

ขั้นที่ 7 ประเมินผลการปฏิบัติ

การใช้งานของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยเฉพาะขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติ และช่องทางภควันตภาพที่ได้จัดทำขึ้น สำหรับเป็นช่องทางในการจัดการเรียนการฝึกและชี้แนะ ถึงสมรรถนะวิชาชีพของงานบริการด้านการ โรงแรม หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการ โรงแรม สมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หลักวิชาการบริการด้านการ โรงแรม ทักษะการบริการด้านการ โรงแรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และสามารถนำมาใช้ร่วมกับ รายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้สาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

ครูผู้ควบคุมการฝึกและสถานประกอบการจะเป็นผู้ประเมินผู้เข้ารับการฝึกรายบุคคล ด้วยการใช้แบบประเมินและแบบสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากสมรรถนะที่กำหนด หลังจากผ่านการเรียนรู้และทดสอบในส่วนของทฤษฎีและปฏิบัติแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการประเมินทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติสำหรับใช้ปรับปรุงในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคต โดยผลป้อนกลับนี้จะได้รับจากผลการฝึกรายบุคคล และผลจากการประเมินจากการใช้แบบ ประเมินและผลจากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์และเกิดประโยชน์กับการจัดการเรียนการสอน

## ตอนที่ 1 บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาล โดยใช้แนวคิด การจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เป็นฐาน (Area based education management) และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิรูปการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพและ จิตความสามารถของประชากรวัยเรียนกลุ่มเป้าหมายทุกระดับการศึกษา ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานและคุณลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพที่พร้อม และเหมาะสมกับ

การดำเนินชีวิต ที่มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม เข้าสู่การเป็นจังหวัดที่มี อุตสาหกรรมเป็นฐาน (Industry-based society) ประชากรของจังหวัดจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ให้มีทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะ คุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ หน้าที่และต่อสังคม ได้จัดประชุมเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2558 ณ ห้องประชุมสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต1 เพื่อระดมความคิดเห็นจากทุกองค์กรในจังหวัดที่มี ส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา โดยบูรณาการหลักสูตรสถานศึกษาให้สามารถพัฒนา ทักษะชีวิต และทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในจังหวัด มุ่งเน้น การเตรียมความพร้อมของนักเรียนตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงระดับอาชีวศึกษา (คมสัน เอกชัย, 2558) ในการจัดทำหลักสูตรนี้ได้นำข้อมูลจากการวิเคราะห์พื้นฐานความเป็นอยู่ของประชากร วิธีการ ดำเนินชีวิต การทำงานของประชากรและความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรม มาประกอบ กับการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษาของ กำหนด แนวทางในการจัดทำ โดยหลักสูตรที่บูรณาการขึ้นมาสามารถตอบโจทย์ของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีนโยบายเพิ่มสัดส่วนผู้เรียนในสายอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ก้าวสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการเพื่อรองรับการจ้างงานจากภูมิภาคธุรกิจ ภูมิภาคอุตสาหกรรมและภูมิภาคการเกษตรในระดับประชาคมอาเซียน และระดับสากล จึงต้องมึ การบูรณาการและการบริหารจัดการร่วมกันทุกภูมิภาคส่วนในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาให้กับ ประชากรของจังหวัดเพื่อสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบริบท ของจังหวัดที่มีอัตราการเติบโตด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็วแต่ยังขาดแคลนแรงงานที่มี ทักษะด้านวิชาชีพและคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม และภาคตะวันออกที่มีอุตสาหกรรมมากมาย อาทิ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรม ประมง อุตสาหกรรมก่อสร้างและที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรม คิดสร้างสรรค์ และการบริหารจัดการ ดังนั้น สถานศึกษาและหน่วยงานที่จัดการศึกษาต้องพัฒนา ผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งปลูกฝัง เสริมสร้างผู้เรียนให้มีคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรมและวินัยการทำงานในภูมิภาคอุตสาหกรรม เพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้จริง สามารถประกอบอาชีพสร้างรายได้ ได้อย่างแท้จริง และ เจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในภูมิภาคอุตสาหกรรม และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของ ชาติต่อไป และประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ร่วมของจังหวัดที่กำหนดไว้กับเศรษฐกิจชั้นนำ อุตสาหกรรมสะอาด ท่องเที่ยวนานาชาติ ประตูดูเศรษฐกิจโลก (หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อ การมีงานทำ ระดับมัธยมศึกษา จังหวัดลพบุรี, 2559)



ถึงแม้ประเทศไทยจะมีรายรับจากธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมสูงเป็นอันดับต้น ๆ ในกลุ่มอาเซียน แต่ด้านการฝึกอบรมในวิชาชีพสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ยังไม่ครอบคลุม จึงทำให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกันจัดทำ MOU เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานในด้านนี้ให้มากขึ้น โดยมีการกำหนดระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) ซึ่งทำให้มีการจัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน ไม่ว่าจะแรงงานเก่าและแรงงานใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับตลาดทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว มากยิ่งขึ้น ต่อมากลุ่มอาเซียนได้มีการลงนามข้อตกลงด้านการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว 32 ตำแหน่งงาน โดยมีการแบ่งเป็น 2 สาขา คือ 1) สาขาด้านโรงแรม มี 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และอาหารกับเครื่องดื่ม 2) สาขาด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ แผนกนำเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว ในสาขาที่พักและการเดินทาง (จังหวัดชลบุรี, 2559) ส่งผลให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวสามารถที่จะเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้อย่างเสรี ดังนั้น การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านโรงแรมและด้านการท่องเที่ยวของไทย ให้มีสมรรถนะและศักยภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล รองรับการแข่งขันย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเสรีอาเซียน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีความร่วมมือเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีสมรรถนะสูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกัน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี (หนังสือพิมพ์พิมพ์ไทย, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจจากรายงานสถานการณ์ พบว่า โดยภาพรวมแรงงานไทยด้านท่องเที่ยว ใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีการขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาในสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ฝึกฝนและหาประสบการณ์ในการทำงานไปอีกสักระยะ อีกทั้งยังปฏิเสธงานในบางตำแหน่ง โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติ เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักกรีด ซึ่งทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในส่วนนี้ รัฐบาลจึงต้องพัฒนาแรงงานระดับล่างให้ขึ้นมาทำงานส่วนนี้แทน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สำรวจความต้องการแรงงานเพื่อการมีงานทำในโรงแรมจังหวัดชลบุรี โดยได้เดินทางไปสอบถามสถานประกอบการด้านตำแหน่งงานที่ต้องการและคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการด้านการโรงแรมในจังหวัดชลบุรี จากผลการสอบถาม พบว่า ตำแหน่งงานที่ต้องการมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ แผนกแม่บ้าน ซึ่งขาดแคลนมากที่สุดในขณะนี้ และความต้องการอันดับสอง ได้แก่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนความต้องการแรงงานอันดับที่สาม คือ แผนกผลิตอาหาร และอันดับที่สี่ คือ แผนกต้อนรับ ส่วนหน้า ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ต้องการแรงงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงขอแค่มีใจรักในงานบริการและมีทักษะในการปฏิบัติงานบ้างเท่านั้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูล

ผลการสำรวจความต้องการแรงงานในปี พ.ศ. 2558 ของจังหวัดชลบุรี ที่สำรวจ พบว่า ไม่ต้องการแรงงานที่จบการศึกษาระดับสูง โดยจากสรุปข้อมูล พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการแรงงานรวม 4,499 อัตรา เมื่อพิจารณาความต้องการแรงงานตามระดับการศึกษา พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการแรงงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 1,431 อัตรา (ร้อยละ 31.81) รองลงมา ได้แก่ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 991 อัตรา (ร้อยละ 22.03) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 766 อัตรา (ร้อยละ 17.03) ตามลำดับ โดยอาชีพที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เสมียน พนักงานธุรการ พนักงานงานทั่วไป (งานบริการ) จำนวน 348 อัตรา รองลงมา ได้แก่ พนักงานขับรถยนต์ บรรทุกขนาดเล็กและรถตู้ จำนวน 293 อัตรา และพนักงานขายและผู้นำเสนอสินค้าอื่น ๆ จำนวน 205 อัตรา (สำนักงานแรงงาน, 2559)

จากผลการสำรวจและข้อมูลที่ได้กล่าวมาผู้จัดทำจึงเกิดแนวคิดในการจัดทำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชา การจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก ที่ได้นำเอาแนวคิดของหลักสูตรการศึกษาเพื่อการมีงานทำในระดับมัธยมศึกษาเข้ามาประยุกต์ใช้โดยมีความสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3) ที่ได้มุ่งเน้นให้ผู้เรียน ได้สำรวจความถนัดและความสนใจของตนเอง ส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพส่วนตน ได้มีทักษะในการคิดวิจารณ์ญาณคิดสร้างสรรค์ และคิดแก้ปัญหา มีทักษะในการดำเนินชีวิต มีทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสมดุลทั้งด้านความรู้ ความคิด ความดีงาม และมีความภูมิใจในความเป็นไทยตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อ ซึ่งจะส่งเสริมในกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ของผู้เรียน ให้ได้เรียนรู้การปฏิบัติงานด้านงานอาชีพเพื่อให้มีทักษะเบื้องต้นและมีใจรักในงานบริการ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสายงานบริการต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ จากการสำรวจสภาพการจัดการเรียนการสอนของครู โรงเรียนชุมชนวัดหนองรี และโรงเรียนวอนนภาศัพท์ จำนวน 6 คน เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ในรายวิชาการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติม ของกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โดยใช้แบบสอบถามการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนที่สอนด้านการโรงแรมในปัจจุบัน พบปัญหา ดังนี้

1. โรงเรียนไม่มีห้องปฏิบัติการที่จะให้ผู้เรียน ได้ฝึกประสบการณ์จริง และขาดความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนด้านการโรงแรม

2. ครูผู้สอนไม่มีความรู้เฉพาะทางด้านการโรงแรม ยังคงใช้สื่อการสอนรูปแบบเดิม และไม่สามารถนำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

3. ระยะเวลาที่จะให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติไม่เพียงพอ

2. ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านการโรงแรม แต่ยังไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะฝึกประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ

5. ผู้เรียนขาดสมรรถนะด้านการแสดงออก การพูด การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาในการทำงาน ตลอดจนขาดทักษะด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

จากผลการสำรวจไปยัง โรงเรียน พบว่า ทางโรงเรียนมีความต้องการด้านการส่งเสริม การงานอาชีพให้กับผู้เรียนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กับ สถานประกอบการจริง เนื่องจากทางโรงเรียนไม่สามารถจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเรียนรู้ถึงวิธี การปฏิบัติในงานอาชีพได้อย่างครบถ้วน ด้วยเหตุนี้จึงมีแนวคิดที่จะจัดทำระบบเพื่อเป็นตัวกลาง ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการงานอาชีพนี้ขึ้นมา ซึ่งได้ออกแบบให้ได้นำความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อต้องการให้ข้อมูลเนื้อหาเข้าถึง ผู้เรียนได้มากและสะดวกที่สุด โดยสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับเป็นช่องทางสื่อสาร ระหว่างผู้รับกับผู้ส่ง ได้ เพื่อสร้างความสะดวกและเกิดประโยชน์กับการจัดการเรียนการสอนให้ ได้มากที่สุด ต้องการให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว วิธีการเช่นนี้สามารถเรียกได้ว่า เป็นรูปแบบการศึกษาแบบภควันตภาพ โดยมีหลักการที่ว่า “ทำให้ความรู้ปรากฏอยู่ทุกหนทุกแห่ง” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ ภควันตภาพ หลักสูตร การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้นภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยออกแบบให้สามารถเสริมสร้างความรู้ด้านหลักวิชาการ โรงแรม ให้กับผู้เรียนและสามารถให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสถานประกอบการจริง โดยบางส่วนเป็นการเรียนรู้ ผ่านช่องทางออนไลน์ ในรูปแบบการศึกษาแบบภควันตภาพ หรือ Ubiquitous learning เป็นการแพร่กระจายและทำให้ความรู้ปรากฏอยู่ทุกหนทุกแห่ง สามารถที่จะรับฟัง รับชม และรับรู้ ได้ตลอดเวลา นับเป็นช่องทางจัดการศูนย์ความรู้สำหรับพัฒนาความรู้และประสบการณ์เพื่อให้นักศึกษา สามารถพัฒนาทรัพยากรตนเองได้ในทุกที่ทุกเวลา ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและ เรียนรู้ได้ตลอดตามความต้องการ อีกทั้งเพื่อเป็นการสร้างความหวังในการประกอบอาชีพ ตามนโยบายหนึ่งของรัฐบาลที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมในกิจกรรม ลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนรู้งานอาชีพในท้องถิ่น งานบริการ โรงแรม และการท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมให้ตลาดแรงงานได้มีผู้ปฏิบัติงานที่มีใจรักในงานอาชีพ

มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของงานบริการด้านการโรงแรม โดยการพัฒนาระบบพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก นับเป็นการบูรณาการหลักสูตรสถานศึกษาให้สามารถพัฒนาทักษะชีวิตและทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในจังหวัดอีกด้วย

#### วัตถุประสงค์ของระบบ

1. เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพสำหรับนักเรียน ที่เรียนสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี
2. เพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการมีงานทำทางภควันตภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

#### หลักการและทฤษฎีในการพัฒนาระบบ

การจัดระบบ และระบบการจัดการเรียนการสอน

วิธีการจัดระบบหรือวิธีระบบ (Systems approach) เป็นการวางแผนพัฒนาใหม่ หรือปรับปรุงระบบที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นด้วยการกำหนดปรัชญาปณิธาน จุดมุ่งหมาย องค์กรประกอบ ภาระหน้าที่ ความปฏิสัมพันธ์ ขั้นตอน ปัจจัยเกื้อหนุน และการประเมินควบคุมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือการแก้ปัญหาการดำเนินงานโดยเน้นที่ขั้นตอนที่เหมาะสม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2555) โดยเป็นการปฏิบัติงานโดยรวมเอาส่วนย่อยมาทำงานร่วมงานกันและมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้ผลบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ระบุไว้

นอกจากนี้ได้ใช้ทฤษฎีและกระบวนการด้านระบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สามารถออกแบบการเรียนการสอนและสามารถพัฒนาแต่ละขั้นตอนของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก ได้อย่างเหมาะสมโดยใช้แนวคิด CIPOF Model ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ในการพัฒนารอบแนวคิดต้นแบบระบบ

การเรียนแบบภควันตภาพ (Ubiquitous)

การศึกษาแบบภควันตภาพ หรือ Ubiquitous learning เป็นศัพท์ใหม่ที่บัญญัติขึ้นมาในช่วงของการพัฒนาการเรียนโดยใช้สื่อแท็บเล็ต (Tablet) ของวงการศึกษาไทยในปัจจุบัน โดยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ศัพท์คำนี้ถูกในทางโลกวัตถุด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี คำว่าภควันต ตรงกับคำว่า Broadcast หรือ Ubiquitous (Existing everywhere) หมายถึง การแพร่กระจายและการทำให้ปรากฏอยู่ทุกหนทุกแห่ง สามารถที่จะรับฟัง รับชม และรับรู้ได้ตลอดเวลา เรียกรวมว่าภควันตภาพ ซึ่งสรุปแล้วศาสตร์ที่ว่าด้วยการแพร่กระจายความรู้ ข้อมูลข่าวสารหรือสภาวะต่าง ๆ

เรียกว่า ภาควันตวิทยา ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Ubiquitology หรือ Pakawantology บทบาทสำคัญของภาควันตภาพที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีภาควันตภาพมีบทบาทในการพัฒนาศูนย์กลางความรู้ การจัดการศูนย์กลางความรู้และประสบการณ์และพัฒนาความรู้และประสบการณ์เพื่อให้มนุษย์สามารถพัฒนาทรัพยากรตนเองได้ในทุกที่ทุกเวลา โดยสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการสื่อสารชนิดใดก็ได้ จึงทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการเรียน ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการเรียนรู้จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตามบริบทของผู้เรียน

#### สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม

สาขาวิชาการ โรงแรม มุ่งผลิตผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในการบริการงานด้านการโรงแรม ให้มีทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในจังหวัดทั้งนี้เพื่อสอดคล้องกับภารกิจสำคัญประการหนึ่งของกรมการจัดหางาน ก็คือ ภารกิจในด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อช่วยให้กลุ่มเป้าหมายที่รับบริการได้มีงานทำที่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัด และทักษะของตนเอง และเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหรือเลือกประกอบอาชีพของตนเอง โดยมีสมรรถนะวิชาชีพ ดังนี้ (กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2559)

1. วางแผน ดำเนินงาน จัดการงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการอาชีพ
3. ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักและกระบวนการ
4. ใช้หลักการและกระบวนการของการเป็นผู้บริการในงาน โรงแรม
5. ประยุกต์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวในงาน  
โรงแรม
6. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านโรงแรม งานครัวโรงแรม และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
7. ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพและเทคโนโลยี และนำมาพัฒนางาน โรงแรมให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัย
8. สื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศในการบริการงาน โรงแรม

### หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ

เป็นการจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาล โดยใช้แนวคิดการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เป็นฐาน (Area based education management) และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของประชากรวัยเรียนกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับการศึกษา ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานและคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม ที่พร้อมและเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตในบริบทของจังหวัดชลบุรี

หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำของจังหวัดชลบุรี (Work-based education management) เกิดขึ้นจากการบูรณาการการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และความต้องการในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และวินัยในการทำงานในภาคอุตสาหกรรมตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการเพิ่มสัดส่วนผู้เรียนในสาขาอาชีพศึกษาเพื่อการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะก้าวสู่การเป็นแรงงานระดับฝีมือในสถานประกอบการเพื่อรองรับการจ้างงานจากภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาคการเกษตรในระดับประชาคมอาเซียนและระดับสากล การประกาศนโยบายเรื่อง “การลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้: Moderate class more knowledge” ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี

### แนวคิดในการพัฒนารอบแนวคิดต้นแบบระบบ

กรอบแนวคิดในการพัฒนาต้นแบบระบบในการวิจัยครั้งนี้ ได้อ้างอิงแนวคิดระบบ CIPOF Model ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ซึ่งประกอบไปด้วย C-Context, I-Input, P-Process, O-Output และ F-Feedback โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานการณ์ (C-Context) บริบท คือ การจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพในสาขาวิชาการโรงแรม ของสาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพและเทคโนโลยี สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นช่วงชั้นปีที่ 1-3

2. กำหนดองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า (I-Input) จากองค์ความรู้และสมรรถนะของงานบริการด้านการโรงแรม ได้แก่ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ, วัตถุประสงค์, สมรรถนะของงานบริการด้านการโรงแรม, หลักวิชาการบริการด้านการโรงแรม, ทักษะการบริการด้านการโรงแรม, จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจกรรมการเรียนรู้ทางภควันตภาพ

3. กำหนดองค์ประกอบด้านกระบวนการ (P-Process) จากการศึกษาข้อมูลและสมรรถนะที่ต้องการจำเป็นจึงได้ออกแบบกระบวนการให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานบริการด้านการโรงแรม ทั้งนี้ได้ออกแบบกระบวนการโดยกำหนดกิจกรรมออกเป็นกิจกรรมตามสมรรถนะที่ต้องการโดยกิจกรรมทั้งหมดจะแบ่งออกเป็นภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึก

จำเป็นต้องผ่านกิจกรรมในส่วนของทฤษฎีก่อนที่จะเข้าสู่เหตุการณ์ภาคปฏิบัติกับสถานประกอบการจริง ตามองค์ประกอบของระบบที่ได้จัดทำขึ้น

ในการกำหนดองค์ประกอบด้านกระบวนการ (P-Process) จากการศึกษาข้อมูลและสมรรถนะที่ตรงกับระดับของผู้เรียน โดยการวิจัยครั้งนี้ได้จัดกิจกรรมในกลุ่มสาระการเรียนรู้ การงานอาชีพและเทคโนโลยีสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ช่วงชั้นปีที่ 1-3 และจากข้อมูลที่ได้สอบถามไปยังผู้ประกอบการและจากการศึกษาข้อมูลจากหลักสูตรและมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน จึง พบว่า ตำแหน่งงานที่ต้องการมากที่สุด คือ แผนกแม่บ้าน รองลงมา คือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกผลิตอาหาร และแผนกต้อนรับ ส่วนหน้า ตามลำดับความขาดแคลน จึงได้ออกแบบให้มีการให้ความรู้ทางทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้นของการบริการในทุกแผนกและได้จัดให้มีการทดลองปฏิบัติงานจริงร่วมกับสถานประกอบการในแผนกที่นักเรียนต้องการ ซึ่งสามารถจัดกิจกรรมนี้ในห้องเรียนสร้างความหวังในการประกอบอาชีพให้กับนักเรียนเพื่อเป็นแรงกระตุ้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นหาศักยภาพและความชอบของตนเอง โดยเป็นช่องทางที่ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติตามความถนัด ความสนใจ และความต้องการด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจัดการเรียนรู้ในกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ได้อย่างเหมาะสม และ โดยมีมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม

แผนก	สมรรถนะตามหน้าที่/ รายการมาตรฐานสมรรถนะ
แผนกต้อนรับส่วนหน้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้านที่พัก</li> <li>2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก</li> <li>3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ</li> <li>4. รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล</li> <li>5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ</li> <li>6. จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า</li> <li>7. เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน</li> </ol>

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

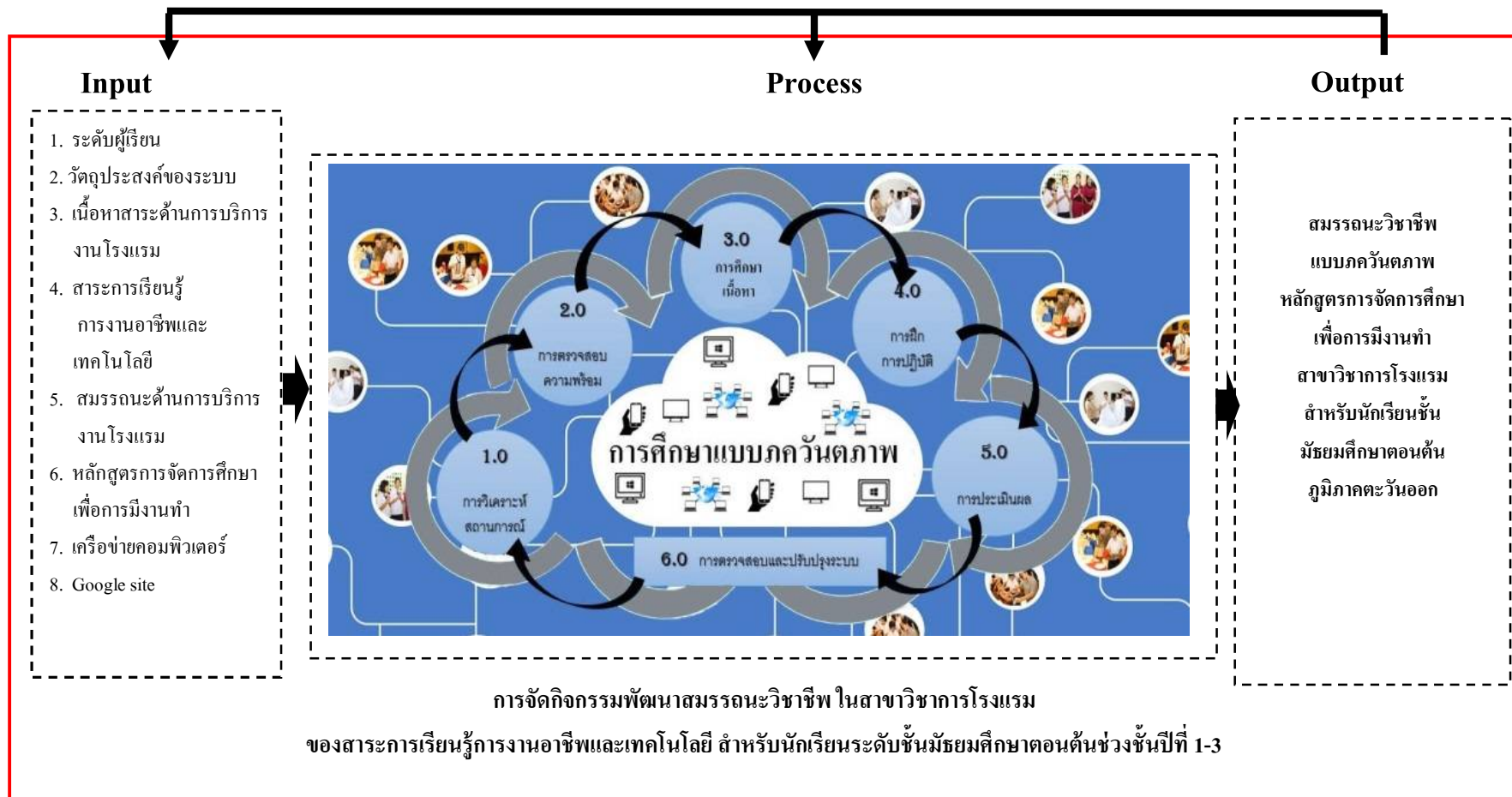
แผนก	สมรรถนะตามหน้าที่/ รายการมาตรฐานสมรรถนะ
แผนกแม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า</li> <li>2. ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง เครื่องอำนวยความสะดวก และเครื่องมือต่าง ๆ</li> <li>3. ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องสำหรับลูกค้า</li> <li>4. ดูแลรักษาและอำนวยความสะดวกการซักผ้า</li> <li>5. ทำความสะอาดผ้าลินิน ผ้าปูที่นอน และเสื้อผ้าของลูกค้า</li> <li>6. เป็นพนักงานบริการประจำตัวลูกค้า</li> <li>7. ทำความสะอาดและดูแลสถานที่ และอุปกรณ์ในที่ทำงาน</li> </ol>
พนักงานดูแลห้องพัก ผู้ช่วยดูแลห้องพัก, ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน, ผู้ดูแลประจำห้องพัก	<p>ผู้ช่วยดูแลห้องพัก ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน ผู้ดูแลประจำห้องพัก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า</li> <li>2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า</li> <li>3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย</li> <li>4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง</li> </ol>
พนักงานทำความสะอาด ส่วนกลาง, พนักงานทำ ความสะอาด, พนักงาน ประจำพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า</li> <li>2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ</li> <li>3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย</li> <li>4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์พื้นที่ในการทำงาน</li> </ol>
แผนกอาหารและ เครื่องดื่ม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป</li> <li>3. ส่งเสริมการบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ</li> <li>4. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย</li> <li>5. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ</li> <li>6. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ</li> <li>7. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ</li> <li>8. พัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม</li> <li>9. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า</li> <li>10. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้</li> </ol>



โดยกิจกรรมทั้งหมด จะส่งเสริมตามสมรรถนะตามหน้าที่และสมรรถนะหลัก โดยกิจกรรมจะแบ่งออกเป็นภาคทฤษฎี (ด้วยวิธีการเรียนแบบกวีวันตภาพ) และภาคปฏิบัติ (ด้วยวิธีการเรียนแบบกวีวันตภาพและปฏิบัติงานจริงกับสถานประกอบการ) ซึ่งข้อมูลในส่วนของทฤษฎีจะได้จากการศึกษามาตรฐานวิชาชีพ คำรา เอกสาร การเข้าชมการปฏิบัติงานจริงและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจากสถานประกอบการจริง ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฯ และจัดกิจกรรมให้กับนักเรียนในลักษณะรูปแบบการเรียนแบบกวีวันตภาพร้อยละ 60 และเรียนรู้จากสถานประกอบการร้อยละ 40

4. กำหนดองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ (O-Output) ได้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวีวันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ ในรูปแบบกวีวันตภาพโดยสามารถรองรับการบริหารจัดการในระบบผ่านช่องทางออนไลน์เช่นเดียวกับการสร้างบทเรียนผ่านเครือข่ายสำหรับการเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพัฒนาไปสู่การเรียนการสอนแบบกวีวันตภาพ (Ubiquitous learning or pakawanta learning) ที่เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งความรู้ ประสบการณ์และข้อมูล ให้ปรากฏอยู่ทุกแห่งหนและรับรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยจะมีลักษณะการทำงานคล้ายกับบล็อกหรือเว็บไซต์สำเร็จรูปที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 รายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โดยสอดคล้องกับนโยบายการจัดกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้

5. กำหนดองค์ประกอบด้านผลย้อนกลับ (F-Feedback) เพื่อตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงระบบให้เป็นที่ไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้มีการดำเนินงานที่สะดวกและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น



ภาพที่ 8 แบบจำลองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบทวทัศน์ภาพ

### ขั้นตอนในการพัฒนาระบบ

การดำเนินการพัฒนาของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก ได้ดำเนินตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับระบบ

1. ศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวข้องกับต้นแบบระบบ
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการเกี่ยวกับระบบ

1. ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการ
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ผลจากการสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของต้นแบบระบบ

1. ร่างกรอบแนวคิดต้นแบบระบบ
2. แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ได้กรอบแนวคิดต้นแบบระบบที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

1. เสนอรอบแนวคิดต้นแบบระบบแก่ผู้เชี่ยวชาญ
2. แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
3. ได้กรอบแนวคิดต้นแบบระบบที่ผ่านการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพต้นแบบระบบ และรับรองระบบ

1. ทดลองใช้ระบบ
2. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงต้นแบบระบบเพื่อให้ได้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ

ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออกที่สมบูรณ์

## ตอนที่ 2 องค์ประกอบและขั้นตอนของระบบ

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก มีองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบ ดังนี้

### องค์ประกอบของระบบ

องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์

เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์สถานการณ์ (C-Context) แวดล้อมหรือบริบทสำหรับระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยบริบทของการวิจัยครั้งนี้ คือ การจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ในสาขาวิชาการ โรงแรม ของสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นช่วงชั้นปีที่ 1-3 รวมถึงวิเคราะห์สถานการณ์ด้านสถานประกอบการ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และความต้องการของท้องถิ่น

องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

1. ด้านผู้เรียน: การตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในด้านความถนัด ความชอบที่แท้จริง และความต้องการในการเรียนรู้ด้านการบริการในสาขาวิชาการ โรงแรม
2. ด้านผู้สอน: การตรวจสอบความพร้อมของผู้สอนและข้อมูลสำหรับการสอน โดยมีตัวช่วยเป็นการให้ความรู้บนเว็บ ที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการศึกษาแบบภควันตภาพ
3. ด้านเนื้อหา: การตรวจสอบความพร้อมของเนื้อหาข้อมูลด้านการบริการในสาขาวิชาการ โรงแรมว่ามีความพร้อมความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด
4. ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์: การตรวจสอบความพร้อมของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีความเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้เรียนหรือไม่
5. ด้านสถานที่: การตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ทั้งทาง โรงเรียนที่จะต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในการศึกษาทฤษฎี และสถานประกอบการ โรงแรมที่จะให้ผู้เรียนศึกษาดูงานและฝึกปฏิบัติเบื้องต้น
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก: การตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นกับการดำเนินการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

องค์ประกอบที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

เป็นขั้นตอนของการให้ความรู้ด้านหลักการ ทฤษฎี หลักวิชาของการบริการในสาขาวิชาการ โรงแรม โดยเรียนรู้ตามสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งนอกจากจะเรียนรู้สมรรถนะตามหน้าที่แล้ว ต้องเรียนรู้ร่วมกับหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำร่วมด้วย ประกอบด้วย คุณลักษณะนิสัย (Attitude) ทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ (Skill) และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบ

อาชีพ (Knowledge) รวมถึงข้อมูลทฤษฎีหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชา การโรงแรมสมรรถนะหลักและย่อยของงานบริการด้านการโรงแรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และ รายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

#### องค์ประกอบที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

ผู้เรียนเข้าร่วมสังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการงาน โรงแรมกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เห็นกระบวนการในการทำงาน ด้านการโรงแรม และได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงที่เกิดจากการทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง

#### องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล

1. ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ โดยการประเมินผลผู้เรียนด้วยแบบทดสอบ การปฏิบัติงานด้านการโรงแรมตามสมรรถนะ ตามหน้าที่ และแบบสังเกตการณ์ที่ประเมินผู้ปฏิบัติ ตามสมรรถนะตามหน้าที่ สรุปและประเมินผลผู้เรียนจากผลการทดสอบในส่วนของทฤษฎีและ ปฏิบัติ ซึ่งผู้เรียนจะได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการและครูผู้สอน สำหรับการแนะนำและรายงาน ผลการฝึก จะพิจารณาจากสรุปผลการทดสอบรายบุคคลที่ผู้เข้ารับการฝึกได้รับการประเมิน

2. ประเมินระบบ หลังจากสรุปผลการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกแล้ว จะต้องสรุปผล จากการใช้ระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการของระบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดย รายงานผลจากการใช้ระบบและนำเสนอข้อมูล เพื่อแก้ไขส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์

#### องค์ประกอบที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

เป็นขั้นประเมินผลการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยการตรวจสอบข้อมูล จากผลการใช้ระบบ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด ให้มี การดำเนินงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนของระบบ

ผู้เข้าใช้ระบบ ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

##### ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อม

วิเคราะห์ความพร้อมด้านผู้เรียน โดยวิเคราะห์ความพร้อมของผู้เข้ารับการฝึก ความพร้อมด้านผู้สอน ความพร้อมด้านเนื้อหา ความพร้อมด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ความพร้อม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

##### ขั้นที่ 2 ชี้นำวิธีการเรียนแบบกวันตภาพ

ปฐมนิเทศการใช้งานของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยเฉพาะขั้นตอน ที่จะต้องปฏิบัติและช่องทางกวันตภาพที่ได้จัดทำขึ้น สำหรับเป็นช่องทางในการจัดการเรียน การสอน การฝึก และชี้แนะถึงสมรรถนะวิชาชีพของงานบริการด้านการโรงแรม หลักสูตรการจัด

การศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการ โรงแรม สมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หลัก  
วิชาการบริการด้านการ โรงแรม ทักษะการบริการด้านการ โรงแรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และวิธี  
การบูรณาการร่วมกับรายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพ  
และเทคโนโลยีอย่างไร เป็นต้น

#### ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน

เป็นขั้นตอนของการทดสอบผู้เรียนก่อนการพัฒนาตามระบบการพัฒนาสมรรถนะ  
วิชาชีพ ฯ โดยใช้แบบทดสอบความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพการ โรงแรม ผ่านระบบออนไลน์

#### ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ

ผู้เรียน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาระความรู้ด้านทฤษฎี หลักการ หลักวิชาของ  
การบริการสาขาวิชาการ โรงแรม ในรูปแบบการเรียนแบบกวีทัศน์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
โดยศึกษาตามสมรรถนะที่จำเป็น ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนก  
ต้อนรับส่วนหน้า ซึ่ง ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามหน้าที่ คุณลักษณะนิสัย  
(Attitude) ทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ (Skill) และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ  
(Knowledge) รวมถึงข้อมูลทฤษฎีด้านหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชา  
การโรงแรม สมรรถนะหลักและย่อยของงานบริการด้านการ โรงแรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และ  
รายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้สาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพและ  
เทคโนโลยี

#### ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้

หลังจากศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการประกอบอาชีพแล้ว จะมีการทบทวนความรู้  
ในส่วนของทฤษฎีที่ใช้ในการประกอบอาชีพงานบริการด้านการ โรงแรม ก่อนที่จะไปเรียนในด้าน  
การปฏิบัติงานต่อไป โดยการเข้าร่วมสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

#### ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ

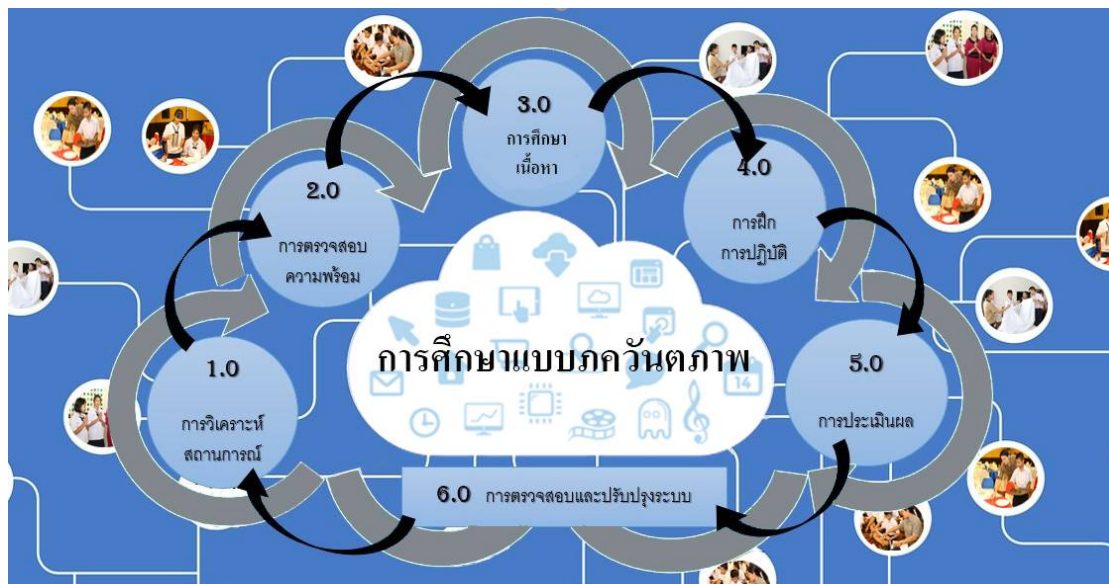
เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงานจริงของงานบริการด้านการ โรงแรม  
การฝึกปฏิบัติงานในส่วนของการปฏิบัติงานกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เห็น  
กระบวนการในการทำงานด้านการจัดการ โรงแรมและได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริง และผู้เข้ารับ  
การฝึกจะได้รับการทดสอบการปฏิบัติงานบริการด้านการ โรงแรม โดยมีสถานประกอบการจริงเป็น  
ผู้ทดสอบและให้คำแนะนำ โดยใช้แบบประเมินตามสมรรถนะ ตามหน้าที่ ในการบริการ

#### ขั้นที่ 7 ประเมินผลการปฏิบัติ

หลังจากผ่านการเรียนรู้และทดสอบในส่วนของทฤษฎีและปฏิบัติแล้ว ผู้เข้ารับการฝึก  
จะได้รับการประเมินทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงการประกอบอาชีพของตนเองใน

อนาคต โดยครูผู้ควบคุมการฝึกและสถานประกอบการ จะเป็นผู้ประเมินผู้เข้ารับการฝึกรายบุคคล ด้วยการใช้แบบประเมินและแบบสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากสมรรถนะที่กำหนด

### แบบจำลองระบบ



ภาพที่ 9 แบบจำลองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควัฒนาการ หลักสูตรการจัดการศึกษา เพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก

### ตอนที่ 3 การนำระบบไปใช้

#### พันธะผู้บริหาร

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ พัฒนาขึ้น เพื่อให้การจัดกิจกรรมการสอนที่มุ่งส่งเสริมให้นักเรียนมีสมรรถนะวิชาชีพ มีองค์ประกอบและขั้นตอนที่ชัดเจน โดยยึดบริบทและสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย สามารถรองรับการบริหารจัดการระบบในรูปแบบการศึกษาแบบภควัฒนาการ นับเป็นช่องทางจัดการศูนย์ความรู้สำหรับพัฒนาความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้มนุษย์สามารถพัฒนาทรัพยากรตนเองได้ในทุกที่ ทุกเวลา โดยสามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการสื่อสารชนิดใดก็ได้ สร้างความยืดหยุ่นในการเรียน ที่สำคัญผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและเรียนรู้ได้ตลอดตามความต้องการ โดยออกแบบให้มีความเหมาะสมสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 รายวิชาในกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

ในกิจกรรมสร้างความหวังในการประกอบอาชีพ ตามนโยบายหนึ่งของรัฐบาลที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ในกิจกรรมลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้

ดังนั้น การนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ไปใช้ในโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ซึ่งจะต้องเป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้ เป็นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทางผู้บริหารโรงเรียนต้องสนองต่อนโยบายดังกล่าว ปรับโครงสร้างเวลาเรียนและการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับรูปแบบที่กำหนดไว้

2. ผู้บริหารจะต้องมีนโยบายบริหารจัดการให้มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประเภทคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา สมาร์ทโฟน และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อรองรับการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารที่จะนำระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ไปใช้ในสถานศึกษา ควรมีการชี้แจง อธิบายและแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้งานของระบบ และประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรมการดำเนินงาน ให้กับนักเรียนและผู้สอนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

1. นักเรียนจะต้องมี Account Gmail ที่สามารถใช้ Login ได้กับทุกบริการของ Google apps for education

2. นักเรียนจะต้องมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นช่องทางในการเรียนรู้

#### เงื่อนไขความสำเร็จ

ผู้วิจัย พัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของการจัดกิจกรรมการสอนและเพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยพิจารณาสิ่งที่ต้องปรับปรุงดังนี้

1. ผลลัพธ์จากการนำระบบไปใช้
2. ผลของความพึงพอใจจากผู้ใช้ระบบ
3. ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญต่อระบบ

ในส่วนของคุณมือของการใช้ระบบ ปรากฏอยู่ในภาคผนวกของงานวิจัย



## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) ผ่านการทดสอบ ประเมินประสิทธิภาพของระบบ และการรับรองระบบจากผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนา โดยมีรายละเอียดของการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยสรุป ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

##### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

##### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อพัฒนาองค์ประกอบของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

2.2. เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

2.3 เพื่อศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน ที่เรียนจากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง

2.5 เพื่อประเมินและรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียง จากผู้ทรงคุณวุฒิ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา ด้านหลักสูตรและการสอน และด้านการจัดการ โรงแรม

1.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เรียนหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภูมิภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง จำนวน 9,720 คน จาก 218 โรงเรียน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ได้แก่

2.1 ขั้นตอนการสอบถามความคิดเห็นต่อกรอบแนวคิดของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 5 คน และด้านการจัดการ โรงแรม จำนวน 5 คน

2.2 ขั้นตอนการทดสอบประสิทธิภาพของ (ร่าง) ต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้แก่ ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ที่เรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวอนนาศัพท์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 39 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย อ้างอิงจากแนวคิดการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา 7 ขั้นตอน ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ความรู้หรือเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ ระบบและการจัดระบบ การจัดการเรียนแบบภควันตภาพ แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึม สมรรถนะวิชาชีพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงาน วิชาการจัดการโรงแรม การหาประสิทธิภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

ขั้นตอนที่ 2 สืบค้นและประเมินความต้องการต้นแบบชิ้นงานเป็นการสำรวจและประเมินความต้องการของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยใช้แบบสำรวจการเรียนการสอนของโรงเรียน เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอน สอบถามความคิดเห็นและความต้องการของครูผู้สอน จำนวน 6 คน ในโรงเรียนวอนนาศัพท์และโรงเรียน

ชุมชนวัดหนองรี ซึ่งเป็น โรงเรียนที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ในรายวิชาการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารอบแนวคิดของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยใช้หลักการพื้นฐานจากระบบ CIPOF Model ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556)

ขั้นตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 5 คน ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 5 คน และด้านการจัดการโรงแรม จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความถูกต้องและความเหมาะสมของกรอบแนวคิดร่างต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และนำข้อสรุปที่ได้จากการประชุม สรุปผล อภิปราย และปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 พัฒนาร่างต้นแบบชิ้นงาน โดยนำ (ร่าง) ต้นแบบระบบที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาดำเนินการสร้างต้นแบบระบบให้มีความสมบูรณ์ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ข้อมูลด้านการจัดการ โรงแรม การจัดการกิจกรรมการฝึกปฏิบัติงานกับสถานประกอบการ โดยใช้การเรียนการสอนแบบกวี้นตภาพ เพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์การเรียนรู้และตามวัตถุประสงค์ของระบบที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบประสิทธิภาพและรับรองต้นแบบระบบ โดยการทดลองใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ เบื้องต้น (Tryout) ในรูปแบบเดียวกับผู้เรียน จำนวน 3 คน จากนั้นจึงทดลองใช้แบบกลุ่มเล็กกับผู้เรียน จำนวน 6 คน และทดลองใช้ภาคสนามกับผู้เรียน จำนวน 30 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ของโรงเรียนอนนาศัพท์ที่เรียนในรายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี ของกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 5 ครั้ง ครั้งละ 6 คาบ (คาบละ 50 นาที)

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงข้อมูลและให้ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้นให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา และด้านหลักสูตรและการสอน จากนั้นจึงจัดทำรายงาน ฉบับสมบูรณ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบคัดกรองความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม
2. แบบทดสอบก่อนเรียน
3. แบบวัดผลการเรียนรู้ที่ 1-4
4. แบบทดสอบหลังเรียน

5. แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม
6. แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการโรงแรม
7. แบบวัดเจตต่อวิชาชีพการจัดการโรงแรม
8. แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ

ภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการโรงแรม

9. แบบประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการโรงแรม

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการ โรงแรม นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

### 1. การพัฒนาองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบ

1.1 ผลการสร้างระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ จากผลการสอบถามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผลการประเมินส่วนประกอบหลักของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ )

### 1.2 ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มี 6 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ (C-Context)

เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ แวดล้อม หรือบริบทสำหรับระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ซึ่งบริบทของการวิจัยครั้งนี้ คือ การจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ในสาขาวิชาการโรงแรม ของสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นปีที่ 1-3 รวมถึงวิเคราะห์สถานการณ์ด้านสถานประกอบการ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และความต้องการของท้องถิ่น

#### องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

1. ด้านผู้เรียน: การตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในด้านความถนัด ความชอบที่แท้จริง และความต้องการในการเรียนรู้ด้านการบริการในสาขาวิชาการโรงแรม

2. ด้านผู้สอน: การตรวจสอบความพร้อมของผู้สอนและข้อมูลสำหรับการสอน โดยมีตัวช่วยเป็นการให้ความรู้บนเว็บ ที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการศึกษาแบบภควันตภาพ

3. ด้านเนื้อหา: การตรวจสอบความพร้อมของเนื้อหาข้อมูลด้านการบริการในสาขาวิชาการโรงแรมว่ามีความพร้อมความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

4. ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์: การตรวจสอบความพร้อมของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีความเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้เรียนหรือไม่
5. ด้านสถานที่: การตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ทั้งทางโรงเรียนที่จะต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในการศึกษาทฤษฎี และสถานประกอบการ โรงแรมที่จะให้ผู้เรียนศึกษาดูงานและฝึกปฏิบัติเบื้องต้น

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก: การตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นกับการดำเนินการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ

#### องค์ประกอบที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

เป็นขั้นให้ความรู้ด้านหลักการ ทฤษฎี หลักวิชาการของการบริการในสาขาวิชาการ โรงแรม โดยเรียนรู้ตามสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งนอกจากจะเรียนรู้สมรรถนะตามหน้าที่แล้ว ต้องเรียนรู้ร่วมกับหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำได้ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม (Attitude) ทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ (Skill) และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ (Knowledge) และรวมไปถึงข้อมูลทฤษฎีหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการ โรงแรม สมรรถนะหลักและย่อยของงานบริการด้านการ โรงแรม จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงรายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้สาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี

#### องค์ประกอบที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

ผู้เรียนเข้าร่วมสังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการงานโรงแรมกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เห็นกระบวนการในการทำงานด้านการโรงแรม และได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงที่เกิดจากการทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง

#### องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล

1. ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ โดยการประเมินผลผู้เรียนด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติงานด้านการ โรงแรมตามสมรรถนะ ตามหน้าที่ และแบบสังเกตการณ์ที่ประเมินผู้ปฏิบัติตามสมรรถนะตามหน้าที่ สรุปและประเมินผลผู้เรียนจากผลการทดสอบในส่วนของทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งผู้เรียนจะได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการและครูผู้สอน สำหรับการแนะนำและรายงานผล การฝึก จะพิจารณาจากสรุปผลการทดสอบรายบุคคลที่ผู้เข้ารับการฝึกได้รับการประเมิน

2. ประเมินระบบ หลังจากสรุปผลการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกแล้ว จะต้องสรุปผลจากการใช้ระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการของระบบให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยรายงานผลจากการใช้ระบบและนำเสนอข้อมูล เพื่อแก้ไขส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์

องค์ประกอบที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

เป็นขั้นประเมินผลการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยการตรวจสอบข้อมูลจากผลการใช้ระบบ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด ให้มีการดำเนินงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

## 2. การทดสอบประสิทธิภาพของระบบ

2.1 ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบเดี่ยว 1: 1 (One to one testing) พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 76.66/83.33$  ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพที่กำหนด 80/80

2.2 ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบกลุ่ม 1: 10 (Small group testing) พบว่า นักเรียนที่เรียนระบบด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีค่าประสิทธิภาพ  $E1/E2 = 81/82$  ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

2.3 ผลการทดลองใช้เบื้องต้นแบบภาคสนาม 1: 100 (Field group testing) พบว่า นักเรียนที่เรียนระบบด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ มีค่าประสิทธิภาพ  $E1/E2 =$  เท่ากับ 80/82.33 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์  $t$ -test dependent samples พบว่า คะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการวิเคราะห์  $t$ -test มีค่าเท่ากับ 21.46 เมื่อเปรียบเทียบกับจุดวิกฤติในตารางการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเท่ากับ 1.689 หมายความว่า ปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น

2.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่มีต่อการใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การได้รับความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โรงแรม รongลงมา ได้แก่ ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับสถานประกอบการ แพนกแม่บ้าน และการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ทำให้เกิดแนวทางการประกอบอาชีพที่เหมาะสมต่อนักเรียน ( $\bar{X} = 4.85, 4.81$  และ 4.80 ตามลำดับ)

2.6 ผลการรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 หมายความว่า ระบบการพัฒนา

สมรรถนะวิชาชีพแบบภควินตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ พัฒนามาตามหลักการและทฤษฎีของวิธีระบบ กระบวนการบูรณาการศึกษาศึกษา และกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการโรงแรม ลักษณะของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) ผลย้อนกลับเพื่อควบคุมและปรับปรุงระบบ (Output) และข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ (Feedback) โดยดำเนินการตามกรอบการพัฒนานวัตกรรม CIPOF Model ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2554) ร่วมกับกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and development) 7 ขั้นตอน (R4D3) (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการวิจัย ซึ่งผลการทดลองพบว่า ประสิทธิภาพภาพของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ มีค่าเท่ากับ 80.78/ 83.39 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด และจะเห็นได้ว่าค่าประสิทธิภาพที่คำนวณได้ มีความใกล้เคียงกัน ห่างกันไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ยืนยันได้ว่า นักเรียนที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องตามลำดับขั้นของการพัฒนา มีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับค่าความก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ๑ มีเท่ากับ 0.6528 แสดงว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 65.28 ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ที่ช่วยให้ให้นักเรียนมีโอกาสนในการประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน เจตคติและคุณลักษณะวิชาชีพการโรงแรม นักเรียนได้รู้จักชีวิตการทำงานที่แท้จริง ก่อนสำเร็จการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา หินอ่อน (2559) ที่พบว่า การพัฒนาระบบการนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพการสอนภาคทฤษฎีทางออนไลน์ สำหรับอาจารย์นิเทศครูช่างระดับปริญญาตรี สาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่พัฒนาขึ้น มีผลการทดลองนำร่อง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ถึงกระบวนการเรียนการสอนเป็นรูปแบบขั้นตอนที่สามารถดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ที่กล่าวว่า เมื่อมีการพัฒนาต้นแบบชิ้นงาน (Prototype) ใหม่ เช่น สื่อการสอน แผนการสอน หรือวิธีสอน ก่อนทำการเผยแพร่หรือใช้จริงต้องผ่านการทดสอบประสิทธิภาพ (Developmental) ตามกระบวนการ 2 ขั้นตอน คือ การทดลองใช้เบื้องต้น

(Tryout) ด้วยวิธีการทดสอบประสิทธิภาพ E1/ E2 ตามเกณฑ์ 80/ 80 และ 75/ 75 สำหรับทักษะพิสัย ดังนั้น ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ สำหรับทักษะพิสัย คือ 80/ 80 สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้ระบบ การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านการได้รับความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โรงแรม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ด้านการเข้าใช้ระบบมีความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.51, SD = 0.37$ ) เป็นผลมาจากการได้เรียนรู้จากระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ได้ฝึกประสบการณ์จากสถานที่จริง ได้รับการแนะนำและเสริมแรงจากผู้สอน ตลอดจนการพัฒนาเจตคติในสภาพการทำงานจริง

สำหรับขั้นตอนการพัฒนาผู้เรียนของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ทั้ง 7 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์ความพร้อม 2) ชี้แนะวิธีการเรียนแบบภควันตภาพ 3) ทดสอบก่อนเรียน 4) ศึกษาเนื้อหาสาระ 5) ทบทวนความรู้ 6) ฝึกปฏิบัติ และ 7) ประเมินผลการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา หินอ่อน (2559) ที่พบว่า การจัดกิจกรรมด้วยการเรียนการสอน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นปฐมนิเทศ 2) ขั้นเตรียมความพร้อม 3) ขั้นดำเนินการ 4) ขั้นปฏิบัติการ และ 5) ขั้นประเมินผล ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานเพชร ชินินทร และวิเชษฐพลายมาศ (2553) ที่สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ตลอดจนเสริมสร้างสมรรถภาพการประกอบอาชีพในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษิต สติตพงษ์ (2560) ที่ศึกษาการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยการพัฒนาระบบการสอนแบบภควันตภาพ และงานวิจัยของ ธงชัย เส็งศรี (2560) ที่พัฒนาวิชาชีพครูเสมือนจริง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว ใช้หลักการของการจัดการเรียนการสอนแบบ ภควันตภาพ ในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. ควรนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อจะได้บริหารจัดการวิชาชีพแบบภควันตภาพ วิชาการจัดการ โรงแรม หรือเทียบเคียงรายวิชาอื่นที่สอดคล้อง ได้สะดวกและได้รับข้อมูลตรงกันกับอาจารย์ผู้สอนอย่างครบถ้วน
2. ควรมีการจัดการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของสถานศึกษาและสถานประกอบการให้สามารถรองรับการทำงานและรองรับการใช้งานในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการใช้ช่องทางออนไลน์กับสถานประกอบการอื่น ๆ ในรูปแบบหลายสถานประกอบการ และมีสื่อสารกันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนให้กว้างมากขึ้น
2. พิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ข้อคำถามที่ 3 การเข้าใช้ระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด ควรพัฒนาระบบเครือข่าย และระบบการเรียนรู้ออนไลน์ ให้เร็วขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างเหมาะสม
3. พิจารณาความพึงพอใจ พบว่า ข้อคำถามที่ 11 ได้รับความรู้จากผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โรงแรม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ควรศึกษาว่าเพราะเหตุใด ผู้เรียนซึ่งเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ถึงมีความพึงพอใจในการฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการ โรงแรม

## บรรณานุกรม

- กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2559). 200 ข้อมูลอาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการ. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- กุลพงษ์ ยูนิพันธ์. (2545). *ยูบิคิวิตีส์เวิร์ดของโลก IT ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ขนิษฐา หินอ่อน. (2559). *ระบบการนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพการสอนภาคทฤษฎีทางออนไลน์สำหรับอาจารย์นิเทศครูช่างระดับปริญญาตรีสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม. คุชฎินิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- คมสัน เอกชัย. (2558). *ชลบุรีนำร่องหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/social/local/388248>.
- คณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปการศึกษาฯ. (2559). *การปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/main2/edu-reform/edu-reform.htm>
- จังหวัดชลบุรี . (2559). *คู่มือการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.chonburi.go.th/website/project/view18>
- ใจทิพย์ ณ สงขลา. (2550). *E-instructional design วิธีวิทยาการออกแบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนาธิป ทั้ยแป. (2551). *การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับครูผู้สอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้การประเมินผลที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ตามระดับความเชี่ยวชาญ. คุชฎินิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา, ครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2520). *ระบบสื่อการสอน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2523). *เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2548). *มาตรฐานทางเทคโนโลยีการศึกษา*. พิษณุโลก: ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2555). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 7-19.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). *การวิจัยเทคโนโลยีและสื่อทางการศึกษา*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). *การวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา*. เข้าถึงได้จาก [http://www.educ.su.ac.th/2013/images/stories/210655\\_01.pdf](http://www.educ.su.ac.th/2013/images/stories/210655_01.pdf)
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และเชาวเลิศ เลิศขโลพาร. (2544). *หน่วยที่ 1 ระบบและการจัดระบบ. ประมวลชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา (Systems approach in education) หน่วยที่ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2553). *สามัญทัศน์เทคโนโลยีและสื่อทางการศึกษา ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อทางการศึกษา (ฉบับปรับปรุง) หน่วยที่ 1*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2540). *กรณีศึกษา: หลักสูตรผู้เชี่ยวชาญอิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพมาตรฐาน การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย*. ม.ป.ท.
- เดชา เคะฉวัฒนาไพศาล. (2543). "Competency-based human resources management.
- ธงชัย เสงี่ยมศรี. (2560). *ระบบชุมชนเสมือนจริงเพื่อพัฒนาครูสำหรับการศึกษานานาชาติภาคเหนือ*. คุยฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2531). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- ปานเพชร ชินินทร และวิเชษฐ์ พลายมาศ. (2553). *ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานสำหรับอุดมศึกษาไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://researchconference.kps.ku.ac.th/index.html>
- พิมพร ศะริจันทร์ (2540). *ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีพศึกษา 2 หน่วยศึกษานิเทศก์ได้จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะอาชีพ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2540*. เข้าถึงได้จาก <http://pimporn.nsdv.go.th/commerce/jobsummary/hotel.htm>
- ไพรัตน์ วงษ์นาม. (2543). *หลักการวิจัยทางการศึกษา*. ชลบุรี: ภาควิชาวิจัยและวัดผลทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภูษิต สถิตพงษ์. (2560). การพัฒนาระบบการสอนภูมิศาสตร์แบบภควันตภาพ สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน. (2554). เข้าถึงได้จาก [http://www.pbpvc.ac.th/dvt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=88&Itemid=688](http://www.pbpvc.ac.th/dvt/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=688)
- เมฆารินทร์ สัจจะปริบูรณ์ และศัลยพงศ์ วิชัยดิษฐ. (2558). การศึกษารูปแบบการเรียนรู้ภควันตภาพสำหรับห้องเรียนกลับด้าน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ม.ป.ท.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2554). รายงานการวิจัยการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง การใช้แหล่งการเรียนรู้สำหรับการเรียนการสอนสำหรับครู. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- วิชาพรรณ กิ่งวัชรพงศ์. (2553). รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการงานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีพะและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีพศึกษา. (2558). องค์ประกอบของสมรรถนะด้านการโรงแรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีพศึกษา.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี. (2559). สถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2529). ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของแบบทดสอบลักษณะนิสัยของการเป็นพยาบาล จากการสอบนักศึกษาพยาบาลหัวเฉียว. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 7(21), 78-87.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *HR Magazine*, 21(4), 12-22.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุรพันธ์ ต้นศิริวงษ์. (2538). *วิธีสอน*. กรุงเทพฯ: สกายนุคส์.
- สุรศักดิ์ ปาเฮ และ วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2559). การพัฒนาระบบการสอนภควันตภาพสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายภาคเหนือตอนบน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 23(10), 9-23.

- หนังสือพิมพ์พิมพ์ไทย. (2555). *วิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยวเกี่ยวกับอาเซียน*. เข้าถึงได้จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2012/09/25/entry-2>
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *Chulalongkon Review*, 16, 57-72.
- อุบลวรรณ ลิ้มสกุล. (2545). *Ubiquitous learning การเรียนรู้แบบทุกวินาที*. ชลบุรี: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- Andrews, T., Tynan, B., & Stewart, C. (2011). Ubiquitous learning: Issues in the Australian higher education context. In T. Kidd, & I. Chen (Eds.). *Ubiquitous learning* (pp. 41–60). Hershey, PA: IGI Global.
- Banathy, B. H. (1968). *Instructional system*. Belmont, California: Fearow.
- Bednar, A. K., Cunningham, D., Duffy, T. M., & Perry, J. D. (1991). Theory into practice: How do we link? In T.M. Duffy & D. H. Jonassen (Eds.). *Constructivism and the technology of instruction: a conversation* (pp. 17.34). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chen, Y. H., Francis, J. A., & Miller, J. R. (2002). Surface temperature of the Arctic: Comparison of TOVS satellite retrievals with surface observations. *Journal of Climate*, 15, 3698-3708.
- Chiu, S. L., Chen, C. M., & Cline, H. T. (2008). Insulin receptor signaling regulates synapse number, dendritic plasticity, and circuit function in vivo. *Neuron*, 58, 708-719.
- Curtis, M., Luchini, K., Bobrowsky, W., Quintana, C., & Soloway, E. (2002). *Handheld Use in K-12: A descriptive account, proceedings of IEEE international workshop on wireless and mobile technologies in education (WMTE'02)*. New York: IEEE Computer Society Press.
- Fernando**, E. S., Co, L. L., Lagunzad, D. A., Gruezo, W. S., Barcelona, J. F., Madulid, D. A., Baja-Lapis, A., Texon, G. I., Manila, A. C., & Zamora, P. M. (2008). **Threatened plants of the Philippines: a preliminary assessment**. *Asia Life Sciences, Supplement*, 3, 1–52.
- Hwang, G. W.**, Furuchi, T., & Naganuma, A. (2008). The ubiquitin-conjugating enzymes, Ubc4 and Cdc34, mediate cadmium resistance in budding yeast through different mechanisms. *Life Science*, 82, 23-24.

- Jones, V., Jo, J. H. (2004). Ubiquitous learning environment: An adaptive teaching system using ubiquitous technology. In R. Atkinson, C. McBeath, D. Jonas-Dwyer & R. Phillips (Eds). *Beyond the comfort zone: Proceedings of the 21st ASCILITE conference* (pp. 468-474). Perth WA Australia: Australasian Society for Computers in Learning.
- Joseph, A., & Bennet, L. (1978). *Systems in action: A managerial and social approach*. Michigan: University of Michigan Press.
- Junqi, W., Yumei, L., & Zhibin, L. (2010). Study of instructional design in ubiquitous learning: *Proceedings of Second International Workshop on Education Technology and Computer Science (ETCS)*, 3, 518-523.
- Liu, E. Z. F., Lin, C. H., Hsiao, H. S., Chen, K. T., Lin, S. R., Hwang, W. Y. (2009). *An analysis of the research of digital game-based learning and society in Taiwan: Proceedings of GCCCE 2009, 13th global Chinese conference on computers in education*. Taipei National Taiwan Normal University.
- Lyytinen, K., & Yoo, Y. (2002). Issues and challenges in ubiquitous computing. *Communications of the ACM*, 45(12), 63-65.
- McClelland, D. C. (1960). *Competency and achievement*. Retrieved from <https://www.pocketbook.co.uk/blog/2015/04/21/david-mcclelland-competency-and-achievement/>
- McClelland, D.C. (1973). *Testing for competence rather than for Intelligence*. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Ogata, H., & Yano, Y. (2004). *Context-aware support for computer-supported ubiquitous learning, Proceedings of IEEE international workshop on wireless & mobile technologies in education (WMTE 2004)*. New York: IEEE Computer Society Press.
- Richey, R. C. (1986). *The theoretical and conceptual bases of instructional design*. New York: Nichols.
- Schneider, M., & Tucker, G. (1989). *The professional housekeeper* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Semprevivo, P. C. (1982). *System analysis: Definition, process and design*. Chicago, Illinois: Science Research Associates.

- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. New York: Wiley.
- Watson, C. E., & Plymale, W. O. (2011). The pedagogy of things: Ubiquitous learning, student culture, and constructivist pedagogical practice. In T. Kidd & I. Chen (Eds.). *Ubiquitous learning: A survey of applications, research, and trends* (pp. 3-15). Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Wong, L. (1971). A surface-layer representation of the lunar gravitational field. *Journal of Geophysical Research*, 76, 6220-6236.
- Yahya, S., Ahmad, E. A., & Abd Jalil, K. (2010). The definition and characteristics of ubiquitous learning: A discussion. *International Journal of Education and Development Using information and Communication Technology*, 6(1), 117-127.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ การประเมินต้นแบบระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ  
 ภาควิชาภาพหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียน  
 ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 15 ท่าน ได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร.มานพ แจ่มกระจ่าง  
 ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม  
 สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี  
 ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาบัณฑิตศึกษานานาชาติและทรัพยากรมนุษย์  
 สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. รองศาสตราจารย์ ถัดดา สุขปรีดี  
 ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
 สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา ทองสอน  
 ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาการจัดการเรียนรู้  
 สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี เส็งศรี  
 ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
 สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
6. ดร.วสันต์ นาวเหนียว  
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1  
 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
7. ดร.พลธาวิณ วัชรทรงำรงค์  
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนอนนาศัณฑ์  
 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
8. นายสมพร ทรายเจริญ  
 ตำแหน่ง ศึกษาานิเทศก์ชำนาญการ  
 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
9. นายยงยุทธ ประทุมยศ  
 ตำแหน่ง ศึกษาานิเทศก์ชำนาญการ  
 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

10. นายสมบัติ จันทร์กระจ่าง  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
11. นายกมล ขวัญดี  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
12. นางนงนุช พรชัยไชยวัฒน์  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ เชี่ยวชาญ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมองค์การ  
สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
13. นาง กานต์ณา แพทย์ผล  
ตำแหน่ง อาจารย์กลุ่มสาระงานการอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวัดหนองรี  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
14. นายเอกราช นาคสุข  
ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป  
สังกัด โรงแรมเดอะไทด์รีสอร์ท
15. ว่าที่ร้อยตรีเปรมวิทย์ อาชวานนท์  
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายดูแลระบบ  
สังกัด โรงแรมบางแสน เฮอริริเทจ

#### รายนามผู้เชี่ยวชาญใช้แบบวัดทักษะการจัดการโรงแรม

1. ดร.สุขมิตร กอมณี  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ดร.คำรัส อ่อนเจียง  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 6 ท่าน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาบัณฑิตศึกษานานาชาติและทรัพยากรมนุษย์  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รองศาสตราจารย์ ลัดดา สุขปรีดี  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี เส็งศรี  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. นายทศพล อนุษา  
ตำแหน่ง อาจารย์กลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียน  
วอนนภาศัพท์  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรีเขต 1
5. นางนงนุช พรชัยไชยวัฒน์  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การ  
สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
6. นาง กานต์ฉา แพทย์ผล  
ตำแหน่ง อาจารย์กลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี โรงเรียนวัดหนองรี  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินรับรองระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภาควันต  
ภาพหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ วิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก ได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร.มานพ แจ่มกระจ่าง  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาบัณฑิตศึกษานานาชาติและทรัพยากรมนุษย์  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา ทองสอน  
ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาการจัดการเรียนรู้  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี เส็งศรี  
ตำแหน่ง อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
5. ดร.วสันต์ นาวเหนียว  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรี เขต 1  
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาชลบุรีเขต 1

**ภาคผนวก ข**

ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ  
และผลการระดมความคิดเป็นกลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 14 ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ  
โดยผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนประกอบหลักของระบบ	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	$SD$	ความเหมาะสม
1. หลักการและทฤษฎีในการพัฒนาระบบ	1	12	2	0	0	3.93	6.08	มาก
2. หลักการและเหตุผลของระบบ	13	1	1	0	0	4.80	6.93	มากที่สุด
3. วัตถุประสงค์ของระบบ	13	1	1	0	0	4.80	6.93	มากที่สุด
4. ปัจจัยนำเข้า (Input)	1	12	2	0	0	3.93	6.08	มาก
1) หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อ การมีงานทำ	1	12	2	0	0	3.93	6.08	มาก
2) สารการเรียนรู้การงานอาชีพและ เทคโนโลยี	12	1	2	0	0	4.67	6.08	มากที่สุด
3) กิจกรรมการเรียนรู้งานอาชีพใน ท้องถิ่น งานบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว	8	4	3	0	0	4.33	2.65	มาก
4) วัตถุประสงค์ของระบบ	8	4	3	0	0	4.33	2.65	มาก
5) ความมุ่งหมายของระบบ	8	4	3	0	0	4.33	2.65	มาก
6) หลักวิชาการบริการด้านการโรงแรม	14	1	0	0	0	4.93	7.81	มากที่สุด
7) สมรรถนะของงานบริการด้าน การโรงแรม	12	2	1	0	0	4.73	6.08	มากที่สุด
8) จรรยาบรรณวิชาชีพ	12	2	1	0	0	4.73	6.08	มากที่สุด
9) เนื้อหาและทักษะการบริการด้าน การโรงแรม	12	2	1	0	0	4.73	6.08	มากที่สุด
10) ช่องทางการเรียนแบบกวีทัศน์	1	12	3	0	0	4.13	5.86	มาก
5. กระบวนการของระบบ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้	2	12	2	0	0	4.27	5.77	มาก
1) องค์ประกอบที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์	2	12	2	0	0	4.27	5.77	มาก
2) องค์ประกอบที่ 2 ตรวจสอบ ความพร้อม	2	12	2	0	0	4.27	5.77	มาก
3) องค์ประกอบที่ 3 รับข้อมูลทฤษฎี	1	12	2	0	0	3.93	6.08	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ส่วนประกอบหลักของระบบ	ระดับความเหมาะสม					$\bar{X}$	$SD$	ความเหมาะสม
4) องค์ประกอบที่ 4 ประเมินการเรียนรู้ ทฤษฎี	5	7	3	0	0	4.13	2.00	มาก
5) องค์ประกอบที่ 5 สังเกตการปฏิบัติ	5	8	2	0	0	4.20	3.00	มาก
6) องค์ประกอบที่ 6 ประเมินผล	6	8	1	0	0	4.33	3.61	มาก
7) องค์ประกอบที่ 7 ตรวจสอบและ ปรับปรุงระบบ	5	7	3	0	0	4.13	2.00	มาก
6. ผลลัพธ์ (Output) ของระบบ ได้แก่	5	7	3	0	0	4.13	2.00	มาก
1) ช่องทางการเรียนแบบกวี้นตภาพ	1	12	2	0	0	3.93	6.08	มาก
2) แนวทางการสร้างกิจกรรมส่งเสริม ความสนใจ/ ความต้องการและการพัฒนา ตนเองของผู้เรียน	2	12	1	0	0	4.07	6.08	มาก
7. ข้อมูลย้อนกลับของระบบ (Feedback)	1	11	3	0	0	3.87	5.29	มาก
รวม	153	190	51	0	0	4.27	4.40	มาก

จากตาราง พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพแบบกวี้นตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมโดยผู้เชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.87-4.93 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 ซึ่งหมายความว่า ระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพแบบกวี้นตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมมีความเหมาะสมในระดับมาก

ผลการระดมความคิดเป็นกลุ่ม “ระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพแบบกวี้นตภาพ การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการโรงแรม โดยวิธีระดมความคิดเป็นกลุ่ม (Focus group) สรุปผล ดังนี้

1. ประเด็นที่ 1 แนวคิดของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่กำหนดขึ้น  
มีความสมเหตุสมผลเพียงใด

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีจุดมุ่งหมายชัดเจน หากแต่การประเมินผู้เรียนมีสมรรถนะระดับใด” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)



“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีการสร้างแรงขับให้ผู้เรียน ใช้เวลาพอสมควร ตลอดจนการสร้างสัญญาสังคม ซึ่งอาจจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง”

(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีขาดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของส่วนนำเข้า กระบวนการ (ที่ถือว่าเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอน) และส่วนผลลัพธ์ ซึ่งทำให้มองเห็นภาพที่ยังไม่ชัดเจน” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบของส่วนนำเข้า กระบวนการ (ที่ถือว่าเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอน) ซึ่งถือว่ามากเกินไป ในขณะที่การสอนจริงๆ นั้น การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะเป็นการบูรณาการในตัวเอง ทั้งนี้จุดเด่นของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น เป็นการสอนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบทวิทัศน์ภาพและได้ปฏิบัติการในสถานที่จริง” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบของส่วนผลลัพธ์ ผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อให้ได้อะไร ควรจะสอดคล้องกันกับองค์ประกอบในกระบวนการ และชัดเจน และควรลงรายละเอียดของการวัดเพื่อนำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีความจำเป็นที่จะสร้างรายวิชาใหม่ หรือหลักสูตรใหม่ในระดับใด เป็นไปได้ไหมที่จะนำไปแทรกในรายวิชาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีอยู่หรือไม่ เด็กไปปฏิบัติการที่โรงแรมเวลาใด” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบที่ผู้วิจัยใช้คำหุแทนองค์ประกอบ แต่ละอย่างทำได้จริงหรือ “ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“ให้กำลังใจผู้วิจัย เนื่องจากปัญหาชัดเจน ความมุ่งหมายในการแก้ปัญหาชัดเจน อย่างไรก็ตาม ควรปรับให้ง่าย กระชับ เน้นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในแต่ละขั้นตอน” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

2. ประเด็นที่ 2 องค์ประกอบรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่กำหนดขึ้นเหมาะสมเพียงใด

องค์ประกอบที่นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอน ผู้วิจัยตั้งคำถามเพื่อให้ดูหุ เข้าใจเช่นนั้น หากแต่บางคำ ที่นำมาใช้แทนนั้น มีความหมายไม่ตรงตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยวิเคราะห์ไว้ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

องค์ประกอบ ประกอบด้วย อะไรบ้าง Input ประกอบด้วย อะไรบ้าง Process ประกอบด้วย อะไรบ้าง Output แต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันอย่างไร เหตุผลใน

การจัดลำดับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบไปสู่ขั้นตอนเป็นอย่างไร (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

องค์ประกอบประกอบที่ผู้วิจัยจัดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบไปเป็นขั้นตอน หรือ กระบวนการนี้ ในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนโดยภาพรวมส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการโรงแรมระดับใด อย่างไร (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

“องค์ประกอบที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบ ภควันตภาพ การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการ โรงแรม สำหรับนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ควรวิเคราะห์องค์ประกอบใหม่” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

4. ประเด็นที่ 4 การจัดลำดับขั้นตอน และความสัมพันธ์ของรูปแบบการจัดการเรียน การสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

องค์ประกอบที่นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอน ผู้วิจัยจัดลำดับ ความสัมพันธ์อะไรก่อนหลังให้เหมาะสม นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงเรื่องเวลา อาจจะเป็น การออกแบบกิจกรรมเป็นครั้งละ 2 ขั้นตอน หรือยุบรวมในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสม (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

ประเด็นที่ 4 การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ตามแนวคิดนี้เหมาะสมเพียงใด การจัดลำดับความสัมพันธ์อะไรก่อนหลังให้เหมาะสม นอกจากนี้ ในส่วนของกิจกรรม ต้องชัดเจนว่าผู้เรียนตามที่ระบุไว้ในกลุ่มตัวอย่างนั้น ได้ทำอะไรไป และจากการทำกิจกรรม ดังกล่าวได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่เราตั้งไว้ให้ชัดเจน (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

5. ประเด็นที่ 5 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนนี้สามารถสร้างภูมิคุ้มกันการติดสื่ อลามจากเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเยาวชนที่กำลังศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดชลบุรีได้ เพียงใด

“รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบ ของส่วนนำเข้า กระบวนการ ในขณะที่การสอนจริง ๆ นั้น การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะเป็นการบูรณาการ ในตัวมันเอง ทั้งนี้จุดเด่นของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้น เป็นการสอนให้เยาวชน ได้ฝึกประสบการณ์ และพัฒนาสมรรถนะ โดยสภาพแวดล้อมแบบภควันตภาพ” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

6. ประเด็นที่ 6 จุดแข็งของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนนี้มีหรือไม่และเป็นอย่างไร รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ที่พัฒนาขึ้นมี การตั้งวัตถุประสงค์ชัดเจน และมี เครื่องมือวัดที่สอดคล้องกับสภาพจริง เช่นมีแบบทดสอบก่อนเรียน แบบวัด อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าแบบสังเกตโดยผู้สอนที่จะไปสังเกตนี้ เรื่องนี้อาจจะไม่ได้ข้อมูลที่ตรงตาม ความเป็นจริง กรณีผู้สอน ไม่รู้จักผู้เรียนจริง ๆ การสังเกตก็ไม่ได้ผลตามความเป็นจริง (ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 10, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

7. ประเด็นที่ 7 จุดอ่อนของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนนี้มีหรือไม่ และเป็นอย่างไร องค์ประกอบที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างหรือพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการ โรงแรม สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนที่สำคัญ ควรวิเคราะห์องค์ประกอบ ใหม่ เช่น อาจให้ผู้เรียน ได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์ที่โรงเรียนก่อนลงมือปฏิบัติจริงที่โรงแรม” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

8. ประเด็นที่ 8 ข้อเสนออื่น ๆ ที่จะทำให้อบบแบบการจัดการเรียนการสอนนี้มี ประสิทธิภาพสูงสุด

ควรปรับปรุงรูปแบบการจัดการเรียนการสอน วิเคราะห์ขั้นตอนให้สอดคล้อง การกำหนดค่าตัวเลขสำหรับการวัดที่สอดคล้องกับความเป็นจริง (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

ควรปรับปรุงแบบสังเกตโดยผู้สอนที่จะไปสังเกตผู้เรียนนี้ ทั้งนี้อาจจะไม่ได้ข้อมูลที่ตรง ตามความเป็นจริง กรณีผู้สอน ไม่รู้จักผู้เรียนจริง ๆ (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

ควรปรับปรุงตัวแปรของแบบในแบบวัด กับตัวแปรในรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ควรสอดคล้องกัน ยกตัวอย่างเช่น สอนเรื่องบวกรก็ควรเป็นแบบวัดเรื่องการบวก เป็นต้น (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2560)

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ การ จัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการ โรงแรม สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน นำเสนอผลดังนี้



ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						Σ	IOC
		1	2	3	4	5	6		
8	ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชา การจัดการโรงแรม ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติตนต่อ การจัดการโรงแรมที่เหมาะสมต่อผู้เรียนเพียงใด	1	1	1	1	1	1	6	1
9	ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชา การจัดการโรงแรม มีผลต่อผู้เรียนเพียงใด	1	1	1	1	0	1	5	0.83
10	ผลการทดสอบประสิทธิภาพมีความเหมาะสมเพียงใด	1	1	1	1	1	1	6	1
11	ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบกวันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชา การจัดการโรงแรม มีความเหมาะสมกับสภาพสังคม ปัจจุบันเพียงใดเพียงใด	1	1	1	1	0	1	4	0.83
12	รูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาระบบ บูรณาการศึกษาระดับการณัวิชาชีพ มีความเหมาะสม กับสภาพสังคมปัจจุบันเพียงใด	1	1	1	1	1	1	6	1
		12	12	12	12	8	12	68	0.94

ผลการตรวจสอบกรอบแนวคิดของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ  
ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1

1.1 ควรปรับภาษา และองค์ประกอบของหลักสูตรบางเรื่อง ให้เหมาะสมกับวัยของ  
นักเรียนที่จะนำมาใช้

1.2 ควรเพิ่มเติมรูปแบบกิจกรรม ให้เหมาะสมกับวัย และผลที่คาดว่าจะได้รับ

2. ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2

ควรเพิ่ม เครื่องมือวัด วิธีการ และเกณฑ์การวัดและประเมินผลทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย  
ความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะการจัดการ โรงแรมตามที่ผู้วิจัยวิวเอกสาร

### 3. ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3

ควรพิจารณาประเด็นบุคลิกภาพ ความสะอาด และความสุขของเด็กก่อนปฏิบัติจริง  
ที่ห้องปฏิบัติการ โรงแรม

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาการพัฒนากรอบแนวคิดต้นแบบระบบการพัฒนา  
สมรรถนะวิชาชีพแบบทวิภาคภาพ การจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำวิชาการจัดการการ โรงแรม  
สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

ภาคผนวก ค  
คู่มือการใช้ระบบ

## คู่มือการใช้ระบบ

### แบบจำลองระบบ



แบบจำลองของระบบพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก มีองค์ประกอบที่ประกอบไปด้วย

องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์

องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบความพร้อม

องค์ประกอบที่ 3 การศึกษาเนื้อหา

องค์ประกอบที่ 4 การฝึกการปฏิบัติ

องค์ประกอบที่ 5 การประเมินผล

องค์ประกอบที่ 6 การตรวจสอบและปรับปรุงระบบ

การใช้งานของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภูมิภาคตะวันออก โดยเฉพาะขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติและช่องทางภควันตภาพที่ได้จัดทำขึ้นสำหรับเป็นช่องทางในการจัดการเรียนการฝึก และชี้แนะถึงสมรรถนะวิชาชีพของงานบริการด้านการโรงแรม หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการ โรงแรม สมรรถนะของพนักงาน



ต้อนรับส่วนหน้า หลักวิชาการบริการด้านการโรงแรม ทักษะการบริการด้านการโรงแรม และสามารถนำมาใช้ร่วมกับรายวิชาในการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมของสาระการเรียนรู้สาระการเรียนรู้การทำงานอาชีพและเทคโนโลยี สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์บริบทและสภาพแวดล้อมของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก สำหรับด้านความพร้อมในการจัดทำกิจกรรม

2. วิเคราะห์แนวทางในการจัดกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรม โดยวิเคราะห์ เว็บไซต์ ระบบ ช่องทางการสนับสนุนการจัดกิจกรรม ขั้นตอนการจัดกิจกรรม แบบประเมินและเกณฑ์การให้คะแนน

3. ขั้นตอนการจัดกิจกรรมตามระบบ

3.1 เป็นการเตรียมความพร้อม การปฐมนิเทศ การทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ก่อนเรียน)

3.2 การจัดกิจกรรมผ่านระบบ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้

ผู้เข้าใช้ระบบปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อมด้านผู้เรียน โดยวิเคราะห์ความพร้อมของผู้เข้ารับการฝึก, วิเคราะห์ความพร้อมด้านผู้สอน, วิเคราะห์ความพร้อมด้านเนื้อหา, วิเคราะห์ความพร้อมด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์, วิเคราะห์ความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 ชี้แนะวิธีการเรียนแบบภควันตภาพ ศึกษาการใช้งานของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก โดยเฉพาะขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติและช่องทางภควันตภาพที่ได้จัดทำขึ้นสำหรับเป็นช่องทางการจัดการเรียนการฝึก และชี้แนะถึงสมรรถนะวิชาชีพของงานบริการด้านการโรงแรม หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำสาขาวิชาการโรงแรม สมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม หลักวิชาการบริการด้านการโรงแรม ทักษะการบริการด้านการโรงแรม

ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน โดยแบบทดสอบความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรมผ่านระบบออนไลน์

ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ ผู้เรียนศึกษาข้อมูลเนื้อหาความรู้ด้านทฤษฎี หลักการ หลักวิชาของการบริการในสาขาวิชาการโรงแรมในรูปแบบการเรียนแบบภควันตภาพผ่านอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาตามสมรรถนะที่จำเป็น ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกผลิต

อาหาร และแผนกต้อนรับส่วนหน้า ซึ่ง ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามหน้าที่ คุณลักษณะนิสัย (Attitude) ทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ (Skill) และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ (Knowledges) และเจตคติ

ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้หลังจากศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการประกอบอาชีพ แล้วจะมีการทบทวนความรู้ในส่วนของทฤษฎีที่ใช้ในการประกอบอาชีพงานบริการด้านการโรงแรม ก่อนที่จะไปเรียนในด้านการปฏิบัติงานต่อไป โดยได้ให้เข้าสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานจริงของสถานประกอบการ

ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงานจริงของงานบริการด้านการโรงแรม การฝึกปฏิบัติงานในส่วนของการทำงานกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เห็นกระบวนการในการทำงานด้านการจัดการโรงแรมและได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงในการประกอบอาชีพของงานบริการด้านการโรงแรม และผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการทดสอบด้านการปฏิบัติงานบริการด้านการโรงแรม โดยมีผู้ปฏิบัติงานจริงเป็นผู้ทดสอบและให้คำแนะนำ โดยใช้แบบประเมินตามสมรรถนะตามหน้าที่ในการบริการ

ขั้นที่ 7 ประเมินผลการปฏิบัติโดยครูผู้ควบคุมการฝึกและสถานประกอบการจะเป็นผู้ประเมินผู้เข้ารับการฝึกรายบุคคล ด้วยการใช่แบบประเมินและ

แบบสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากสมรรถนะที่กำหนดหลังจากผ่านการเรียนรู้และทดสอบในส่วนของทฤษฎีและปฏิบัติแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกจะได้รับการประเมินทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติสำหรับใช้ปรับปรุงในการประกอบอาชีพของตนเองในอนาคต โดยผลป้อนกลับนี้ จะได้รับจากผลการฝึกรายบุคคล และผลจากการประเมินจากการใช้แบบประเมินและผลจากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน

3.3 ประเมินผล เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (หลังเรียน) โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามระบบ พร้อมเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพผลงานให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.4 สรุปผลการทำกิจกรรมเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าของผลการเรียน และด้านสมรรถนะที่เพิ่มขึ้น และนำมาปรับปรุงให้ระบบมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

#### 4. เงื่อนไขการนำระบบไปใช้

ทดลองใช้จำนวน 5 ครั้ง ครั้งละ 6 คาบ (คาบละ 50 นาที)

ตารางที่ 1 เงื่อนไข การนำระบบไปใช้

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	การดำเนินการ		เครื่องมือ	หลักฐานความสำเร็จ
		บทบาทนักเรียน	บทบาทผู้สอน		
ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความพร้อม (ครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 คาบ)	เพื่อประเมินความพร้อมของผู้เรียน, ผู้สอน, เนื้อหา, เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์, สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. วิเคราะห์ความพร้อมด้านผู้เรียน	1. วิเคราะห์ความพร้อมด้านผู้สอน 2. วิเคราะห์เนื้อหาสิ่งอำนวยความสะดวก	1. แบบทดสอบความถนัดผ่านระบบออนไลน์ 2. ครูผู้ควบคุมการสอนในรายวิชาเป็นผู้ประเมิน	ผลคะแนนการทดสอบความถนัด
ขั้นที่ 2 ชี้นำวิธีการเรียนแบบภควันภาพ (ครั้งที่ 1 ใช้เวลา 3 คาบ)	1. เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ในการเรียนและข้อตกลงเบื้องต้นในการเรียน 2. เพื่อแนะนำวิธีการเข้าใช้ระบบและชี้แจงขั้นตอนการใช้ระบบ	1. รับฟังและทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้และข้อตกลงเบื้องต้นในการเรียน 2. ทดลองใช้ระบบและซักถามข้อสงสัย	1. อธิบายวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้และข้อตกลงเบื้องต้นในการเรียน 2. อธิบายและแนะนำวิธีการเข้าและชี้แจงหลักการ ใช้ระบบ	1. โปรแกรมนำเสนอประกอบ การอธิบาย 2. เอกสารประกอบการอธิบาย	การให้ความร่วมมือและเจตคติที่ดีในการเข้าร่วมใช้ระบบ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	การดำเนินการ		เครื่องมือ	หลักฐานความสำเร็จ
		บทบาทนักเรียน	บทบาทผู้สอน		
ขั้นที่ 3 ทดสอบก่อนเรียน (ครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 คาบ)	เพื่อประเมินความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรมของผู้เรียนก่อนการใช้เว็บไซต์ให้ความรู้ทางทฤษฎีออนไลน์	1. ทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน	1. ชี้แจงและแจกแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน	1. แบบทดสอบความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรมผ่านระบบออนไลน์	ผลคะแนนการทดสอบ (ก่อนเรียน) ความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม
ขั้นที่ 4 ศึกษาเนื้อหาสาระ (ครั้งที่ 2 ใช้เวลา 3 คาบ)	เพื่อศึกษาหลักวิชาของการบริการในสาขาวิชาการโรงแรม	1. ร่วมกันศึกษาทำความเข้าใจเนื้อหาหลักวิชาของการให้บริการในสาขาวิชาการโรงแรม 2. ชักถามข้อสงสัยในเนื้อหาหลักวิชาของการให้บริการในสาขาวิชาการโรงแรม	1. ให้คำแนะนำรายละเอียดเนื้อหาหลักวิชาของการให้บริการในสาขาวิชาการโรงแรม 2. ตอบคำถามข้อสงสัยของนักเรียน	1. การศึกษาแบบภควันตภาพในรูปแบบให้ความรู้บนเว็บไซต์	การศึกษาแบบภควันตภาพ (เว็บไซต์ให้ความรู้ทางทฤษฎีออนไลน์)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	การดำเนินการ		เครื่องมือ	หลักฐานความสำเร็จ
		บทบาทนักเรียน	บทบาทผู้สอน		
ขั้นที่ 5 ทบทวนความรู้ (ครั้งที่ 3 ใช้เวลา 3 คาบ)	เพื่อประเมินความรู้ตาม สมรรถนะวิชาชีพการ โรงแรมของผู้เรียนหลัง การใช้เว็บไซต์ให้ความรู้ ทางทฤษฎีออนไลน์	1. ทบทวนทำความเข้าใจ เนื้อหาเบื้องต้นฝึก ปฏิบัติจริง	1. ทบทวนแนะนำ เพิ่มเติมก่อนฝึกปฏิบัติ จริง	1. แบบทดสอบความรู้ตาม สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ผ่านระบบออนไลน์	ผลคะแนนการทดสอบ (หลังเรียน) ความรู้ตาม สมรรถนะวิชาชีพ การโรงแรม
ขั้นที่ 6 ฝึกปฏิบัติ (ครั้งที่ 4 ใช้เวลา 6 คาบ)	1. เพื่อเรียนรู้จากตัวอย่าง จริงในการประกอบอาชีพ ของงานตามสมรรถนะ วิชาชีพการโรงแรม 2. เพื่อทดลองปฏิบัติงาน การประกอบอาชีพของ งานบริการด้านการ โรงแรม	1. เรียนรู้ตัวอย่าง จริงในสถาน ประกอบการจริง ด้านวิชาชีพการ โรงแรม 2. ฝึกปฏิบัติจริงใน สถานประกอบการ จริงด้านวิชาชีพการ โรงแรม	1. แนะนำตัวอย่างจริง ในสถานประกอบการ จริง 2. ให้คำแนะนำแสดง ความเห็นและช่วยเหลือ ในการฝึกปฏิบัติจริง	1. ตัวอย่างจริงใน การปฏิบัติงาน (ร่วมมือกับ สถานประกอบการ) 2. เรียนรู้จากวิดีโอทัศน์การ ปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ 3. แบบสังเกตการณ์ตาม สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม 4. แบบประเมินตามสมรรถนะ วิชาชีพการโรงแรม	1. ได้เห็นตัวอย่าง การทำงานจริงจาก สถานประกอบการ 2. ได้ทดลองฝึก ปฏิบัติงานจริงกับ สถานประกอบการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	การดำเนินการ		เครื่องมือ	หลักฐานความสำเร็จ
		บทบาทนักเรียน	บทบาทผู้สอน		
ขั้นที่ 7 ประเมินผล การปฏิบัติ (ครั้งที่ 5 ใช้เวลา 6 คาบ)	เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ ผู้เรียนในการทดลอง ปฏิบัติงานตามสมรรถนะ วิชาชีพการโรงแรม	1. การแสดงออก ความตั้งใจใน การทดลอง ปฏิบัติงานตาม สมรรถนะวิชาชีพ การโรงแรม	1. หาข้อผิดพลาดเพื่อ นำมาปรับปรุงแก้ไข หรือเสริมคุณภาพ ประสิทธิภาพ	1. แบบสังเกตการณ์ตาม สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม 2. แบบประเมินตามสมรรถนะ วิชาชีพการโรงแรม	1. ได้ทราบผลจาก การทดลองปฏิบัติงาน ของตนเอง 2. ได้รับใบรับรอง การฝึกสมรรถนะวิชาชีพ

## คู่มือการใช้งานเว็บไซต์ของระบบ

ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ  
สาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก

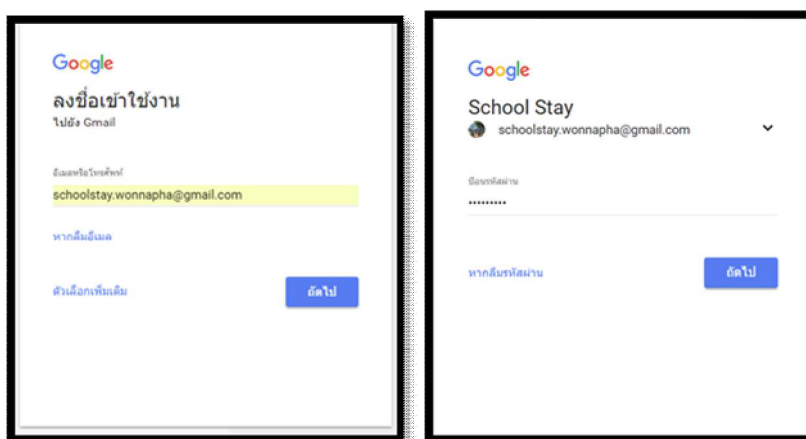
### คำนำ

บทเรียนบนเว็บไซต์ ระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและใช้ประกอบการวิจัย เพื่อความก้าวหน้าผลการเรียน (ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน) และพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนักเรียน โดยเนื้อหาการจัดการโรงแรม ประกอบด้วย

1. แผนกส่วนหน้า
2. แผนกแม่บ้าน
3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

### ก่อนเข้าสู่เว็บไซต์

เข้าสู่ระบบ ได้ที่ [www.sites.google.com](http://www.sites.google.com) และเข้าสู่ระบบ โดยใส่ E-Mail และ Password ตามที่ได้รับ หรือลงทะเบียนไว้ โดยเลือกกล่องเข้าสู่ระบบ--> ใส่ E-Mail เลือกถัดไป--> ใส่ Password เลือกถัดไป ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเข้าสู่ระบบ

## เข้าสู่เว็บไซต์

สามารถเข้าใช้งานบทเรียนบนเว็บไซต์ ได้ที่ <https://sites.google.com/view/ubiquitous-competency-system> ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 หน้าหลักของบทเรียนบนเว็บไซต์

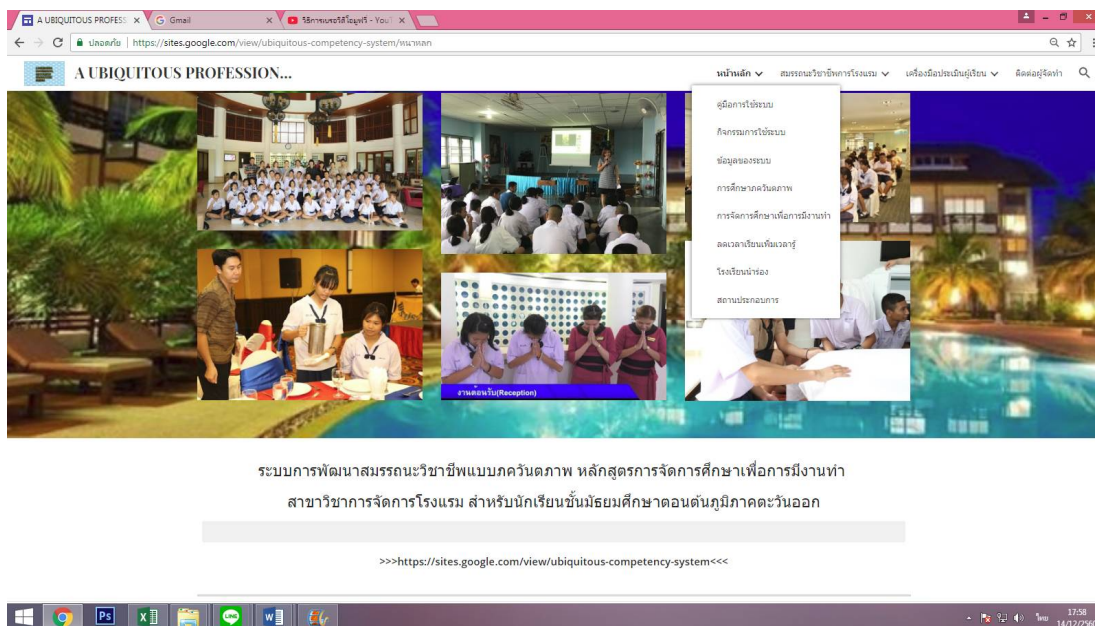
โดยหน้าหลักของบทเรียนเว็บไซต์ ประกอบด้วย ดังนี้

1. หน้าหลัก
2. สมรรถนะวิชาชีพการ โรงแรม
3. เครื่องมือประเมินผู้เรียน
4. ติดต่อผู้จัดทำ

การเข้าใช้งานเมนูต่าง ๆ สามารถทำได้ ดังนี้

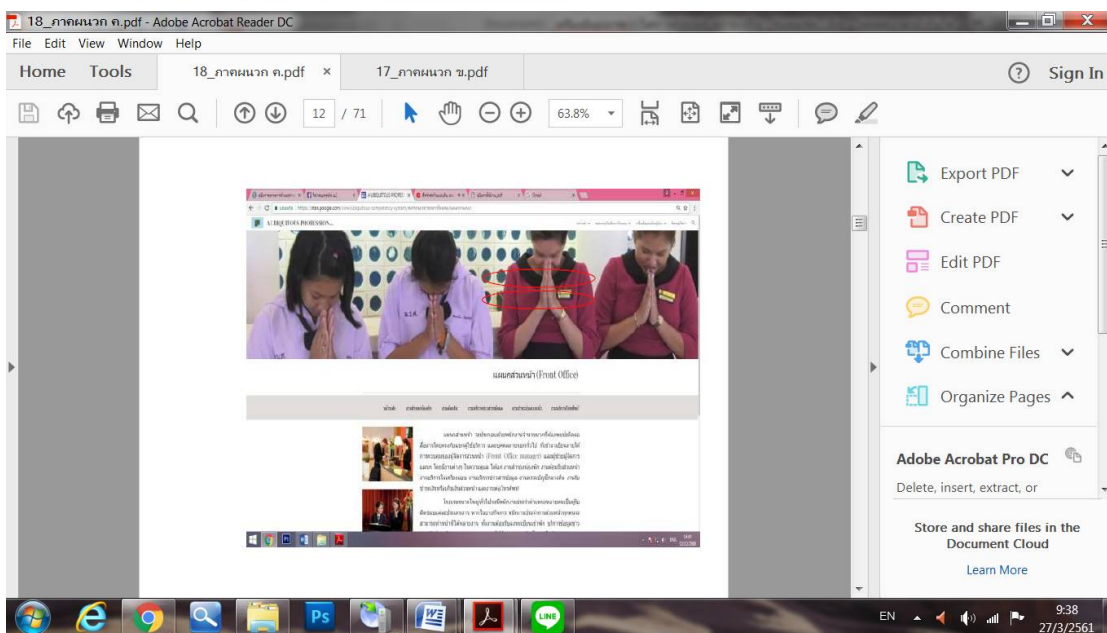
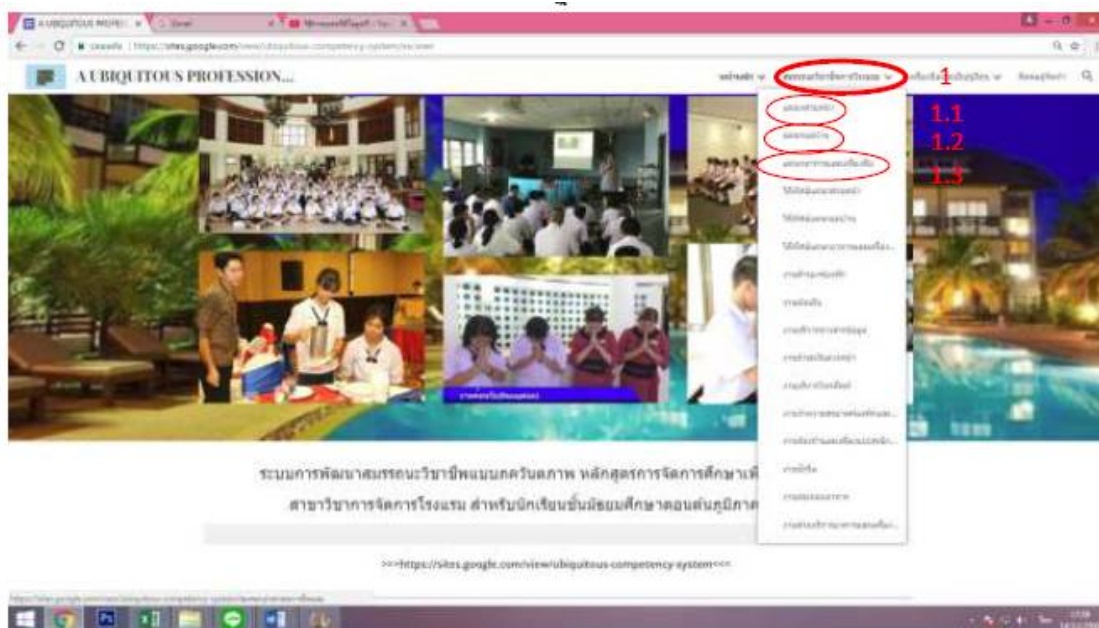
1. หน้าหลัก เป็นรายละเอียดทั้งหมดของหน้าหลักกระบวนการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนของระบบการพัฒนาศมรรถนะวิชาชีพแบบกววันตภาพ หลัคสูตรการจ้ดการค้กษาเพื่อการม้งานทาสาขาวิชาการจัดการ โรงแรม สําหรับน้กเรียนชั้นมัธยมศ้กษาดอนต้นภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ





### ภาพที่ 3 การเข้าถึงหน้าหลัก

2. สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม เป็นการเข้าศึกษาเนื้อหา รายละเอียดของการเรียนการสอนของระบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบคว้นดภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานสาขาวิชาการจัดการโรงแรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออก สามารถเลือกเมนูสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม --> เลือกเรื่องที่จะศึกษา อาทิ 1) แผนกส่วนหน้า 2) แผนกแม่บ้าน 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม --> ปรากฏรายละเอียดเนื้อหา ดังภาพที่ 4



A UBQUITOUS PROFESSION...

หน้าที่คิด    งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป    งานแม่บ้านและเก็บขยะบนห้องพัก    งานซักผ้า

แผนกแม่บ้านประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปเพื่อที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดเวลาการพักอยู่ของแขก (อันเป็นบริการพื้นฐานที่สร้างรายได้สำคัญของโรงแรม) ภายใต้การบริหารและควบคุมของผู้จัดการงานแม่บ้าน (executive housekeeper) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า "คุณแม่บ้าน" (ในบางแห่งอาจปรากฏเป็น "คณพ่อบ้าน") โดยอาจมีตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้าน (head housekeeper) หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (assistant housekeeper) ในกรณีที่โรงแรมมีขนาดใหญ่ และมีปริมาณงานมาก สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก อาจมีเพียงตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้านเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยทั้งหมดพื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไป

A UBQUITOUS PROFESSION...

หน้าที่คิด    งานประกอบอาหาร    งานส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)

งานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่เดิมในกิจการที่พิกมับหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางต่างถิ่น ระหว่างที่พิกอยู่ในโรงแรม หากในเวลาต่อมาวิถีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปผู้คนทั่วไปในสังคมนิยมการรับประทานอาหารนอกบ้าน และมีความต้องการความสะดวกในการพบปะและการจัดเลี้ยงสังสรรค์ต่างมากขึ้น งานให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ในโรงแรมขนาดใหญ่ จึงจำเป็นต้องได้มีบทบาทเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน และกลายเป็นสถานที่นัดหมายชุมนุมสังสรรค์ส่งผลให้กิจการโรงแรมสามารถสร้างรายได้สำคัญ จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยวิธีการรูปแบบต่างๆ การบริการอาหารตามแบบตะวันตก ได้กลายเป็นเอกลักษณ์สำคัญอย่างหนึ่งของงานโรงแรม

ภาพที่ 4 การเข้าถึงสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม

3. เครื่องมือประเมินผู้เรียน เป็นการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของนักเรียนที่ได้จากการศึกษาบทเรียน โดยการทำแบบฝึกหัดสามารถกระทำได้ ดังนี้

3.1 แบบทดสอบความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม สามารถเลือกเมนูเครื่องมือประเมินผู้เรียน --> แบบทดสอบความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม--> ปรากฏรายละเอียด ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แบบทดสอบความต้องการประกอบอาชีพด้านการโรงแรม

3.2 แบบทดสอบก่อนเรียน สามารถเลือกเมนูเครื่องมือประเมินผู้เรียน--> แบบทดสอบก่อนเรียน --> ปรากฏรายละเอียด ดังภาพที่ 6



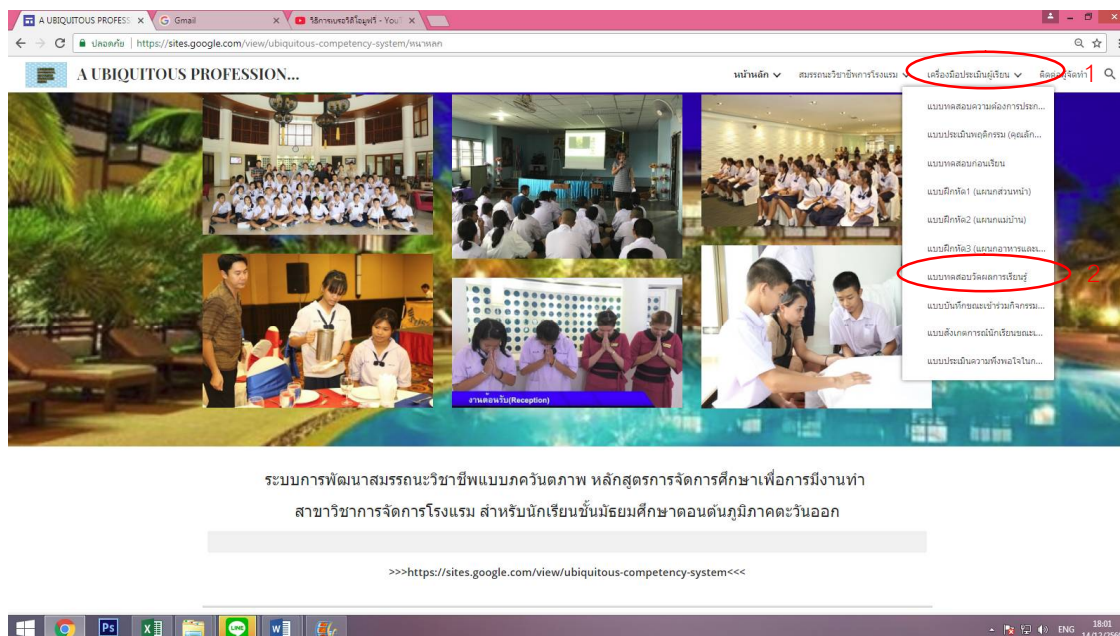
ภาพที่ 6 การเข้าถึงแบบทดสอบก่อนเรียน

3.3 แบบฝึกหัด1-3 สามารถเลือกเมนูเครื่องมือประเมินผู้เรียน--> แบบฝึกหัด1-3--> ปราบกฏรายละเอียด ดังภาพที่ 7



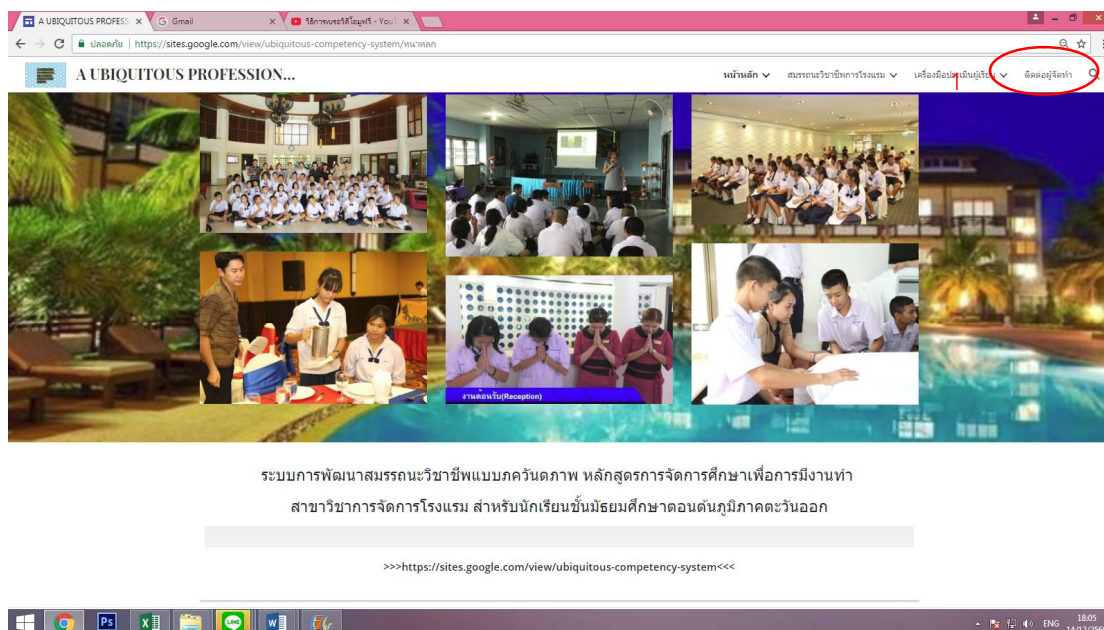
ภาพที่ 7 การเข้าถึงแบบฝึกหัด

3.4 แบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ สามารถเลือกเมนูเครื่องมือประเมินผู้เรียน-->  
แบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้--> ปรากฏรายละเอียด ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การเข้าถึงแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้

4. ติดต่อผู้จัดทำเป็นการติดต่อสื่อสาร เพื่อสอบถามข้อสงสัย หรือพูดคุย ได้ตอบที่  
เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หรือเนื้อหาด้วยการสนทนาแบบข้อความตัวอักษร  
เสียง และรูปภาพ สามารถกระทำได้ ดังนี้ ติดต่อผู้จัดทำ สามารถเลือกเมนูติดต่อผู้จัดทำ --> ปรากฏ  
ติดต่อ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลติดต่อผู้จัดทำ

## เนื้อหา ธุรกิจการโรงแรม

การดำเนินงานแผนกปฏิบัติการใน โรงแรม

แผนกปฏิบัติการที่ให้บริการในรูปแบบเฉพาะตัวจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ แผนกงานที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องพัก และบริการอาหาร-เครื่องดื่ม ซึ่งจัดเป็นส่วนสร้างรายได้หลักให้แก่โรงแรม ประกอบด้วย แผนกที่สำคัญ คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

### 1. แผนกส่วนหน้า (Front office)

แผนกส่วนหน้าจะ ประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากที่ต้องพบปะติดต่อสื่อสาร โดยตรงกับแขกผู้ใช้บริการและบุคคลภายนอกทั่วไปที่เข้ามาเยือน ภายใต้การควบคุมของผู้จัดการส่วนหน้า (Front Office manager) และผู้ช่วยผู้จัดการแผนก โดยมีงานต่าง ๆ ในความดูแล ได้แก่ งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับส่วนหน้า งานบริการในเครื่องแบบ งานบริการข่าวสารข้อมูล งานตรวจบัญชีกลางคืน งานรับชำระเงินหรือเก็บเงินส่วนหน้า และงานต่อโทรศัพท์

โรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไปจะมีพนักงานประจำตำแหน่งหลายคนเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละประเภทงาน หากในบางกิจการ พนักงานประจำการส่วนหน้าทุกคนจะสามารถทำหน้าที่ได้หลายงาน ทั้งงานต้อนรับลงทะเบียนเข้าพัก บริการข้อมูลข่าวสาร รับชำระเงิน และบางขณะอาจรวมไปถึงงานตรวจบัญชีกลางคืนด้วย การขยายขอบเขตงานนี้ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง และยัง

สามารถลดจำนวนพนักงานที่ต้องการประจำการลงได้ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีปริมาณแขกมาติดต่อ น้อย เช่น ในช่วงรอบค่ำ

ในการดำเนินงานตามแนวสากลปฏิบัติ โรงแรมจะต้องให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงแก่แขกผู้พักและคนทั่วไป จึงต้องจัดให้มีพนักงานประจำการพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้ตลอดเวลา โดยวิธีการจัดแบ่งรอบเวลาปฏิบัติงาน (Shift) เป็น 3 รอบเวลา ได้แก่ รอบเช้า ตั้งแต่เวลา 07.00-15.00 น. รอบบ่ายเวลา 15.00-23.00 น. และรอบค่ำเวลา 23.00-07.00 น. ของวันรุ่งขึ้น โดยอาจมีตำแหน่งผู้จัดการประจำรอบค่ำ หรือ Night manager ซึ่งในโรงแรมชั้นนำหลายแห่งเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยของการดำเนินการส่วนหน้าในช่วงเวลากลางคืน งานสำคัญในสังกัดแผนกส่วนหน้า ได้แก่

### 1.1 งานสำรองห้องพัก (Reservation)

งานสำรองห้องพักโรงแรมขนาดเล็กอาจอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการส่วนหน้า หรือพนักงานประจำส่วนหน้า เนื่องจากปริมาณงาน (การจอง) และวิธีรับจองมีไม่มากและไม่หลากหลายซับซ้อน ผู้พักสามารถสำรองห้องพักด้วยตนเองโดยติดต่อทางโทรศัพท์หรือส่งจดหมาย หากในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักจำนวนมาก การรับสำรองห้องพักจึงต้องมีหลายวิธีเพื่อตอบรับและอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อจอง รวมทั้งมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับจองที่อาจมีปริมาณมากในแต่ละวัน โดยให้อยู่ในความดูแลของผู้จัดการงานสำรองห้องพัก

พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองห้องพักจะตั้งอยู่ใกล้กับงานต้อนรับส่วนหน้า หลายแห่งนิยมออกแบบให้อยู่ด้านหลัง หรืออยู่ถัดจากเคาน์เตอร์ต้อนรับส่วนหน้า โดยที่บุคคลภายนอกไม่สามารถเห็นได้ แต่ให้สะดวกต่อการประสานงานกับงานต้อนรับส่วนหน้า การสำรองห้องพักล่วงหน้าสามารถทำได้ด้วยการติดต่อโรงแรมโดยตรง คือ วิธีโทรศัพท์ ส่งจดหมาย โทรสาร (Fax) หรือติดต่อผ่านกิจการโรงแรมในเครือ (Chain) เดียวกัน และติดต่อโดยผ่านช่องทางจัดจำหน่ายทางการตลาด ได้แก่ ตัวแทนการขายของโรงแรม (Hotel representative) บริษัทท่องเที่ยวและตัวแทนทางการท่องเที่ยว (Tour company & travel agent)

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ช่วยให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ซึ่งเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความแม่นยำสำหรับงานรับจองที่มีปริมาณมาก และอาจมาจากแหล่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายไปทั่วภูมิภาคของโลก การเชื่อมโยงเครือข่ายถึงกันด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้พักสามารถติดต่อจองโดยผ่านระบบสำรองด้วยคอมพิวเตอร์หรือ CRS (Computerized reservation system) ซึ่งเป็นระบบที่สามารถให้บริการสำรองร่วมกับบริการทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ตัวโดยสารเที่ยวบิน บริการนำเที่ยวตามรายการท่องเที่ยว ฯลฯ และระบบนี้



ยังได้เชื่อมต่อเข้ากับระบบจัดจำหน่ายทั่วโลก (GDS: Global distribution system) หรือผู้พักอาจจองผ่านระบบที่เป็นระบบสำรองแบบรวมศูนย์ (Centralized reservation system) ที่บริษัทโรงแรมพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับกิจการในเครือข่ายเดียวกัน นอกจากนี้ พัฒนาการของระบบสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้คนทั่วไปเข้าสู่เครือข่ายข้อมูลขนาดใหญ่ และสื่อสารถึงกันได้ทั่วโลกโดยผ่านคอมพิวเตอร์นั้น ยังกลายเป็นอีกช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ต้องการจองสามารถเลือกติดต่อจองโรงแรมเองโดยตรงจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ในที่ต่าง ๆ

การเข้าพักโดยไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้ายังอาจทำได้โดยผู้พักมาติดต่อด้วยตัวเอง ในขณะที่ต้องการพัก กรณีนี้จึงขึ้นอยู่กับสถานภาพห้องพักโรงแรมขณะนั้นว่ามีห้องว่างเหลือหรือไม่ การสำรองวิธีนี้นิยมเรียกว่า “วอล์ค-อิน” (Walk-in ในบางแห่งก็เรียก Chance reservation) ข้อมูลสำคัญในการรับสำรองห้องพัก ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้พัก วันที่จะเข้าพัก (Arrival date) วันที่จะคืนห้องพักหรือเดินทางออกจากโรงแรม (Departure date) จำนวนผู้ที่มาพักในคราวเดียวกัน (Number of persons in party) จำนวนห้องพักและประเภทที่ต้องการ ชื่อ-สกุลผู้ติดต่อจอง (ในกรณีที่ไม่ใช่ผู้พักเอง) พร้อมทั้งที่อยู่หรือเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อ เวลาที่คาดว่าจะมาถึง (Estimated time of arrival) หรือเลขที่เที่ยวบิน (Flight number) ในกรณีที่เดินทางมาจากต่างประเทศ รวมทั้งสิ่งที่ต้องการขอเป็นพิเศษ (Special request) ถ้ามี โดยที่เจ้าหน้าที่รับจองควรต้องตกลงอัตราราคา (Rate) ที่จะต้องชำระให้ผู้จองทราบล่วงหน้า (บางแห่งอาจขอทราบวิธีการชำระเงินด้วย)

ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต่อการเตรียมห้องพักและจัดเตรียมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พร้อมบริการแก่ผู้พักที่จะมาถึง จึงต้องมีการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปกติแผนกรับจองจะต้องเตรียมข้อมูลให้กับงานต้อนรับส่วนหน้าล่วงหน้า 1 วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับทำการกำหนดห้องพักและจัดเตรียมกุญแจและอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ในหลายแห่งยังอาจให้มีการลงทะเบียนล่วงหน้า (Pre-register) โดยพิมพ์ข้อมูลที่มีหรือที่เคยมีประวัติอยู่เดิมลงในบัตรจดนามผู้พัก (Registration card) และรอเพียงการลงนามของผู้พัก เพื่ออำนวยความสะดวกยิ่งขึ้นแก่ผู้พักทำให้ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักมีความรวดเร็ว

ในบางช่วงเวลาที่โรงแรมมีสถานภาพการเข้าพักเต็ม หรือทุกห้องพักมีการจองไว้หมดแล้ว ทำให้ต้องปฏิเสธการจองที่ติดต่อเพิ่มเข้ามาอีกนั้น หากปรากฏว่าระยะเวลาจากวันที่จองจนถึงวันเข้าพัก (Lead time) มีระยะเวลานานเพียงพอ เจ้าหน้าที่รับสำรองอาจเสนอวิธีให้ผู้จองแจ้งชื่อผู้พักและเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อไว้ใน Waiting list หรือรายชื่อผู้รอโอกาสเข้าพัก โดยหากมีผู้ที่จองไว้แล้วมาแจ้งขอยกเลิก (Cancel) ก็จะสามารถแทนที่ได้ทันทีตามลำดับ จึงจัดเป็นอีกวิธีหนึ่งในการจัดการเพื่อให้รักษาปริมาณการเข้าพักสูงสุดในแต่ละวัน อย่างไรก็ตาม ในบางขณะ โรงแรมอาจใช้นโยบายเปิดรับจองเกินกว่าจำนวนห้องที่มีอยู่ (Overbook) คือ รับจองไว้ทั้งที่ห้องพักเต็มหมดใน

วันที่ผู้พักต้องการ เพราะคาดไว้ว่าจะมีผู้ไม่ปรากฏตัวเข้าพัก (No-show) ในกรณีนี้ต้องอาศัย ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่และการคำนวณค่าทางสถิติ เพื่อประมาณค่าตัวเลขของผู้ไม่ปรากฏตัวเข้าพักที่ได้จองไว้ การตัดสินใจรับจองเกินนี้ต้องเป็นไปอย่างระมัดระวังและรอบคอบ และต้องอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการ เพื่อป้องกันปัญหาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งเตรียม มาตรการแก้ไขในสถานการณ์ที่ผู้จองไว้ทั้งหมดปรากฏตัวเข้าพัก

1.1.1 แบบการรับสำรอง ตามสากลปฏิบัติทั่วไปอาจแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 แบบ คือ การรับสำรองแบบให้ประกันการจ่าย (Guaranteed reservation) เป็นการจองโดยที่ โรงแรมจะรักษาสัทธิ์การใช้ห้องไว้ให้ผู้พัก (ในวันที่แจ้งว่าจะเข้าพัก) จนถึงเวลาคืนห้อง (Check-out time) ของวันรุ่งขึ้น โดยผู้จองหรือผู้พักยินยอมจ่ายเงินเป็นการประกัน ไม่ว่าห้องนั้นจะมีการเข้าพักหรือไม่ ยกเว้นจะมีการแจ้งยกเลิกตามขั้นตอนของโรงแรม สำหรับโรงแรมแล้ว การรับจองแบบประกันการจ่ายใช้เป็นมาตรการหนึ่งเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ การไม่ปรากฏตัวของผู้พัก (No-show) โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้โรงแรมสูญเสียรายได้ และเป็นการประกัน ความเสี่ยงในกรณีที่จองมาเป็นหมู่คณะ ซึ่งใช้ห้องพักจำนวนมาก ขณะเดียวกันก็เป็นการประกัน สิทธิของผู้พักในกรณีที่อาจต้องเข้าพักซ้ำกว่าปกติมาก

การประกันการจองอาจทำได้หลายวิธี ได้แก่

- จ่ายเงินเต็มจำนวนล่วงหน้าก่อนเข้าพัก
- แสดงเลขหมายบัตรเครดิต (ที่โรงแรมยอมรับ) แทนการจ่ายเงินสดล่วงหน้าซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมาก
- วางเงินมัดจำล่วงหน้า (advance deposit) เป็นจำนวนเงินเท่ากับค่าห้องพักหนึ่งคืน (รวมค่าภาษี) เป็นอย่างต่ำ (บางแห่งที่อยู่ห่างไกลอาจเสนอขอให้จ่ายเงินเต็มจำนวนก่อนเข้าพัก)
- จองผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวซึ่งโรงแรมสามารถติดตามการชำระได้
- จองในนามของบริษัทธุรกิจที่ได้ทำสัญญาตกลงกับโรงแรมว่าจะรับผิดชอบชำระเงิน (คล้ายเป็นค่าปรับ) หากไม่ปรากฏตัวผู้พัก (ในวันเข้าพัก) ซึ่งโดยมากเป็นผู้ที่บริษัทนั้น ๆ ออกค่าใช้จ่ายให้

การรับสำรองแบบธรรมดา (Non-guaranteed reservation) เป็นการจองที่โรงแรมได้ทำการตอบรับหรือตอบยืนยัน (Confirm) ว่ามีห้องให้บริการได้ โดยจะรักษาสัทธิ์การจองห้องไว้จนถึงเวลาหนึ่ง (ของวันที่แจ้งจะเข้าพัก) ในทางปฏิบัติทั่วไปของโรงแรมขนาดใหญ่ถือเอาเวลา 18.00 น. ของวันเข้าพัก (Arrival date) เป็นกำหนดเวลาสุดท้ายที่โรงแรมจะเก็บห้องไว้รอผู้พัก หากพ้นกำหนดแล้วไม่ปรากฏตัวผู้พัก (No-show) ก็สามารถยกเลิกการจองและบอกขายห้องพักนั้นให้แก่ผู้อื่นได้ทันที ทั้งนี้เนื่องจากกิจการไม่ได้รับการประกันว่าจะมีการจ่ายเงินแน่นอน

กำหนดเวลาปล่อยห้องดังกล่าวเรียกกันทั่วไปว่า Cut-off time หรือ Release time หากโรงแรมดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ที่ห้องพักมีผู้เข้าพักเกือบเต็ม (Full) เสมอ (เช่น ในช่วงเทศกาลหรือในฤดูกาลท่องเที่ยว) โรงแรมอาจเลือกที่จะรับสำรองห้องพักเฉพาะแบบประกันการจ่ายเงิน เพื่อให้เกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

นอกจากการรับสำรองทั่วไปเป็นรายบุคคลแล้ว ยังมีการรับสำรองเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ (Group) ซึ่งจะอยู่ในความดูแลของแผนกขาย เนื่องจากอาจต้องมีการเจรจาตกลงหรือต่อรองในเรื่องเงื่อนไขต่าง ๆ รวมทั้งอาจมีข้อเสนอที่จูงใจเป็นพิเศษ เช่น อัตราราคาที่ต่ำกว่าปกติ และห้องพักนันทนาการ (Complimentary) ฯลฯ ในกิจการ โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีปริมาณงานจองมาก และหลากหลายแบบจึงนิยมมีตำแหน่งผู้จัดการแผนกสำรองห้องพัก (Reservation manager) เป็นผู้ดูแลและควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่รับสำรองโดยเฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ การโต้ตอบและบันทึกข้อมูลการจองทางโทรศัพท์1 ทางเอกสาร (จดหมาย โทรสาร) และอื่น ๆ การปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อมูลในระบบรับจองด้วยคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบการชำระค่ามัดจำล่วงหน้า (ในกรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตเพื่อประกันการจ่ายเงินของผู้พัก) การรับจองจากบริษัทท่องเที่ยว และการรับจองที่ผ่านบริษัทตัวแทน (Agency) นอกจากนี้ยังต้องทำการประมาณค่าหรือพยากรณ์ (Forecasting) เกี่ยวกับสถานภาพห้องพักที่มีการจองแล้วและที่คงเหลืออยู่พร้อมให้จองได้ในช่วงสัปดาห์ ช่วงเดือน และตลอดปีการจัดทำรายงานสรุปสถานภาพห้องพักและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก รายงานเกี่ยวกับการเสนออัตราค่าประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการเตรียมรายนามผู้จะเข้าพักในวันรุ่งขึ้นเจ้าหน้าที่รับสำรองห้องพักจึงต้องทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานซึ่ง ได้แก่ สถานภาพจำนวนห้องพักในขณะต่าง ๆ ประเภทและลักษณะห้องพัก โรงแรม รวมทั้งตำแหน่ง (ที่ตั้งและมุมมอง) อัตราราคา (rate) สำหรับแต่ละประเภทห้องพัก และอัตราค่าห้องพักสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต่างกัน ซึ่งฝ่ายบริหารเป็นผู้กำหนดหรืออนุมัติ ตลอดจนนโยบายโรงแรมอื่น ๆ

อาจกล่าวได้ว่าระบบงานรับจองมีความสำคัญเปรียบเหมือนกิจกรรมขั้นต้นแรกของการขาย ในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานใกล้ชิดกับฝ่ายตลาด โดยเฉพาะในส่วนงานขาย เพื่อรับทราบและปฏิบัติให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดที่โรงแรมประกาศไว้ในแต่ละสถานการณ์ เช่น กลยุทธ์การตั้งราคาขายห้องพักที่แตกต่างกันในช่วงเวลาและเงื่อนไขที่ต่างกันการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Sales promotion) ในโอกาสต่าง ๆ

1.1.2 ระบบการสำรองห้องพักด้วยคอมพิวเตอร์ (CRS) ระบบการสำรองห้องพักโรงแรมด้วยคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินงานเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายระหว่างกิจการ อาจแยกเป็นกลุ่มสำคัญ ๆ ได้แก่

ระบบสำรองของกลุ่มหรือเครือโรงแรม เป็นระบบสำรองห้องพักที่พัฒนาขึ้น โดยโรงแรมที่มีกิจการหลายแห่งภายใต้ชื่อประกอบการหรือเครือเดียวกัน เพื่อใช้ในการรับสำรองห้องพักโรงแรมในกลุ่มเดียวกัน โดยมีศูนย์บริการรับจอง (Central reservation office) ที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลการจองถึงกันทุกแห่งในเครือผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งภายในแต่ละโรงแรม ผู้จองสามารถโทรจองไปยังโรงแรมในเครือแห่งหนึ่งแห่งใดที่สะดวกที่สุด หรือโทรจองไปที่ศูนย์บริการรับจอง จากนั้นข้อมูลจะถูกส่งต่อไปยังโรงแรมที่ต้องการพักได้ ตัวอย่างเช่น ระบบ Holidex (ของเครือโรงแรม Holiday Inn)

ระบบสำรองของสายการบิน เป็นระบบสำรองที่นั่งบนเครื่องบินซึ่งพัฒนาขึ้น โดยบริษัทการบินขนาดใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และต่อมาได้ขยายบริการเพิ่มรวมไปถึงบริการต่าง ๆ เพื่อการท่องเที่ยวและการสำรองห้องพักในโรงแรม (ที่เข้าร่วมระบบ) ผู้จองหรือผู้พักสามารถติดต่อจองห้องพักผ่านระบบสำรองของสายการบินที่ให้บริการจองโรงแรมได้ ตัวอย่างระบบที่สำคัญในระยะต้นของการพัฒนา ได้แก่ SABRE (American airlines), Worldspan (Northwest airlines, Delta airlines, และ Tran World airlines-TWA), Apollo (Covia/ United airlines), Galileo และ Amadeus (พัฒนาขึ้นโดยการร่วมทุนของกลุ่มบริษัทการบินของประเทศยุโรป) และ Abacus (เกิดขึ้นโดยความร่วมมือของสายการบินของประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 11 ประเทศ) เป็นต้น ต่อมาจึงเริ่มมีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างทวีป เช่น Gallieo เชื่อมกับ Apollo/ Covia กลายเป็นระบบใหญ่ชื่อ Gallieo International และ Abacus รวมกับ Worldspan

ในปัจจุบัน ระบบสำรองที่นั่งเพื่อการจำหน่ายของสายการบินได้พัฒนาไปสู่การรวมตัวกัน มีการเชื่อมโยงระบบใหญ่เข้าด้วยกันหมด และกลายเป็นระบบจำหน่ายเดี่ยวทั่วโลก คือ Global distribution system (GDS) เกิดจากความร่วมมือของระบบสำคัญ คือ Gallieo, Apollo, Amadeus, System one, SABRE, Worldspan จึงทำให้ขอบข่ายการบริการสามารถขยายออกไปทั่วโลกด้วยระบบเดียว ระบบนี้จะเชื่อมโยงกับระบบ CRS ของโรงแรม ซึ่งเป็นการบริการรับจองแบบรวมศูนย์ จึงสามารถให้รายละเอียดข้อมูลโรงแรมต่าง ๆ ได้ดี รวดเร็วและปัจจุบันเสมอ

ระบบสำรองของหน่วยธุรกิจเพื่อการตลาด เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการขายและการตลาดให้แก่กิจการที่สมัครเข้าร่วมระบบ โดยบริษัทเจ้าของระบบนี้เป็นหน่วยธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเสนอบริการด้านการตลาด โดยเฉพาะในการเป็นตัวแทนการขายให้แก่ธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิก รวมทั้งให้บริการรับจองผ่านระบบสำรองที่พัฒนาขึ้น โดยจะมีศูนย์บริการรับจองและสำนักงาน (ในเครือ) ประจำภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกทำหน้าที่เสมือนเป็นสำนักงานตัวแทนการขายทั่วไป (GAS หรือ General sales agent) ระบบสำรองในกลุ่มบริษัทดำเนินการทางการตลาด

นี้ ได้แก่ ระบบสำรองของ Utell International (ฐานข้อมูลของ Utell ได้มีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบของสายการบินแล้วในปัจจุบัน) และระบบสำรองของกลุ่ม Leading of the world เป็นต้น

### 1.2 งานต้อนรับ (Reception)

งานต้อนรับจัดเป็นงานส่วนสำคัญที่สุดในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้พักและบุคคลภายนอก ตั้งแต่การทักทายในขณะแรกที่เข้ามาในโรงแรม อันมีผลอย่างยิ่งต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้พัก (Satisfaction evaluation) พื้นที่ปฏิบัติงานจะอยู่บริเวณ โถงส่วนหน้าของโรงแรม (Lobby) โดยมีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ (Receptionist) ประจำเคาน์เตอร์ส่วนหน้าซึ่งตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ติดต่อมองเห็นได้ง่ายทันทีที่เดินเข้ามาในโรงแรม ในโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีตำแหน่ง Senior receptionist (Chef de brigade) ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับชั้นหัวหน้าดูแลงานบริการต้อนรับประจำแต่ละรอบเวลา

ลักษณะเฉพาะบุคคลที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้า ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอันเหมาะสม และต้องมีทักษะในการปฏิบัติตนหรือการแสดงตัวต่อสังคม (Social skills) เพื่อที่จะสามารถสร้างบรรยากาศเป็นมิตรและประสานความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมกับผู้ที่เข้ามาติดต่อ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกิจการ ทักษะทางสังคมที่สำคัญ เช่น การยิ้มอย่างจริงใจ การกล่าวทักทายต้อนรับ การเอ่ยชื่อแขกผู้พักอย่างสุภาพ กิริยาอาการแสดงความมีไมตรีและเอื้อเพื่อการแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อผู้เข้ามาติดต่อ รวมทั้งการให้เกียรติแก่ผู้อื่นและการเป็นผู้รับฟังที่ดี เป็นต้น

งานในความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ อาจแตกต่างกันในด้านปริมาณและรายละเอียดของงาน ขึ้นอยู่กับขนาดและระดับมาตรฐานการบริการของกิจการ โรงแรม เช่น โรงแรมขนาดเล็กอาจมีเพียงพนักงานต้อนรับเพียงไม่กี่คนที่คอยผลัดกันประจำการอยู่ และทำงานทั้งในการต้อนรับ รับลงทะเบียน ให้ข้อมูลข่าวสาร และเก็บเงินขณะคืนห้องพัก ในขณะที่โรงแรมขนาดใหญ่บางแห่งที่มีปริมาณงานมาก อาจต้องแยกงานต่าง ๆ ออกให้ชัดเจนเพื่อลดปริมาณงาน (ต่อคน) ลงอันเนื่องมาจากความหลากหลายของงาน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพความคล่องตัวในการปฏิบัติงานขณะที่บางแห่งได้มีการขยายขอบเขตงานให้พนักงานต้อนรับสามารถทำงานเพื่อบริการได้ทุกอย่างที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้า

หน้าที่สำคัญในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ได้แก่ การทักทายต้อนรับผู้มาติดต่อ (Greeting) การจัดกำหนดห้องพัก (Room assignment) การรับลงทะเบียนและจดนามผู้เข้าพัก (Registration) ขณะที่ผู้พักมาถึงเพื่อแจ้งชื่อตกลงเข้าพัก (Check-in) และส่งมอบกุญแจห้องพัก การจัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานผู้เข้าพัก (Arrival list) และผู้คืนห้องพักและออกไป (Departure list) ในแต่ละวัน รายงานสถานภาพห้องพัก (Room status) การเก็บบันทึกประวัติ แขกผู้พัก (Guest

history) และดูแลความเป็นไปของแขกระหว่างการพักอยู่โรงแรม การรับแจ้งและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์จากผู้พัก (Guest complaint) ตลอดจนการขายห้องพักในโอกาสที่เหมาะสม การเตรียมงานก่อนที่แขกผู้พักจะมาถึง จะเริ่มต้นจากการตรวจสอบข้อมูลการจองที่ได้รับจากแผนกสำรอง และตรวจสอบสถานภาพห้องพัก (Room status) ในขณะนั้น เพื่อจัดเตรียมห้องพักที่ว่างและเหมาะสม และกำหนดหมายเลขห้องพัก (พร้อมจัดกุญแจห้อง) ให้เป็นไปตามประเภทห้องพักที่ผู้พักต้องการ บางแห่งอาจดำเนินการลงทะเบียนล่วงหน้า (Pre-register) โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการติดต่อจอง หากข้อมูลการจองมีรายละเอียดครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการพิมพ์ลงในใบลงทะเบียนหรือบัตรจดนามผู้พัก (Registration card) เพื่อเตรียมไว้ล่วงหน้า เมื่อแขกผู้พักมาถึงและแจ้งชื่อตามที่ได้จองไว้ เพียงอ่านตรวจทานข้อมูลตามที่พิมพ์ไว้ หากถูกต้องก็สามารถลงนามได้ทันที วิธีนี้สามารถประหยัดเวลาที่ใช้ในการลงทะเบียนบริเวณเคาน์เตอร์ส่วนหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พักได้มากขึ้น

การลงทะเบียน (Registration) จัดเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดในการตกลงรับให้เข้าพัก หรือที่นิยมเรียกว่า เช็ก-อิน (Check-in) โรงแรมจะใช้บัตรจดนามผู้พัก (Quest registration card) สำหรับการลงทะเบียนเพื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับแขกผู้พัก ภาพ 4.2 แสดงแบบตัวอย่างหนึ่งของบัตรทะเบียนผู้พักหรือแบบ ร.ร.14 ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ โรงแรม ซึ่งโรงแรมจะต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน การลงลายมือชื่อของผู้พักนอกจากจะเป็นการรับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ยังใช้เป็นตัวอย่างลายมือเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่แขกผู้พักได้ลงนามไว้ (แทนการจ่ายเงิน) ตลอดช่วงเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม

ในระหว่างขั้นตอนการลงทะเบียน พนักงานต้อนรับจะสอบถามวิธีการชำระเงินจากแขกผู้พัก เว้นแต่ในบางกรณีที่พนักงานโรงแรมไม่มั่นใจพอ ก็อาจเป็นฝ่ายกำหนดวิธีชำระเงินเอง หากผู้พักประสงค์ใช้บัตรเครดิต (Credit card) พนักงานก็จะตรวจสอบบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับอนุมัติในการชำระผ่านบัตรนั้น จากนั้นจะเป็นผู้มอบกุญแจห้องพัก และดูแลให้มีการขนย้ายสัมภาระไปยังห้องพัก รวมทั้งดำเนินการเปิดบัญชีรายการบันทึกค่าใช้จ่ายของผู้พัก (Guest folio) ทันที นอกจากนั้น ยังต้องเป็นผู้แนะนำเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ในโรงแรม ชี้แจงนโยบายและประสานงานเพื่อดำเนินการตามความต้องการพิเศษของผู้พัก (Special request) เมื่อผ่านขั้นตอนการลงทะเบียนแล้ว เจ้าหน้าที่ต้อนรับจะนำแขกไปส่งยังห้องพักพร้อมแนะนำการใช้อุปกรณ์ภายในห้อง ในโรงแรมขนาดใหญ่มาตรฐานชั้นนำหลายแห่งนิยมมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยการต้อนรับ (Guest relations officer หรือ Greeting officer) เป็นผู้คอยต้อนรับอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนและนำทางแขกไปส่งยังห้องพัก

สำหรับผู้เข้าพักที่จองผ่านบริษัทท่องเที่ยว หรือซื้อรายการท่องเที่ยวแบบเหมารวมค่าที่พัก (Package) จะได้รับใบสำคัญ (Voucher) เพื่อใช้แสดงต่อโรงแรมขณะลงทะเบียนเข้าพัก แทนการจ่ายเงิน การแสดงใบสำคัญ (Voucher) นี้ จึงเป็นสิ่งประกันว่าโรงแรมจะได้รับการชำระเงินตามจำนวนที่ระบุไว้หรือที่ตกลงไว้จากบริษัทท่องเที่ยว

ในการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) สำหรับผู้พักที่มาเป็นหมู่คณะ (Group) เช่น กลุ่มผู้ประชุม คณะนักท่องเที่ยว โรงแรมจะจัดโต๊ะบริการในบริเวณพื้นที่ต่างหากแยกออกไปจากเคาน์เตอร์ส่วนหน้า เพื่อดำเนินการรับลงทะเบียนและมอบกุญแจห้องพักซึ่งมีจำนวนมาก โรงแรมบางแห่งที่รับนักท่องเที่ยวแบบหมู่คณะจำนวนมากเป็นประจำ จะมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานทัวร์ (Tour coordinator) เป็นผู้ดูแลต้อนรับและประสานงานมัคคุเทศก์ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สะดวกแก่แขกผู้อื่น

นอกจากงานในส่วนที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลผู้ใช้บริการหรือผู้มาพักแล้ว เจ้าหน้าที่ต้อนรับยังต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกตลอดเวลาที่แขกผู้พักใช้บริการอยู่ โดยเฉพาะเมื่อมีผู้ร้องทุกข์ (Complaint) เกี่ยวกับบริการใดใดในโรงแรม

การติดต่อประสานงานภายในแผนกจัดเป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นของการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องผลัดเปลี่ยนกันประจำการเพื่อปฏิบัติงานต้อนรับตามรอบเวลาที่เปลี่ยนไป การส่งรอบ (Shift) หรือเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานจึงควรดำเนินไปโดยต้องระวังให้มีการถ่ายทอดข้อมูลถึงกัน เพื่อรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และคงความสม่ำเสมอในการให้บริการ วิธีหนึ่งที่โรงแรมนิยมใช้บันทึกข้อมูลเพื่อเตือนความจำ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ เพื่อการติดตามประสานงานหรือโอนความรับผิดชอบ คือ การใช้สมุดบันทึกหรือ Log book ซึ่งเป็นสมุดใช้จดบันทึกข่าวสารเหตุการณ์สำคัญอันจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ เมื่อผู้ปฏิบัติงานรอบเวลาใหม่เริ่มงานก็จะเปิดดูสมุดบันทึก (Log book) เพื่อให้สามารถติดตามงานที่ยังค้างอยู่ และเข้าใจสภาพการดำเนินการที่ผ่านมาจนถึงในขณะนั้น

การติดต่อประสานงานระหว่างแผนกภายในโรงแรมจัดเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในทางปฏิบัติ เพราะงานต้อนรับเป็นตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ประสานความสัมพันธ์กับแขกผู้พัก ประกอบกับการมีที่ตั้งปรากฏอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการติดต่อ จึงบ่อยครั้งที่แขกผู้ใช้บริการจะสื่อความโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ต้อนรับในแทบทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการร้องขอบริการ การสอบถาม การแสดงความพึงพอใจและไม่พอใจด้วยกิริยาอาการต่าง ๆ รวมทั้งการร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการในโรงแรม การปฏิบัติงานโดยปกติจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการติดต่อประสานงานที่คล่องแคล่ว

ต่าง ๆ เช่น งานสวนแม่บ้าน งานช่างและซ่อมบำรุง งานขาย งานอาหารและเครื่องดื่ม งานต่อโทรศัพท์ งานรักษาความปลอดภัย งานบัญชี และงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น งานจัดทำเอกสารที่จำเป็นสำหรับการประสานงานระหว่างแผนก ได้แก่ รายชื่อผู้จะเข้าพักตามที่จองไว้ (Arrival list) ซึ่งพนักงานต้อนรับจะสรุปเป็นตารางรายวันล่วงหน้า จะถูกส่งไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องเช่น แผนกแม่บ้าน และแผนกงานครัว เพื่อประโยชน์ในการจัดเตรียมจำนวนห้องพักให้เหมาะสมตามที่กำหนดให้ และในการวางแผนเตรียมปริมาณอาหารปริมาณอาหารให้เพียงพอในแต่ละมื้อ และยังมี การจัดทำสรุปรายชื่อบุคคลเข้าพัก (Departure list) ของแต่ละวัน เพื่อประโยชน์ในการเตรียมการและการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกโทรศัพท์ ให้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลของผู้พักโรงแรม

การปฏิบัติงานเพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่จำเป็นตามพระราชบัญญัติโรงแรม ได้แก่ การลงรายการในทะเบียนผู้พักหรือสมุดจดนามผู้พักเดิม โดยกรอกตามข้อมูลในบัตรทะเบียนผู้พัก และเก็บรักษาไว้ในสภาพที่พร้อมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจสอบได้ ตลอดเวลาภายใน 1 ปี โดยต้องเป็นไปตามแบบที่ราชการกำหนด และส่งสำเนาทะเบียนผู้พักในแต่ละวันให้นายทะเบียนประจำท้องที่ทุกสัปดาห์ และเพื่อใช้เป็นหลักฐานสำหรับงานตรวจคนเข้าเมือง

### 1.3 งานบริการข่าวสารข้อมูล (Information)

พนักงานปฏิบัติงานจะอยู่บริเวณโถงใหญ่ส่วนหน้า (Main lobby) ที่สะดวกต่อการติดต่อโดยอาจอยู่ที่เดียวกันกับงานต้อนรับ หรือแยกออกมาต่างหากก็ได้ หน้าที่โดยทั่วไป ได้แก่ การให้ข้อมูลกับแขกผู้พักและผู้มาติดต่อเกี่ยวกับบริการในโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ ร้านค้า รวมทั้งเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ และเป็นผู้รับฝากข่าวสารหรือข้อความ (Message) ให้กับผู้พัก เป็นจุดบริการที่เก็บรักษาและรับฝาก-ส่งกุญแจให้แขกผู้พักในโรงแรม (อาจไม่จำเป็นสำหรับโรงแรมที่ใช้ระบบบัตรกุญแจ (Key card) บริการรับฝาก-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และจัดส่งเอกสารผ่านเครื่องมือสื่อสาร 1 ตลอดจนบริการยืนยันเที่ยวบินและจองตั๋วเครื่องบิน และบริการอื่น ๆ ทั่วไป รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ บางแห่งอาจตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานสอบถามทั่วไป (Enquiry)

### 1.4 งานชำระเงินล่วงหน้า (Front cashier)

พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าโรงแรม หรือนิยมเรียกกันว่าแคชเชียร์ส่วนหน้า จะปฏิบัติงานอยู่บริเวณกับงานต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการชำระเงิน (และคืนกุญแจห้องพัก) ในกระบวนการส่งคืนห้องพักของแขกผู้พัก ก่อนที่จะเดินทางออกจากโรงแรมไป (Check-out procedure) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียม ตรวจสอบ และรวบรวมรายการ



ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม เช่น ค่าห้องพัก ค่าอาหาร-เครื่องดื่ม และบริการเบ็ดเตล็ด เพื่อแสดงเป็นหลักฐานเรียกเก็บชำระจากผู้พักตามยอดบัญชีค้างจ่าย นอกจากนี้ยังดูแลให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราแก่แขกผู้พักโรงแรม งานรับชำระเงินในการส่งคืนห้องพักที่เกิดขึ้นตรงเคาน์เตอร์ส่วนหน้า ถือเป็นจุดบริการสุดท้ายที่แขกจะมาติดต่อ จึงมีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจให้แก่แขก กระบวนการคืนห้องพักจึงต้องรวดเร็ว เพื่อไม่ให้แขกต้องรอนาน ปัจจุบันโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งมีการนำระบบสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัยมาช่วยลดขั้นตอนการคืนห้องพักให้สะดวกรวดเร็วขึ้นสำหรับแขกผู้พัก โดยผู้พักจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าใช้จ่ายทั้งหมดผ่านจอโทรทัศน์ในห้องพักตลอดเวลาที่พักอยู่ก่อนทำการคืนห้องพัก รวมทั้งมีการเสนอบริการรับคืนห้องพักแบบด่วน (Express check-out) ซึ่งผู้พักจะสามารถเลือกใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมาแหวะที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าก่อนออกจากโรงแรมไป

งานของแคชเชียร์ส่วนหน้าถือเป็นจุดควบคุมรายได้ที่สำคัญก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรมไป จึงต้องมีการประสานงานกับพนักงานขนย้ายสัมภาระ สำหรับโรงแรมใหญ่หลายแห่งเมื่อแขกชำระเงินเรียบร้อยแล้ว แคชเชียร์จะมอบหลักฐานการชำระเงินเป็นต้นฉบับของบัญชีบันทึกค่าใช้จ่ายของแขกผู้พัก (Guest folio) ไปพร้อมกับบัตรผ่านหลังการส่งคืนห้องพัก (Check-out pass) เพื่อให้แขกแสดงแก่พนักงานบริการขนย้ายสัมภาระ (Porter) จึงจะสามารถขนย้ายกระเป๋าและสัมภาระออกจากโรงแรมไปได้

ในแบบแผนทั่วไปแต่เดิมของการดำเนินงานส่วนหน้าโรงแรมจะนิยมจัดให้งานต้อนรับ งานข่าวสารข้อมูล และงานรับชำระเงินส่วนหน้า มีพนักงานปฏิบัติการประจำแต่ละส่วนขึ้นเรียงต่อกันอยู่หลังเคาน์เตอร์ยาวที่ใช้ร่วมกัน ผู้เข้ามาติดต่อจะสามารถสังเกตการแบ่งส่วนพื้นที่ประจำการได้จากป้ายที่แสดงไว้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันปรากฏแนวโน้มการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลยุคใหม่ กล่าวคือ ให้มีการรวมงานทั้ง 3 ส่วนเข้าอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตามแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นวิธีที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การขยายขอบเขตความรับผิดชอบนี้จะเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถติดตามให้บริการแขกคนเดิมได้ทุกขั้นตอน ทำให้ง่ายต่อกระบวนการสร้างความประทับใจแก่แขกผู้พัก ขณะเดียวกัน โรงแรมสามารถลดจำนวนพนักงานปฏิบัติการ (จากเดิมที่ต้องมีทุกส่วน) ตรงเคาน์เตอร์ส่วนหน้าลงได้ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่โรงแรมมีผู้ใช้บริการน้อย จึงอาจนับเป็นวิธีการหนึ่งในการลดต้นทุนประกอบการ ตำแหน่งพนักงานที่ปรากฏตามลักษณะงานนี้จึงนิยมเรียกเป็น พนักงานประจำการส่วนหน้า หรือ Front desk officer และตรงบริเวณเคาน์เตอร์ส่วนหน้าอาจไม่ปรากฏป้ายแสดงส่วนงานชัดเจนเช่นเดิม ในการเตรียมบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ประจำการส่วนหน้าจำเป็นต้องมีการเลือกสรร โดยพิจารณาจากบุคลิกภาพ

ความรู้ ทักษะความสามารถที่เหมาะสม และทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และยังคงจัดให้มีการอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของโรงแรม ซึ่งรวมถึงการฝึกทักษะ การแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม

### 1.5 งานบริการในเครื่องแบบ (Uniformed service)

เป็นงานให้บริการส่วนแรกสุดที่ผู้ติดต่อสามารถพบได้ตั้งแต่ประตูหน้าโรงแรม พนักงานส่วนใหญ่จะประจำการอยู่ตรงด้านหนึ่งของบริเวณโถงใหญ่ส่วนหน้า (Main lobby) ของโรงแรม โดยจัดเป็นเคาน์เตอร์ประจำตำแหน่งให้ติดต่อบริการทั่วไป (แต่แยกห่างออกจากส่วนงานต้อนรับ) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสถานการณ์ความเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ส่วนหน้าโดยเฉพาะ พนักงานจะทำหน้าที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกทั่วไปแก่ผู้ติดต่อที่ผ่านเข้า-ออกบริเวณส่วนหน้า ปกติจะสวมเครื่องแบบ (Uniform) ที่มีลักษณะแตกต่างจากพนักงานอื่นอย่างเด่นชัด เพื่อให้แขกสามารถสังเกตเห็นได้สะดวกในยามที่ต้องการติดต่อเรียกบริการ

สำหรับโรงแรมชั้นนำตามมาตรฐานสากล งานบริการในหน้าที่ความรับผิดชอบอาจครอบคลุมตั้งแต่การเปิดประตูรถ และกล่าวต้อนรับทักทายที่หน้าประตูโรงแรม การดำเนินการเกี่ยวกับสัมภาระของแขก (ดูแลรับฝากและขนย้าย) เปิด-ปิดประตูด้านหน้า (ถ้าไม่ใช่ประตูอัตโนมัติ) บริการนำรถไปจอด ประสานงานกับส่วนงานต้อนรับในการส่งแขกไปยังห้องพัก ให้ข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับบริการในโรงแรม ร้านอาหารภายนอก แหล่งจับจ่ายซื้อของ แหล่งบันเทิง สถานที่ท่องเที่ยว รายการนำเที่ยว การจองบัตรเข้าชมการแสดงมหรสพต่าง ๆ บริการจัดรถโรงแรมหรือจัดหารถเช่า จัดส่งหนังสือพิมพ์ประจำวันและข่าวสารไปยังห้องพักแขก รวมทั้งบริการพิเศษอื่นใดตามความประสงค์ของแขกผู้พัก นอกจากนี้ งานบริการในเครื่องแบบยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกิจการโรงแรมในด้านการรักษาความปลอดภัย (Safeguarding) ตรงบริเวณส่วนหน้าของโรงแรมและการรักษาผลประโยชน์ของกิจการ โดยเฉพาะในการช่วยป้องกันแขกประเภทหลบหนี การชำระเงินก่อนจากโรงแรมไป (Skipper) พนักงานที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักท้องถิ่น หรือบริเวณพื้นที่โดยรอบที่โรงแรมตั้งอยู่เป็นอย่างดี เพื่อบริการแนะนำมนเรื่องต่าง ๆ และยังคงเป็นผู้ที่ช่างสังเกตคอยตรวจตราสิ่งผิดปกติต่าง ๆ และดูแลจัดการให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีตำแหน่ง Head hall porter (ในยุโรป/ อังกฤษ) หรือ Concierge (ในฝรั่งเศส) เป็นผู้ควบคุมการทำงานของพนักงานในความดูแล เช่น Porter หรือ Bellman และ Doorman เป็นต้น วิธีหนึ่งที่ช่วยให้โรงแรมชั้นนำในประเทศตะวันตกสามารถสรรหาบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประจำแผนกนี้ คือ การรับผู้ที่สมาชิกของ “Clefs d’Or” (แปลว่า กุญแจทอง) ซึ่งเป็นคำที่นิยมเรียกในกลุ่มนักรบโรงแรม โดย หมายถึง องค์กรที่มีชื่อเป็นทางการว่า “U.I.P.G.H.-Union Internationals des Portiers des Grands Hôtel” มีลักษณะเป็นสมาคมของนักวิชาชีพ Porter

นานาชาติ เกิดขึ้นจากการรวมตัวของ Porters ที่มีประสบการณ์ในโรงแรมมาตรฐานชั้นนำทั่วโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมวิชาชีพ กลุ่มสหภาพนี้มีตราสัญลักษณ์สำคัญ คือ รูปกุญแจทองไขว้กัน ซึ่งจะกลัดติดไว้ให้เห็นชัดเจนนอกของผู้ที่ เป็นสมาชิก อย่างไรก็ตาม ในโรงแรมขนาดใหญ่ บางแห่งในอเมริกาได้จัดกลุ่มงานบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันนี้ตั้งเป็นแผนกต่างหาก คือ แผนกบริการทั่วไปสำหรับแขกหรือ Guest service department โดยมีผู้รับผิดชอบ คือ Director of guest service หรือ Guest service manager และขึ้นตรงกับฝ่ายห้องพัก หรือ Room division เช่นเดียวกับ แผนกงานส่วนหน้า และงานส่วนแม่บ้าน

#### 1.6 งานบริการโทรศัพท์ (Telephone operator)

พนักงานปฏิบัติงานมีหน้าที่รับและโอนสายโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาไปยังห้องพักแขก หรือต่อสายไปยังหน่วยงานภายในโรงแรม ดูแลการปลุกแขกทางโทรศัพท์ตามเวลาที่แขกต้องการ (ในกิจการบางแห่งอาจใช้ระบบอัตโนมัติในการปลุกแขกแทน) และสำหรับในหน่วยงานที่ไม่มีระบบต่อสายตรง พนักงานจะเป็นผู้บริการต่อโทรศัพท์ออกไปภายนอก

#### 1.7 งานตรวจสอบบัญชีกลางคืน (Night auditor)

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัญชีกลางคืนจะเริ่มงานในรอบคืนจนถึงรุ่งเช้า (โดยมากจะเป็น รอบเวลาปฏิบัติการสุดท้ายของวัน คือ 23.00-7.00 น.) มีหน้าที่สำคัญการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของรายการบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกผู้พัก (Guest folio) ยอดเงินรายรับและจำนวน รายการค้างชำระในแต่ละวัน โดยรวบรวมจากแผนกต่าง ๆ การตรวจสอบเอกสารแสดงการใช้จ่าย นอกจากจะช่วยลดความผิดพลาดเกี่ยวกับยอดเงินค้างชำระของแขกผู้พัก ซึ่งอาจกลายเป็นหนี้เสีย (Bad debt) แล้ว ยังสามารถช่วยควบคุมการทำงานของพนักงานที่ดูแลการรับชำระเงิน (Cashier) ประจำแผนกต่าง ๆ ได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัญชีกลางคืนยังมีหน้าที่จัดเตรียม รายงานเกี่ยวกับรายรับจากส่วนสร้างรายได้ต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร อันเป็นมาตรการสำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถติดตามและรับทราบสถานการณ์ทางธุรกิจได้ตลอดเวลา ในโรงแรม ขนาดเล็กส่วนใหญ่ที่มีผู้มาติดต่อบริเวณเคาน์เตอร์ส่วนหน้าในช่วงกลางคืนน้อย อาจกำหนดให้ ผู้ตรวจบัญชีกลางคืนช่วยดูแลงานบริการส่วนหน้าไปด้วยในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยมีผู้ช่วยดูแล ได้แก่ พนักงานบริการในเครื่องแบบ และผู้จัดการเวรกลางคืน (Duty manager หรือ Night manager) อย่างไรก็ตาม ในโรงแรมขนาดใหญ่ในปัจจุบันบางแห่ง อาจไม่ปรากฏพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบบัญชีกลางคืน แต่ได้ปรับเปลี่ยนให้งานรวบรวมยอดรายรับ-รายจ่ายของแต่ละวัน ไปอยู่ใน ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีในเช้าวันรุ่งขึ้น เนื่องจากพัฒนาการในการจัดทำบัญชีด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ได้ช่วยให้งานประมวลและจัดทำรายงานทางบัญชีเป็นไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ประกอบกับโรงแรมหลายแห่งประสบกับความยากลำบาก

ในการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานในตำแหน่งและพร้อมที่จะประจำการในเวลารอบค้ำตลอดไป

## 2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

แผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปเนื้อที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดเวลากการพักอยู่ของแขก (อันเป็นบริการพื้นฐานที่สร้างรายได้สำคัญของธุรกิจโรงแรม) ภายใต้การบริหารและควบคุมของผู้จัดการงานแม่บ้าน (Executive housekeeper) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ‘คุณแม่บ้าน’ (ในบางแห่งอาจปรากฏเป็น ว่า ‘คุณพ่อบ้าน’) โดยอาจมีตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้าน (Head housekeeper) หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Assistant housekeeper) ในกรณีที่เป็นโรงแรมขนาดใหญ่และมีปริมาณมาก สำหรับโรงแรมขนาดเล็กอาจมีเพียงตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้านเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยทั้งหมด พื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปอาจแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ส่วนหน้า ได้แก่ ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (Public areas) ที่แขกผู้พักและคนภายนอกสามารถผ่านไปมาและสังเกตเห็นได้เช่น บริเวณโถง (Lobby) พื้นที่ตามระเบียงทางเดิน ลานสนาม บริเวณห้องสุขา รวมถึงภายในห้องพักแขก ห้องประชุมจัดงาน ห้องอาหาร และร้านค้า ฯลฯ อีกส่วนพื้นที่ที่ต้องดูแล คือ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นเนื้อที่ลับตาจากบุคคลภายนอก ได้แก่ ห้องสำนักงาน และพื้นที่สำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่แขกไม่สามารถพบเห็นได้ เช่น ห้องซักรีด ห้องพัก เป็นต้น

แผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้พักทั่วไป สำหรับในเชิงธุรกิจแผนกแม่บ้านจัดเป็นแผนกที่สามารถช่วยควบคุมต้นทุนดำเนินการ (Cost) ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อและดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ โดยตรง ประกอบกับต้องอาศัยแรงงานประจำแผนกค่อนข้างมาก ซึ่งรวมกันเป็นค่าใช้จ่ายสำคัญของโรงแรม นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อการบริหารรายรับเข้าสู่โรงแรม โดยเฉพาะในขั้นตอนการประสานงานกับงานส่วนหน้าในการ “ส่งห้อง” หรือแจ้งจำนวนห้องพัก (ที่จัดเก็บเรียบร้อยพร้อมให้บริการ) เพื่อเตรียมเปิดให้เข้าพัก (หรือขาย) ต่อไปในแต่ละวัน จึงอาจกล่าวได้ว่า การวางระเบียบควบคุมการทำงานส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับและรายจ่ายที่สำคัญของโรงแรม ผู้จัดการงานแม่บ้านจึงต้องมีความละเอียด รอบรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีปฏิบัติงาน และมีความรู้ในด้านการจัดการ เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมงาน ตลอดจนปรับใช้วิธีการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ งานสำคัญในสังกัดแผนกแม่บ้านอาจจัดแบ่งตามส่วนรับผิดชอบ ได้แก่ งานทำความสะอาดห้องพักแขกและบริเวณทั่วไป งานจัดเก็บดูแลผ้าและเครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานเย็บ ซ่อมซุนผ้า งานจัดดอกไม้ งานแจ้งและรักษาของหาย

(Lost & found) งานตกแต่งอาคารสถานที่ งานจัดสวน สำหรับในกิจการขนาดเล็ก อาจจัดให้ งานช่าง-ซ่อมบำรุงรวมอยู่ในความดูแลของส่วนงานแม่บ้าน โดยในทางปฏิบัติจะสามารถ ผ่านหัวหน้าแผนกช่าง

## 2.1 งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป

งานทำความสะอาดในทางปฏิบัติมีรายละเอียดและวิธีการมากมายขึ้นกับประเภทของ พื้นผิว สิ่งสกปรก คราบรอยเปื้อน ลักษณะสิ่งของเครื่องใช้หรือวัตถุที่ต้องการจะทำความสะอาดใน การปฏิบัติงาน จึงต้องมีการให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และ สารเคมีเพื่อการทำมาสะอาดสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม

ตำแหน่งพนักงานรับผิดชอบงานทำความสะอาด ได้แก่

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room maid/ boy/ attendant, chambermaid)

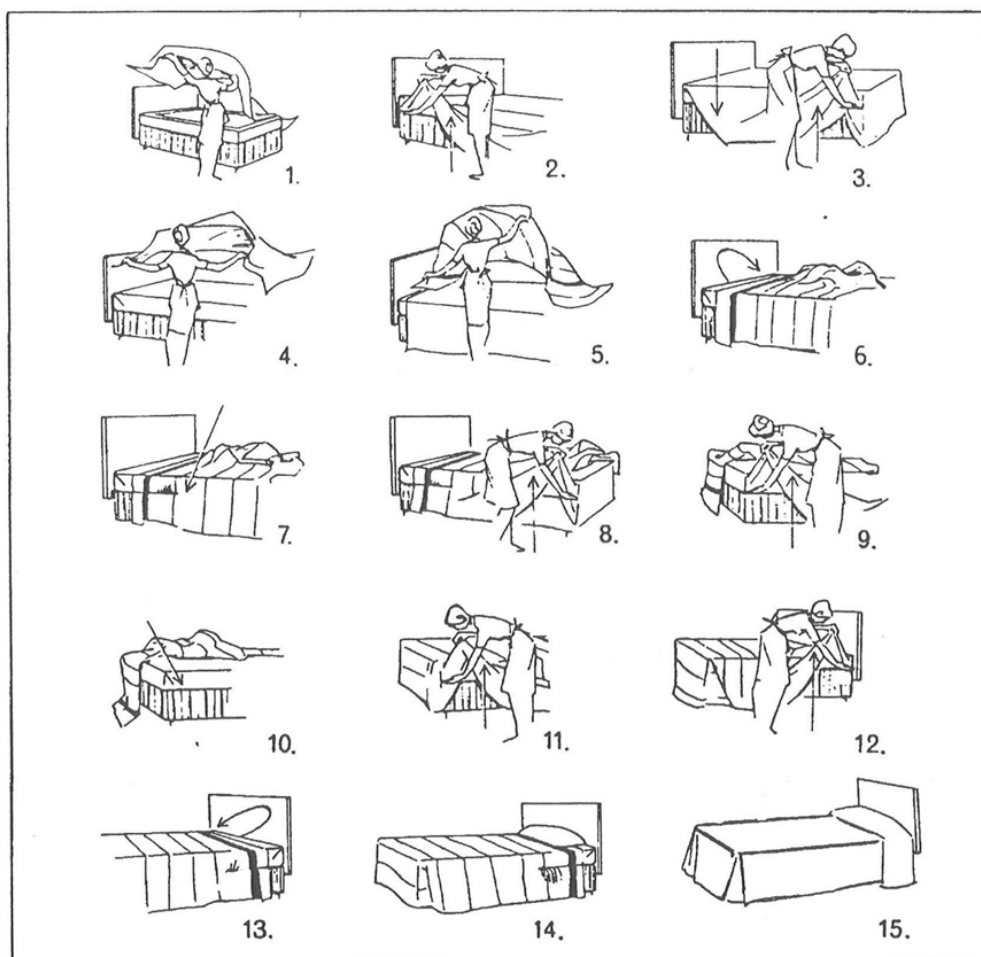
เป็นผู้ทำความสะอาดห้องพักประจำวัน โดยจัดเก็บสิ่งของในห้องพักให้แลดูเรียบร้อย จัดเปลี่ยน ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ชุดฝุ่น ถังห้องน้ำ เปลี่ยนไส้ (Replace) อุปกรณ์ของใช้ในห้องพักโรงแรม ชั้นดี ซึ่ง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พักประเภทของใช้จำเป็นในห้องน้ำ เช่น สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า ผ้าขนหนู เป็นต้น และประเภทของที่จัด ให้บริการในห้องนอน เช่น เครื่องดื่มและของขบเคี้ยวนานาชาติ รวมถึงที่เป่าผม ชุดอุปกรณ์เย็บ ผ้าขนาดเล็ก (Sewing kit) อุปกรณ์เครื่องเขียน นิตยสาร เป็นต้น ตำแหน่งการจัดวางและความ หลากหลายนี้ขึ้นกับนโยบายและมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ภายในห้องพัก นอกจากนี้ พนักงานยังมีหน้าที่ต้องจัดบันทึกรายการสิ่งของที่เสียหายเพื่อดำเนินการแจ้งซ่อมแซมต่อไป โดยทั่วไปพนักงานจะได้รับการกำชับให้รักษากุญแจห้องพักแขก และจะถูกควบคุมอย่างเคร่งครัด ในการเปิดห้องพักใดใดเพื่อความปลอดภัย พนักงานหนึ่งคนจะรับผิดชอบทำความสะอาดห้องพัก 10-15 ห้อง ซึ่งจะปฏิบัติงานเป็นรอบเวลา (Shift) เช่นกัน พนักงานรอบกลางคืนในโรงแรมชั้นนำ โดยมากจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่เปิดเตียงด้วย (Turndown service-เป็นบริการเปิดเตียง โดยพับเก็บผ้าคลุมเตียงและตลบปลายผ้าปูที่นอนผืนบน พอให้แขกสอดตัวนอนได้สะดวก) ในหลายแห่งยังอาจมี ตำแหน่ง Staff maid เป็นผู้ทำความสะอาดในส่วนบริเวณของพนักงาน โรงแรม (Staff area)

แม่บ้านหัวหน้าประจำชั้น (Floor supervisor/ floor housekeeper) จัดเป็น

ผู้ช่วยแม่บ้านใหญ่ในการควบคุมและกำกับดูแลการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงาน ทำมาสะอาดทั่วไป (Cleaner) และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Maid) รวมทั้งตรวจดู ความเรียบร้อยของห้องพักที่พร้อมให้เข้าพัก (รับผิดชอบ 1-2 ชั้นต่อ 1 คน ขึ้นอยู่กับจำนวนห้อง 1) ก่อนจะรายงานสถานภาพห้องพักต่อไปยังงานส่วนหน้า ซึ่งบางแห่งอาจรายงานตรงผ่านเครื่องมือ สื่อสารคอมพิวเตอร์ หรือรายงานโดยผ่านพนักงานธุรการที่ประจำสำนักงานแม่บ้าน สถานภาพ

ห้องพักที่แจ้งต่องานส่วนหน้าอาจปรากฏเป็นอักษรย่อเช่น VR, VC, OD เป็นต้น โดยมีความหมายตามตัวอักษร ดังนี้

V (Vacant)	ห้องว่าง
O (Occupied)	ห้องมีผู้พักอยู่
OOO (Out of order)	ห้องชำรุดใช้พักไม่ได้
C (Cleaned)	ทำความสะอาดแล้ว
R (Ready)	ตรวจสอบสะอาดแล้วพร้อมให้บริการ (เช่าพัก) ได้
D (Dirty)	ยังไม่ได้ทำความสะอาด
House use	ห้องพักที่โรงแรมเปิดใช้เองสำหรับเจ้าหน้าที่ (ไม่มีรายรับ)



ภาพที่ 10 การปูเตียงของแม่บ้านทำความสะอาดห้องพัก (Schneider & Tucker, 1989, p. 127)

พนักงานขนย้ายของ (House man) มีหน้าที่ยกและขนย้ายของทั่วไป และของในการจัดเตรียมสถานที่สำหรับงานจัดประชุม งานจัดเลี้ยง เป็นต้น

พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Cleaner) เป็นผู้ทำความสะอาดเรียบริยในพื้นทั่ว ทั่วไป (Public areas) รอบบริเวณ โรงแรมภายนอกห้องพักแขก เช่น พื้นที่ตามทางเดิน บริเวณโถง บันได ลิฟท์ ห้องสุขา ห้องจัดเลี้ยง ลานจอดรถ บริเวณสวน เป็นต้น

สำหรับงานทำความสะอาด ประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญพิเศษและมีความเสี่ยงอันตราย เช่น เช็ดกระจกกรอบนอกอาคาร (ที่สูง) ในปัจจุบัน โรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งนิยมว่าจ้างให้บริษัทผู้รับเหมาภายนอก (Contract cleaning firms) เป็นผู้ดำเนินการ เพื่อลดต้นทุนและภาวะความเสี่ยงอันเกิดจากการปฏิบัติงาน แต่อาจมีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ การควบคุมการปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างไม่ไวในเรื่องของมาตรฐานงานและมารยาทความประพฤติของพนักงานภายนอก

## 2.2 งานห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน (Linen)

พนักงานประจำห้องผ้าจะดูแลเก็บผ้าทุกชนิดที่ใช้ใน โรงแรม เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนู (ขนาดต่าง ๆ สำหรับเช็ดตัว หน้า มือ เท้า) ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดแก้ว ผ้าทำระบาย และผ้าสำหรับทำความสะอาดต่าง ๆ ซึ่งมีปริมาณมาก ตลอดจนชุดเครื่องแบบพนักงาน (Uniform- โรงแรมขนาดใหญ่บางแห่งแยกห้องที่ดูแลเครื่องแบบนี้ออกจากห้องผ้า) โดยทั่วไปจะมีตำแหน่งผู้ควบคุมห้องผ้าเป็นผู้คุมคลังเก็บผ้า โดยจะตรวจรับผ้าสะอาด (ตามที่จัดซื้อ) ก่อนนำมาเก็บรักษา และดำเนินการจ่ายผ้าสะอาดหรือแลกเปลี่ยนโดยตรวจรับและรวบรวมผ้าที่เปื้อนเพราะใช้แล้วเพื่อส่งต่อไปยังงานซักรีด สำหรับผ้าที่ชำรุดจะส่งต่อไปให้งานเย็บซ่อม ซุนผ้า (Seamstress) ดำเนินการต่อไป

## 2.3 งานซักรีด (Laundry)

พนักงานบริการซักรีดจะรับผ้าที่ส่งซักมาแยกประเภทผ้า เนื่องจากเนื้อผ้าต่างชนิดจะมีคุณสมบัติต่างกัน จึงต้องมีวิธีดูแลต่างกัน และต้องรู้จักเลือกใช้น้ำยาและอุณหภูมิให้เหมาะสม ในการดำเนินงานจะแบ่งแยกออกเป็น ซักน้ำ ซักแห้ง อบผ้า และรีดผ้า บริการซักรีดจัดเป็นบริการที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อแขกผู้พัก โดยเฉพาะในโรงแรมชั้นนำ จึงต้องมีการควบคุมดูแล ในการตรวจรับและส่งคืนผ้าที่เป็นของแขกให้ถูกต้องและเรียบริย ในต่างประเทศกิจการหลายแห่งเริ่มนิยมว่าจ้างบริษัทภายนอกรับเหมาดูแลงานซักรีด ทั้งนี้เพื่อลดภาระการลงทุนที่ค่อนข้างสูง (โดยเฉพาะสำหรับกิจการ โรงแรมที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก) ในขณะที่กิจการโรงแรมหลายแห่งใน กรุงเทพฯ เปิดบริการซักรีดให้สำหรับบุคคลภายนอกทั่วไปที่นอกเหนือจากแขกผู้พักในโรงแรม ซึ่งสามารถช่วยสร้างรายได้ให้กับโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง เช่นเดียวกับงานจัดดอกไม้

ในการออกแบบสถานที่ตั้งจึงต้องให้มีส่วนที่เปิดออกสู่ทางสาธารณะให้ผู้ผ่านไปมาได้เห็นและสามารถติดต่อใช้บริการได้

#### 2.4 งานดอกไม้ (Flower)

ผู้จัดดอกไม้ (Florist) จะดูแลการประดับตกแต่งบริเวณทั่วไปในโรงแรมทั้งในและนอกห้องพักให้สวยงาม และมีหน้าที่จัดตกแต่งประดับดอกไม้ในโอกาสที่มีการจัดงานพิเศษ และงานประชุมจัดเลี้ยงให้เหมาะสม รวมทั้งขายดอกไม้ และรับจัดดอกไม้นอกสถานที่ตามที่รับว่าจ้าง

#### 2.5 งานบริการอื่น ๆ

นอกจากงานประจำโดยทั่วไปที่กล่าวมาแล้ว ยังมีงานบริการอื่น ๆ สังกัดงานส่วนแม่บ้านที่ควรกล่าวถึง คือ

2.5.1 งานมินิบาร์ (Mini bar) เป็นบริเวณหรือมุมหนึ่งของห้องพักซึ่งจะมีตู้เย็นขนาดเล็ก ภายในบรรจุเครื่องดื่มบรรจุขวดและกระป๋อง และอาจมีขนมปังกรอบ ถั่ว ช็อกโกแลต และอื่น ๆ ที่จัดเป็นอาหารขบเคี้ยวว่าง โดบางส่วนจะจัดวางอยู่ภายนอกพร้อมแก้วน้ำ เพื่อให้ผู้พักสามารถเลือกรับประทานเองได้ ในโรงแรมหลายแห่งจะจัดให้มีของกาแฟ ครีมน้ำตาล สำหรับให้แขกชงดื่มเอง พร้อมกาต้มน้ำขนาดเล็ก ชุดถ้วยกาแฟไว้ให้บริการ (จัดเป็นอภิநันทนาการ) ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปริมาณการใช้บริการส่งถึงห้องพัก (Room service) ตามปกติ พนักงานที่คอยตรวจนับและใส่เพิ่มของที่หมดไปให้ครบจะอยู่ในความรับผิดชอบของงานแม่บ้าน แม้ว่ารายได้จะถูกจัดเข้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.5.2 งานให้บริการเป็นส่วนตัวสำหรับแขกพิเศษยิ่ง เป็นงานบริการพิเศษประเภทหนึ่งสังกัดในส่วนงานแม่บ้านที่ให้บริการเฉพาะในโรงแรมชั้นนำหรือแบบหรูหรามาตามแบบแผนตะวันตก เพื่อรองรับความต้องการของบุคคลชั้นนำ หรือแขกพิเศษยิ่งที่จัดเป็นคนสำคัญมากของโรงแรม (VIP) ตำแหน่งผู้รับผิดชอบให้บริการพิเศษตามแบบแผนตะวันตกอาจ ได้แก่

2.5.2.1 บัทเลอร์ (Butler หรือ ‘พนักงานต้นห้อง’) ในโรงแรมชั้นนำโดยปกติพนักงานต้นห้องจะคอยอยู่บริเวณหน้าห้องพักเสมอ เพื่อทำหน้าที่ดูแลแขกพิเศษที่มาพักอย่างใกล้ชิด บริการอำนวยความสะดวกตั้งแต่ จัดของออกจากกระเป๋าเดินทางเมื่อแขกมาถึง เตรียมสิ่งของเครื่องใช้ และเครื่องแต่งตัวให้พร้อมอยู่เสมอตลอดเวลาที่แขกพักอยู่ และคอยจัดให้บริการอื่น ๆ ตามที่แขกต้องการ จนถึงบริการจัดเก็บกระเป๋าและประสานงานเพื่อจัดส่งแขกเดินทางกลับหรือเดินทางต่อไป งานต้นห้องจึงต้องอาศัยทักษะความสามารถเฉพาะตัวในการเรียนรู้และในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ในการติดต่อบุคคลภายนอก ตลอดจนในการรวบรวมและจดจำข้อมูลเกี่ยวกับแขกผู้พัก เพื่อให้สามารถเรียนรู้และบริการตามความต้องการของแขก



อย่างมีประสิทธิภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับห้องมีความใกล้ชิดมากที่สุดกับแขกผู้พักที่จัดเป็นแขกพิเศษยิ่งหรือคนสำคัญมาก (VIP)

2.5.2.2 วาเล็ท (Valet) เป็นตำแหน่งพนักงานบริการที่ปรากฏอยู่เฉพาะโรงแรมชั้นนำ (ราคาแพง) ในยุโรปเพียงบางแห่ง มีหน้าที่คล้ายผู้รับใช้ส่วนตัวคอยดูแลความเรียบร้อยของชุดเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย รองเท้า เสิร์ฟอาหารในห้องพักพิเศษ รวมทั้งจัดกระเป๋าเดินทางของแขก ซึ่งเป็นบริการแบบเฉพาะบุคคล ในบางแห่งปรากฏตำแหน่งนี้อยู่ในแผนกงานแม่บ้านตามแบบดั้งเดิมที่ไม่ค่อยพบเห็นนักในปัจจุบัน บางแห่งกำหนดให้มีหน้าที่เป็นผู้รับ-ส่งผ้าในส่วนงานซักรีด ขณะที่อีกหลายแห่งได้เปลี่ยนไปจัดให้อยู่ในส่วนงานบริการในเครื่องแบบ (Uniformed service) และทำงานร่วมกับพนักงานขนย้ายสัมภาระในบางหน้าที่ โดยจะต้องระมัดระวังตนเองดูแลให้สะอาด สุภาพเรียบร้อยอยู่เสมอ รวมทั้งอยู่ในอาการพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา

### 3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage)

งานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่เดิมในกิจการที่พักมีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางต่างถิ่นระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม หากในเวลาต่อมา วิถีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนทั่วไปในสังคมนิยมการรับประทานอาหารนอกบ้าน และมีความต้องการความสะดวกในการพบปะและการจัดเลี้ยงสังสรรค์ต่าง ๆ มากขึ้น งานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ปัจจุบันจึงได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน และกลายเป็นสถานที่นัดหมายชุมนุมกันสังสรรค์ ส่งผลให้กิจการโรงแรมสามารถสร้างรายได้สำคัญจากการขายอาหารและเครื่องดื่มด้วยวิธีการรูปแบบต่าง ๆ การบริการอาหารตามแบบตะวันตกได้กลายเป็นเอกลักษณ์สำคัญอย่างหนึ่งของงาน โรงแรมมาตรฐานสากลและยังเป็นเครื่องตัดสินระดับมาตรฐานสากลได้อีกด้วย

โดยปกติ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage manager หรือบางแห่งปรากฏเป็นตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายฯ (F & B director) จะเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในแผนก ได้แก่ ดูแลการว่าจ้างและฝึกหัดพนักงาน กำกับการทำงานของหัวหน้างานประสานงานระหว่างห้องอาหารและส่วนบริการอื่น ๆ จัดระบบควบคุมต้นทุนดำเนินงาน ควบคุมดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ห้องอาหารและบริเวณส่วนบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังต้องประชุมร่วมกับฝ่ายงานตลาดในการกำหนดกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Promotion) และร่วมวางแผนงานบริการในงานจัดประชุมและงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ รวมทั้งต้องติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกงานส่วนหน้าเพื่อการจัดเตรียมบริการอาหารในปริมาณเพียงพอต่อแขกที่จะเข้าพักและพักอยู่

งานในความรับผิดชอบเหล่านี้ส่วนหนึ่งอาจมอบหมายหรือแบ่งเบาให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant manager) เป็นผู้ดำเนินการหรือปฏิบัติการแทนได้ในบางขณะ

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากลักษณะการปฏิบัติงานอย่างกว้าง ๆ ก็จะสามารถแบ่งพื้นที่ในความรับผิดชอบได้เป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ

1. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหาร (Food preparation/ production) ประกอบด้วย

1.1 พื้นที่บริเวณเก็บรักษาอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Storage area) ซึ่งได้แก่ ห้องเก็บรักษาผักผลไม้สด อาหารแห้ง เครื่องดื่ม ห้องเย็น (แช่แข็ง) ห้องเก็บอุปกรณ์ภาชนะ เครื่องใช้การครัวและสำหรับในงานบริการ (ซึ่งหลายแห่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ‘งานเก็บล้าง’ โดยมีตำแหน่ง Steward เป็นผู้ควบคุมงาน)

1.2 พื้นที่เพื่อการผลิต ได้แก่ บริเวณสำหรับเตรียมอาหารประเภทผัก สลัด ขนมปังต่าง ๆ (Preparation area) และบริเวณประกอบอาหารที่ต้องใช้ความร้อน (Cooking area) ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ย่าง อบ ต้ม ปิ้ง นึ่ง ทอด ผัด ตุ่น

2. ส่วนการบริการอาหาร (Food service) ประกอบด้วย กลุ่มพื้นที่รับผิดชอบการสร้างรายได้โดยตรง คือ

2.1 พื้นที่ขายและบริการอาหาร-เครื่องดื่ม ได้แก่ ห้องอาหารหรือภัตตาคาร (Restaurant, dining outlets) คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee shop) แล่นจ์หรือห้องนั่งเล่น (Lounge) และบาร์ (Bar) ซึ่งจะบริการเครื่องดื่มเป็นหลัก

2.2 พื้นที่ที่ปรับแต่งใช้เป็นสถานที่จัดเลี้ยง เช่น ห้องประชุม/ ห้องจัดเลี้ยง

2.3 บริการอาหารยังห้องพัก (Room service)

งานประกอบอาหาร (food preparation/ production)

งานเตรียมและประกอบอาหารหลายแห่งจัดเป็น ‘แผนกครัว’ เนื่องจากมีพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณครัว งานแผนกครัวนี้จะดูแลการจัดเตรียมอาหารสำหรับบริการแขกผู้รับประทานอาหารสำหรับบริการแขกผู้รับประทานในห้องอาหาร โรงแรม บริการในงานจัดเลี้ยงโอกาสต่าง ๆ รวมทั้งบริการเพื่อเป็นสวัสดิการประจำวันแก่พนักงาน โรงแรมอีกด้วย ตามปกติโรงแรมชั้นนำจะต้องมีห้องอาหารชั้นสูงแบบฝรั่งเศส (Haute cuisine) และมีครัวตามแบบแผนตะวันตกซึ่งภายในครัวจะมีการแบ่งงานและลำดับชั้นของงานตามอย่างที่มีมาแต่สมัยของ ‘เอสก็อปปิเยร์’ (August Escoffier) ชาวฝรั่งเศสผู้เป็นต้นตำรับแบบแผนการครัวในปลายศตวรรษที่ 19 โดยจัดแบ่งงานครัวให้เป็นระบบที่เรียกว่า Partie system โดยแบ่งเป็นแผนกตามประเภทอาหาร ทำให้การจัดเตรียมอาหารมีประสิทธิภาพขึ้น จนเป็นที่ยอมรับทั่วไปในยุโรปและได้รับการขนานนามว่าเป็น ‘Chef of kings and kings of chef’) การดำเนินงานครัวตามแบบแผนสากลนี้จะ ประกอบด้วย ตำแหน่งบุคคลจำนวนมาก

การลำดับตำแหน่งงานในครัวตามแบบแผนตะวันตก ประกอบด้วย ตำแหน่งต่อไปนี้  
 หัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive chef/ master chef หรือ chef de cuisine ในภาษาฝรั่งเศส) มีหน้าที่คล้ายเป็นผู้จัดการแผนกผลิตหรือประกอบอาหาร รับผิดชอบการบริหารงานครัวทั้งหมด ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมการตั้งแต่การจัดซื้อ กำหนดจัดตารางเวลาทำงานของพนักงานในครัว ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมและการปรุงอาหารตลอดจนตรวจสอบอาหารก่อนเสิร์ฟทั้งรสชาติและการตกแต่งให้สวยงาม และยังคงเป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนสร้างสรรค์รายการอาหาร ประเภทต่าง ๆ มีความรอบรู้ในการเก็บรักษาอาหาร และการฝึกอบรมพนักงานในครัวโดยปกติ บุคคลในตำแหน่งนี้จึงต้องเป็นผู้ชำนาญงานที่ได้ผ่านการฝึกหัด และมีประสบการณ์ในอาชีพมาเป็น ระยะเวลาาน สำหรับโรงแรมที่มีครัวหลายครัว อาจมีตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Head chef) ประจำ ห้องอาหารแต่ละประเภท ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในครัวที่รับผิดชอบ และ ทั้งหมดอยู่ภายใต้การบริหารของ Executive chef

รองหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Sous chef หรือ Second chef) ทำหน้าที่ช่วยควบคุม การปฏิบัติงานของพ่อครัวปรุงอาหาร ดูแลงานตามคำสั่งของหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ และปฏิบัติการ แทนขณะที่หัวหน้าพ่อครัวอยู่นอกเวลาปฏิบัติงาน (Off duty) ในการกำกับดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

พ่อครัวปรุงอาหาร (Cook/ chef หรือ Chef de partie) ทำหน้าที่ปรุงอาหารแต่ละประเภท ซึ่งถูกจัดให้รับผิดชอบการประกอบอาหารเฉพาะอย่างตามความถนัดของแต่ละบุคคลจึงอาจมีพ่อ ครัวหลายคนประจำอาหารหลายประเภท (ตามลักษณะรายการอาหารแบบฝรั่งเศส) ได้แก่

ประเภทน้ำซอส (Sauce cook/ Chef saucier)

ประเภทของเย็น เช่น สลัด แซนดวิช ออร์เดิร์ฟ (Cold pantry, Larder cook/ Chef garde-manger)

ประเภทผัก ไข่ และแป้งจำพวกเส้น pasta ต่าง ๆ (Vegetable cook/ Chef entremettier)

ประเภทซุ๊ป (Soup cook/ Chef potagier)

ประเภทอบ ย่าง ทอด (Roast cook/ Chef rotisseur)

ประเภทปลา (Fish cook/ Chef poissonier)

ประเภทขนมปังและของหวาน เช่น เค้ก เยลลี่ น้ำแข็ง ไอศกรีม (Pastry and dessert cook/ Chef patissier)

นอกจากนั้น ยังอาจมีตำแหน่ง Relief cook (หรือ Chef tourant) ซึ่งจะทำหน้าที่แทนพ่อ ครัวประกอบอาหารในวันหยุดงาน (Day off) ของพ่อครัว และพ่อครัวอาหารเช้า (Breakfast cook) ผู้ทำหน้าที่เตรียมอาหารเช้า

ผู้ช่วยพ่อครัว (Commis chef) ทำหน้าที่ช่วยงานประกอบอาหารในความดูแลของพ่อครัว ผู้ช่วยพ่อครัวอาจต้องมีหลายคนตามขนาดของกิจการ ซึ่งจะมีทักษะในการประกอบอาหารมากน้อยต่างกันตามประสบการณ์และระยะเวลาของการฝึกหัด และในหลายแห่งอาจมีพนักงานผู้ช่วยและพนักงานฝึกหัดช่วยจัดเตรียมเครื่องปรุงอาหาร

การเตรียมอาหารในโรงแรมซึ่งต้องมีตลอดวัน ทำให้บางแห่งต้องมีการจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนใน 1 วัน เป็น 2 รอบ เช่น 9.30-14.30 น. และ 18.00-22.30 น. โดยให้มีเวลาพักผ่อนในช่วงระหว่างรอบทั้งสอง หากในบางแห่งจะแบ่งเป็นคนละรอบเวลา เช่น 8.00-16.00 น. และ 16.00-23.00 น.

ลักษณะการจัดแบ่งงานครัวดังกล่าวเป็นแบบแผนดั้งเดิมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การเตรียมอาหารตามรายการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากรายการอาหารประเภทที่ให้เลือกได้หรือตามสั่ง (à la carte menu-คิดราคาอาหารต่อจานที่เลือก) ในแบบบริการอาหารฝรั่งเศสสมัยก่อนนั้นมีมากมายและหลากหลายให้เลือก ในขณะที่รายการอาหารปัจจุบันมีแนวโน้มที่ลดความหลากหลาย ตลอดจนมีการเสนอรายการอาหารเป็นชุด (Table d'hôte menu) แบบให้เลือกได้แต่จำกัด ทำให้งานเตรียมอาหารง่ายขึ้น และการจัดโครงสร้างงานครัวยังมีความซับซ้อนน้อยลง เช่น พ่อครัวหรือ cook 1 คน สามารถทำหน้าที่ประกอบอาหารได้มากกว่า 1 ประเภท จึงสามารถช่วยลดตำแหน่งพ่อครัวลงได้จำนวนหนึ่ง นอกจากนี้ ภายในครัวยังสามารถจัดแบ่งพื้นที่ตามประเภทการประกอบอาหารได้ 3 ประเภท คือ 1) ครัวร้อน (Hot kitchen) ที่ประกอบหรือปรุงอาหารโดยใช้ความร้อน 2) ครัวเย็น (Cold kitchen) ที่เตรียมอาหารประเภทสลัด แซนดวิช ผลไม้ โดยต้องรักษาอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับผักผลไม้ และ 3) ครัวขนมปัง (Pastry kitchen) ที่ทำขนมปัง พาย และจำพวกขนมหวาน

ในอเมริกา ห้องอาหารชั้นดีประเภทหรูหราก็ยังมีการจัดโครงสร้างแบบแผนงานครัวยุคเดียวกับที่กล่าวมา หากห้องอาหารส่วนใหญ่จะจัดให้บริการแก่ผู้รับประทานที่มีปริมาณมาก ทำให้โครงสร้างงานครัวยุคส่วนใหญ่ลดความซับซ้อนลง โดยจัดให้มีบุคลากรประจำการน้อยลงจากแบบแผนดั้งเดิม ตามปกติจะมีเพียงตำแหน่ง Working chef ซึ่งอาจปฏิบัติงานเป็นรอบเวลาสำหรับมื้ออาหารหลัก คือ เที่ยงและค่ำ และมีตำแหน่ง Breakfast cook (พ่อครัว/ แม่ครัวอาหารเช้า) ที่จะมาประจำครัวในช่วงบ่าย สำหรับในกิจการบางแห่ง อาจต้องเพิ่มตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานเพิ่มคือ Pantry person เป็นผู้คอยตรวจดูแลการจัดเตรียมอาหารประเภทสลัด แซนดวิช และของหวาน โดยจะปฏิบัติงานเป็นรอบเวลา

### งานส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food service)

งานส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นนำขนาดใหญ่ปัจจุบันปรากฏหลายหลายรูปแบบ เนื่องจากรายรับที่ได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับโรงแรมย่านธุรกิจหรือในเมืองใหญ่ (City hotel) ในบางขณะที่กิจการหลายแห่งมีอัตราเฉลี่ยการเข้าพักต่ำ งานบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างรายได้มากเป็นอันดับหนึ่งซึ่งให้ผลกำไรที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น จึงปรากฏแนวโน้มการดำเนินธุรกิจโรงแรมในเมืองที่ผู้ประกอบการจะพยายามสร้างรายได้จากการใช้ประโยชน์บนพื้นที่ทั่วไปในโรงแรม ทั้งที่เป็นเนื้อที่ใช้สอยภายในอาคาร (เช่น รอบสระน้ำ บริเวณสวนที่ร่มรื่น ฯลฯ) ด้วยการจัดกิจกรรมให้มีบริการอาหารเครื่องดื่มในโอกาสต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ในบริเวณโรงแรม และขยายฐานกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการครอบคลุมตั้งแต่ผู้ที่แขกผู้พักภายใน และผู้เข้าพักในชุมชนและท้องถิ่นใกล้เคียง โดยปกติส่วนพื้นที่ที่จัดให้บริการอาจ ประกอบด้วย หน่วยบริการ (Outlet) ต่าง ๆ ที่มีลักษณะและวิธีการบริการแตกต่างกัน

1. พื้นที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในโรงแรมขนาดใหญ่แห่งหนึ่งอาจจัดให้มีส่วนบริการที่หลากหลายดังต่อไปนี้

ห้องอาหารบริการเต็มรูปแบบ หรือภัตตาคาร โรงแรม (Restaurant) ในโรงแรมขนาดใหญ่จะมีห้องอาหารหลายห้อง (ตามประเภทอาหาร เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อิตาลี ฯลฯ) ซึ่งจะมีพนักงานประจำทำหน้าที่ให้บริการที่โต๊ะรับประทานอาหาร (มารับสั่งอาหาร เสิร์ฟอาหาร บริการทั่วไป และเก็บเงิน) โดยปกติจะมีแบบแผนการให้บริการที่เป็นพิธีการตามอย่างสากล และจะเปิดบริการเฉพาะช่วงเวลาอาหารมื้อเที่ยงและมื้อค่ำในอัตราค่าบริการที่สูงกว่าประเภทอื่น

สำหรับโรงแรมมาตรฐานสากลชั้นนำทุกแห่งจะมีห้องอาหารชั้นดี (Fine dining room) ที่บริการอาหารคุณภาพชั้นยอดตามแบบแผนการครัวตะวันตก ซึ่งมีวิธีปรับปรุงอย่างพิถีพิถันหลายขั้นตอนโดยพ่อครัวที่ผ่านการฝึกฝนอย่างดี ห้องอาหารนี้จะตกแต่งสวยงามเน้นให้ดูหรูหรา และใช้อุปกรณ์เครื่องใช้คุณภาพดี เช่น เครื่องเงิน (Silverware) เครื่องกระเบื้องเนื้อดี (Chinaware) เครื่องแก้ว (Crystal/ glassware)

ห้องอาหารประเภทคอฟฟี่ช็อป (Coffee shop) เป็นห้องบริการอาหารหรือบางแห่งเป็นส่วนพื้นที่ที่กินไว้เป็นเขตบริการ เปิดให้สามารถเข้าออกได้สะดวกหลายช่องทาง (ไม่ปิดทึบ) จัดบริการโดยบริการเช่นกันแต่ไม่เคร่งครัดในแบบแผนมาก เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ยาวนานกว่า เช่น ทั้งวันและปิดเฉพาะช่วงดึก ประเภทอาหารจะหลากหลายแต่มีลักษณะที่อาศัยการเตรียมการไม่ซับซ้อนนัก อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยจะต่ำกว่าในห้องอาหารแบบภัตตาคาร (Restaurant)

บาร์และเลานจ์ (Snack bar และ Cocktail lounge) มีลักษณะเป็นพื้นที่เน้นให้บริการ เครื่องดื่มและอาหารว่าง รวมถึงประเภทขบเคี้ยว มีบริการคอยให้บริการที่โต๊ะแขกสามารถเลือกที่จะนั่งตรงเคาน์เตอร์บาร์ซึ่งมีเก้าอี้กลมสูง หรือนั่งในบริเวณที่จัดเป็นโต๊ะ ๆ พร้อมเก้าอี้นุ่มไว้ในบรรยากาศผ่อนคลาย บริการลักษณะนี้บางแห่งปรากฏอยู่ในบริเวณหนึ่งของโถงส่วนหน้า (Main lobby) บ้างก็อยู่ริมสระน้ำ หรืออาจอยู่ใกล้ห้องอาหารชั้นดีประเภทภัตตาคาร และในบางช่วงเวลาอาจจัดให้มีการขับกล่อมบรรเลงเพลง หรือการแสดงดนตรีประเภทต่าง ๆ ตามแต่โอกาส

บริการส่งถึงห้องพัก (Room service) เป็นบริการอาหารที่แขกผู้พักสามารถเลือกรายการอาหารและโทรสั่งจากห้องพัก พนักงานประจำไปส่งและเสิร์ฟให้ถึงในห้องพักเพื่อให้ความสะดวกสบายมากขึ้นสำหรับแขกผู้พักที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ช่วงเวลาที่โรงแรมบริการได้อาจแตกต่างกัน ในโรงแรมประเภทหรูหราระจจะจัดให้บริการอาหารถึงห้องพักนี้มีตลอด 24 ชั่วโมง

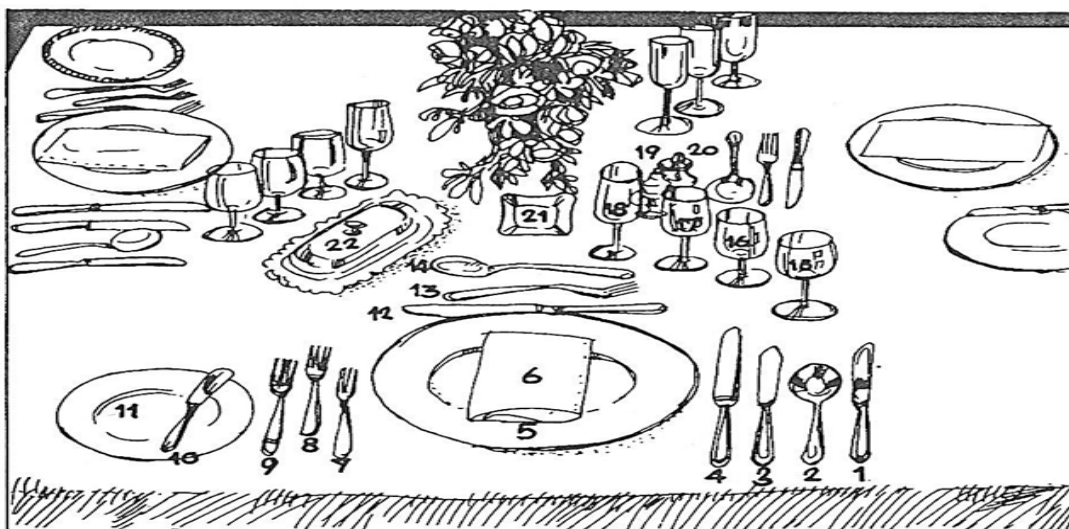
บริการในงานจัดเลี้ยง (Catering/ banquet service) งานจัดเลี้ยงเป็นการบริการอาหารในงานทางสังคมที่จัดขึ้นเป็นพิเศษเฉพาะ โอกาส งานพิเศษทางสังคมนี้เรียกว่า ฟังก์ชัน (Function) มีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ติดต่อใช้บริการ (หรือผู้จัด) ซึ่งจะสามารถกำหนดได้ทั้งลักษณะการตกแต่ง บรรยากาศงาน ประเภทและปริมาณอาหาร และแบบการบริการอาหาร โดยจะเลือกได้ทั้งแบบมีบริการเสิร์ฟให้ที่โต๊ะอาหาร (Table service) และแบบเปิดโอกาสให้ผู้รับประทานเลือกตักเองตามชอบ เป็นแบบบุฟเฟต์ (Buffet) หรืองานเลี้ยงแบบค็อกเทล (Cocktail party) 1 พื้นที่ให้บริการภายในโรงแรม ได้แก่ ห้องจัดงาน (Function room) มีลักษณะเป็นห้องโถงใช้สำหรับงานจัดประชุม จัดอบรมสัมมนา จัดงานเลี้ยงฉลองต่าง ๆ หรือจัดเป็นห้องเต้นรำ (Ballroom) ตามแต่โอกาส โดยปกติโรงแรมขนาดใหญ่จะมีห้องจัดงานขนาดต่าง ๆ หลายห้อง และจะมีห้องจัดงานขนาดใหญ่พิเศษหนึ่งห้องซึ่งจะได้รับการออกแบบให้สามารถปรับเปลี่ยนขนาดใช้งานได้ โดยใช้ฉากหรือฝาที่เลื่อนและพับเก็บได้ กันเป็นห้องย่อยขนาดต่าง ๆ ตามขนาดของงาน นอกจากนี้ กิจการหลายแห่งยังรับบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่สำหรับ โอกาสต่าง ๆ อีกด้วย

การจัดการบริการแต่ละส่วนภายในโรงแรมนั้นมักจะอยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ที่ได้รับมอบหมายซึ่งอาจ ได้แก่ ผู้จัดการประจำหน่วยบริการนั้น เช่น ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant manager) ผู้จัดการงานเลี้ยง (Banquet manager) เป็นต้น

สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่ปัจจุบันห้องอาหารสากลหลากหลายให้เลือกมากกว่า 1 ห้อง โดยนิยมแบ่งตามชนิดอาหารเป็นอาหารชาติต่าง ๆ เช่น ไทย จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อินเดีย อิตาลี เวียดนาม นอกจากนี้ ยังแบ่งตามลักษณะความยากง่ายในการเตรียมอาหาร ความพิถีพิถันในการตกแต่งและความละเอียดของการให้บริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อราคาค่าบริการในขณะ

โรงแรมขนาดเล็กอาจมีห้องอาหารเพียง 1-2 แห่ง จัดบริการแก่แขกผู้พักภายในมากกว่าแขกสัญจร ที่มีอัตราการใช้บริการน้อย เพื่อสามารถประหยัดต้นทุนประกอบการโดยรวม

อย่างไรก็ตาม ในโรงแรมชั้นหนึ่งทั่วไปตามมาตรฐานสากลจะต้องมีห้องอาหารที่จัดเป็นห้องอาหารชั้นดีหนึ่งห้อง ซึ่งนิยมเสนอรายการอาหารฝรั่งเศสทั้งแบบชุดและแบบให้เลือกรับตามชอบในแต่ละลำดับงาน (Course) และให้บริการตามแบบแผนฝรั่งเศสซึ่งมีความหรูหรา สวยงามและราคาแพง หากในทางปฏิบัติ แม้ในโรงแรมที่ไม่ได้จัดอาหารฝรั่งเศสก็ยังคงปรากฏการปรับใช้วิธีการตามแบบแผนสากล เช่น ในห้องอาหารไทยหลายแห่ง ทั้งนี้เพราะได้รับการยอมรับทั่วไปในตะวันตกกว่าเป็นแบบแผนชั้นสูง (High class) ที่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดและเอาใจใส่ต่อแขกผู้รับประทานได้อย่างทั่วถึง



1, 9 มีดและส้อมสำหรับรับประทานอาหารจานแรกประเภทเรียกน้ำย่อย

2 ช้อนชุป

3, 8 มีดและส้อมสำหรับรับประทานอาหารจานปลา

4, 7 มีดและส้อมสำหรับรับประทานอาหารจานหลัก

5 จานรอง

6-9 ผ้าเช็ดปาก

10 มีดตัดและทานิช

11 จานใส่ขนมปัง

12-14 มีดและส้อมสำหรับรับประทานอาหารของหวาน

15 แก้วไวน์ขาว

16 แก้วไวน์แดง

17 แก้วน้ำ

18 แก้วแชมเปญ

19 ขวดเกลือ

20 ขวดพริกไทย

21 ที่เชี่ยนหรี

22 ภาชนะใส่เนย

ภาพที่ 11 ตัวอย่างการจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือบนโต๊ะอาหารที่บริการตามแบบตะวันตก

(ชลธิชา บุณนาค, 2543, หน้า 89)



2. การลำดับตำแหน่งงานในห้องอาหารชั้นดี ตามแบบแผนตะวันตกจะ ประกอบด้วย บุคคลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Restaurant manager (Directeur du restaurant) คือ ผู้จัดการประจำห้องอาหาร มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการและดูแลการทำงานของพนักงานภายในห้องอาหารรวมทั้งบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ตั้งราคาสำหรับรายการอาหารประจำวัน จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน จัดหาอุปกรณ์ วางแผนงบประมาณ และร่วมกำหนดแผนงานส่งเสริมการขาย

Head waiter (maitre d'hôtel) เป็นหัวหน้าบริกรทำหน้าที่ดูแลกำกับให้บริการในห้องอาหารโดยตรง (รับผิดชอบทั้งห้องอาหารในกรณีที่มีขนาดเล็ก หรือดูแลส่วนหนึ่งของห้องอาหารที่มีขนาดใหญ่) และดูแลความเรียบร้อย รวมถึงปัญหาและการร้องทุกข์จากแขก ปกติจะเป็นผู้ต้อนรับและนำแขกผู้รับประทานมานั่งประจำที่ได้จองไว้ หรือในกรณีที่ไม่ได้จองก็จะเป็นผู้จัดหาที่นั่งที่เหมาะสมและนำพาไปยังโต๊ะอาหารนั้น จากนั้นจะรับสั่งอาหาร (Take order) โดยจดคำสั่ง และส่งให้บริกรประจำส่วนบริการ (Station waiter) นั้น

ในห้องอาหารขนาดเล็ก หัวหน้าบริกรนี้อาจเป็นผู้รับจองทางโทรศัพท์และจดบันทึกไว้ในสมุดรับจอง เมื่อแขกผู้รับประทานมาถึงก็จะกล่าวต้อนรับ และยังเป็นผู้กล่าวอำลาพร้อมทั้งขอบคุณแขกก่อนจากไปด้วย ขณะที่ในห้องอาหารขนาดใหญ่อาจจัดให้มีอีกตำแหน่ง คือ Reception head waiter เป็นผู้ทำหน้าที่รับจอง ต้อนรับและอำลา

ในห้องอาหารของอเมริกาอาจมีตำแหน่ง Hostess/ host/ greeter หรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับ เป็นผู้กล่าวต้อนรับทักทาย นำแขกผู้รับประทานไปที่โต๊ะอาหาร บางแห่งอาจดูแลกำกับการบริการในบาง Outlet หรือส่วนบริการอาหารส่วนใดส่วนหนึ่ง และดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ (Complaint) การปฏิบัติหน้าที่จึงคล้ายคลึงกับตำแหน่ง Head waiter ขณะที่ในอเมริกา ตำแหน่งที่มีลักษณะหน้าที่ตรงกับ Station head waiter ก็คือ Captain หรือกัปตัน ซึ่งปรากฏอยู่ในห้องอาหารประเภทหรูหรา โดยเป็นผู้ที่ช่วยแขกเลือกสั่งอาหารจากรายการ จดคำสั่งนั้นและส่งให้บริกรดำเนินการต่อไป

Waiter/ waitress คือ บริกรหรือพนักงานทำหน้าที่เสิร์ฟอาหารและนำคำสั่งอาหารไปยังครัว ในแบบแผนของฝรั่งเศสมีการแบ่งพนักงานเสิร์ฟออกเป็น Station waiter (Chef de rang) หมายถึง บริกรผู้เสิร์ฟอาหารประจำส่วนพื้นที่หนึ่งในห้องอาหาร

เนื้อหาสำหรับผู้เรียนบนเว็บไซต์

ที่มา: <https://sites.google.com/view/ubiquitous-competency>

system/%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%96%E0%B8%99%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%9E%E0%B

8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%B2

### **แผนกส่วนหน้า (Front office)**

แผนกส่วนหน้า จะประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากที่ต้องพบปะติดต่อกับสื่อสาร โดยตรงกับแขกผู้ใช้บริการ และบุคคลภายนอกทั่วไป ที่เข้ามาเยือนภายใต้การควบคุมของผู้จัดการส่วนหน้า (Front office manager) และผู้ช่วยผู้จัดการแผนก โดยมีงานต่าง ๆ ในความดูแล ได้แก่ งานสำรองห้องพัก งานต้อนรับส่วนหน้า งานบริการในเครื่องบิน งานบริการข่าวสารข้อมูล งานตรวจบัญชีกลางคืน งานรับชำระเงินหรือเก็บเงินส่วนหน้า และงานต่อโทรศัพท์ โรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไปจะมีพนักงานประจำตำแหน่งหลายคนเป็นผู้รับผิดชอบแต่ละประเภทงาน หากในบางกิจการ พนักงานประจำการส่วนหน้าทุกคนจะสามารถทำหน้าที่ได้หลายงาน ทั้งงานต้อนรับลงทะเบียนเข้าพัก บริการข้อมูลข่าวสาร รับชำระเงิน และบางขณะอาจรวมไปถึงงานตรวจบัญชีกลางคืนด้วยการขยายขอบเขตงานนี้ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวสูง และยังสามารถลดจำนวนพนักงานที่ต้องการประจำการลงได้โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีปริมาณแขกมาติดต่อน้อย เช่น ในช่วงรอบค่ำ ในการดำเนินงานตามแนวสากลปฏิบัติ โรงแรมจะต้องให้บริการอย่าง ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง แก่แขกผู้พักและคนทั่วไป จึงต้องจัดให้มีพนักงานประจำพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้ตลอดเวลา โดยวิธีการจัดแบ่งรอบเวลาปฏิบัติงาน (Shift) เป็น 3 รอบเวลา ได้แก่ รอบเช้า ตั้งแต่เวลา 07.00-15.00 น. รอบบ่ายเวลา 15.00-23.00 น. และรอบค่ำเวลา 23.00-07.00 น. ของวันรุ่งขึ้น โดยอาจมีตำแหน่งผู้จัดการประจำรอบค่ำ หรือ Night manager ซึ่งในโรงแรมชั้นนำหลายแห่งเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยของการดำเนินการส่วนหน้าในช่วงเวลากลางคืน

### **แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)**

แผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปเนื้อที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดเวลากการพักอยู่ของแขก (อันเป็นบริการพื้นฐานที่สร้างรายได้สำคัญของธุรกิจโรงแรม) ภายใต้การบริหารและควบคุมของผู้จัดการงานแม่บ้าน (Executive housekeeper) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ‘คุณแม่บ้าน’ (ในบางแห่งอาจปรากฏเป็น ‘คุณพ่อบ้าน’) โดยอาจมีตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้าน (Head housekeeper) หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Assistant housekeeper) ในกรณีที่เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ และมีปริมาณงานมาก สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก อาจมีเพียงตำแหน่งหัวหน้าแม่บ้านเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยทั้งหมดพื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปอาจแบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ส่วนหน้า ได้แก่ ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (Public areas) ที่แขกผู้พักและคน

ภายนอกสามารถผ่านไปมาและสังเกตเห็นได้ เช่นบริเวณ โถง (Lobby) พื้นที่ตามระเบียบทางเดิน ลานสนาม บริเวณห้องสุขา รวมถึงภายในห้องพักแขก ห้องประชุมจัดงาน ห้องอาหาร และร้านค้า ฯลฯ อีกส่วนพื้นที่ที่ต้องดูแล คือ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นเนื้อที่ลับตาจากบุคคลภายนอก ได้แก่ ห้องสำนักงาน และพื้นที่สำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่แขกไม่สามารถพบเห็นได้ เช่น ห้องซักรีด ห้องพัก เป็นต้น แผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้พักทั่วไป สำหรับในเชิงธุรกิจแผนกแม่บ้าน จัดเป็นแผนกที่สามารถช่วยควบคุมต้นทุนดำเนินการ (Cost) ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับกำลังซื้อ และดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ โดยตรง ประกอบกับต้องอาศัยแรงงานประจำแผนกค่อนข้างมาก ซึ่งรวมกันเป็นค่าใช้จ่ายสำคัญของโรงแรม นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อการบริหารรายรับเข้าสู่โรงแรม โดยเฉพาะในขั้นตอนการประสานงานกับงานส่วนหน้าในการ “ส่งห้อง” หรือ แจ่งจำนวนห้องพัก (ที่จัดเก็บเรียบร้อยแล้วพร้อมให้บริการ) เพื่อเตรียมเปิดให้เข้าพัก (หรือขาย) ต่อไปในแต่ละวัน จึงอาจกล่าวได้ว่าการวางระเบียบ ควบคุมการทำงานส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับรายจ่ายที่สำคัญ ของโรงแรม ผู้จัดการงานแม่บ้านจึงต้องมีความละเอียด รอบรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีปฏิบัติงาน และมีความรู้ในด้านการจัดการเพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมงานตลอดจนปรับใช้วิธีการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

#### **แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage)**

งานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่เดิมในกิจการที่พักมีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางต่างถิ่น ระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม หากในเวลาต่อมา วิถีความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปสู่คนทั่วไปในสังคมนิยมการรับประทานอาหารนอกบ้าน และมีความต้องการความสะดวกในการพบปะ และในการจัดเลี้ยงสังสรรค์ต่าง ๆ มากขึ้น งานให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ในโรงแรมขนาดใหญ่ ปัจจุบันจึงได้มีบทบาทเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน และกลายเป็นสถานที่นัดหมายชุมนุมกันสังคมส่งผลให้กิจการโรงแรมสามารถสร้างรายได้สำคัญ จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยวิธีการรูปแบบต่าง ๆ การบริการอาหารตามแบบตะวันตก ได้กลายเป็นเอกลักษณ์สำคัญอย่างหนึ่งของงานโรงแรมมาตรฐานสากล และยังเป็นเครื่องตัดสินระดับมาตรฐานสากลได้อีกด้วยโดยปกติผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage manager) หรือบางแห่งปรากฏเป็นตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายฯ (F & B director) จะเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในแผนก ได้แก่ ดูแลการว่าจ้างและฝึกหัดพนักงาน กำกับ การทำงานของหัวหน้างาน ประสานงานระหว่างห้องอาหาร และส่วนบริการอื่น ๆ จัดระบบควบคุมต้นทุนดำเนินงาน ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ห้องอาหารและบริเวณส่วนบริการ

ต่าง ๆ นอกจากนั้น ยังต้องประชุมร่วมกับฝ่ายงานตลาดในการกำหนดกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Promotion) และร่วมวางแผนงานบริการ ในงานจัดประชุม และงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ รวมทั้งต้องติดต่อบริษัทต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดกับแผนกงานส่วนหน้า เพื่อการจัดเตรียมบริการอาหารในปริมาณเพียงพอ ต่อแขกที่จะเข้าพักและพักอยู่

งานในความรับผิดชอบเหล่านี้ส่วนหนึ่งอาจมอบหมายหรือแบ่งเบาให้ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant manager) เป็นผู้ดำเนินการหรือปฏิบัติการแทนได้ในบางขณะ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากลักษณะการปฏิบัติงานอย่างกว้าง ๆ ก็จะสามารถแบ่งพื้นที่ในความรับผิดชอบได้เป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ

1. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหาร (Food preparation/ production) ประกอบด้วย

1.1 พื้นที่บริเวณเก็บรักษาอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Storage area) ซึ่ง ได้แก่ ห้องเก็บรักษาผักผลไม้สด อาหารแห้ง เครื่องดื่ม ห้องเย็น (แช่แข็ง) ห้องเก็บอุปกรณ์ภาชนะเครื่องใช้การครัว และสำหรับในงานบริการ (ซึ่งหลายแห่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ‘งานเก็บล้าง’ โดยมีตำแหน่ง Steward เป็นผู้ควบคุมงาน)

1.2 พื้นที่เพื่อการผลิต ได้แก่ บริเวณสำหรับเตรียมอาหาร ประเภท ผัก สลัด ขนมปังต่าง ๆ (Preparation area) และบริเวณประกอบอาหารที่ต้องใช้ความร้อน (Cooking area) ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ย่าง อบ ต้ม ปิ้ง นึ่ง ทอด ผัด ตุ่น

2. ส่วนการบริการอาหาร (Food service) ประกอบด้วย กลุ่มพื้นที่ รับผิดชอบการสร้างรายได้โดยตรง คือ

2.1 พื้นที่ขายและบริการอาหาร-เครื่องดื่ม ได้แก่ ห้องอาหารหรือภัตตาคาร (Restaurant, dining outlets) คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee shop) แล่นจ์หรือห้องนั่งเล่น (Lounge) และบาร์ (Bar) ซึ่งจะบริการเครื่องดื่ม

2.2 พื้นที่ ที่ปรับแต่ง ใช้เป็นสถานที่จัดเลี้ยง เช่น ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง

2.3 บริการอาหารยังห้องพัก (Room service)

## แบบทดสอบก่อนเรียน/ ระหว่างเรียน/ หลังเรียน

### แบบทดสอบก่อนเรียน

#### วัตถุประสงค์ของการทดสอบ

เพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนเรียนวิชาการจัดการโรงแรม นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ผลที่ได้จากการทดสอบนี้จะนำไปใช้เพื่อการพัฒนากระบวนการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพแบบภาควันตภาพ หลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการทำงานทำวิชาการจัดการโรงแรม นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าการทดสอบนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวผู้ทดสอบ

<p><u>คำชี้แจง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบทดสอบก่อนเรียน แบบปรนัย มีทั้งสิ้น 10 ข้อ จำนวน 2 หน้า</li> <li>2. เวลาในการทำแบบทดสอบทั้งหมด 10 นาที</li> <li>3. ให้ผู้เรียนทำเครื่องหมาย X ทับข้อของคำตอบที่เห็นว่าถูกที่สุดเพียงข้อเดียว</li> <li>4. เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จ ให้ส่งคืนผู้สอน</li> </ol>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เราสามารถวิเคราะห์แขกของโรงแรมได้โดยพิจารณาจากสิ่งใด               <table style="width: 100%; border: none;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">ก. สัญชาติ</td> <td style="width: 50%;">ข. การแต่งตัว</td> </tr> <tr> <td>ค. ลักษณะนิสัย</td> <td>ง. ถูกทุกข้อ</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>	ก. สัญชาติ	ข. การแต่งตัว	ค. ลักษณะนิสัย	ง. ถูกทุกข้อ
ก. สัญชาติ	ข. การแต่งตัว			
ค. ลักษณะนิสัย	ง. ถูกทุกข้อ			
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. ข้อใดไม่ใช่ งานในความดูแลของแผนกส่วนหน้า               <table style="width: 100%; border: none;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">ก. งานสำรองห้องพัก</td> <td style="width: 50%;">ข. งานต้อนรับส่วนหน้า</td> </tr> <tr> <td>ค. งานทำความสะอาดห้องพัก</td> <td>ง. งานบริการข่าวสารข้อมูล</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>	ก. งานสำรองห้องพัก	ข. งานต้อนรับส่วนหน้า	ค. งานทำความสะอาดห้องพัก	ง. งานบริการข่าวสารข้อมูล
ก. งานสำรองห้องพัก	ข. งานต้อนรับส่วนหน้า			
ค. งานทำความสะอาดห้องพัก	ง. งานบริการข่าวสารข้อมูล			
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. แยกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม               <table style="width: 100%; border: none;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">ก. คนพิการหรือคนแก่</td> <td style="width: 50%;">ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย</td> </tr> <tr> <td>ค. ผู้หญิงที่มาคนเดียวหลายคน</td> <td>ง. แขกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>	ก. คนพิการหรือคนแก่	ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย	ค. ผู้หญิงที่มาคนเดียวหลายคน	ง. แขกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้
ก. คนพิการหรือคนแก่	ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย			
ค. ผู้หญิงที่มาคนเดียวหลายคน	ง. แขกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้			
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ใครปฏิบัติตนตามระเบียบของโรงแรมได้ถูกต้อง               <table style="width: 100%; border: none;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;">ก. นายแมว ไวยมยาวแล้วรวบรวมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ</td> </tr> <tr> <td>ข. เด็กหญิงชาว แต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้</td> </tr> <tr> <td>ค. เด็กชายแดง สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่</td> </tr> <tr> <td>ง. นางสาวสวย ทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ol>	ก. นายแมว ไวยมยาวแล้วรวบรวมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ	ข. เด็กหญิงชาว แต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้	ค. เด็กชายแดง สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่	ง. นางสาวสวย ทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด
ก. นายแมว ไวยมยาวแล้วรวบรวมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ				
ข. เด็กหญิงชาว แต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้				
ค. เด็กชายแดง สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่				
ง. นางสาวสวย ทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด				

<p>5. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง</p> <p>ก. สมชาย มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า</p> <p>ข. สมหญิง กล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ</p> <p>ค. สมคิด ให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน</p> <p>ง. สมปอง กล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน</p>
<p>6. ข้อใดคือสิ่งที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ</p> <p>ก. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า</p> <p>ข. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน</p> <p>ค. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>7. ข้อใด คือ มารยาทที่ควรปฏิบัติของพนักงานในโรงแรม</p> <p>ก. เดินชิดซ้ายเมื่อสวนทางกับแขก</p> <p>ข. กล่าวคำทักทายกับแขกเมื่อเดินสวนทางกับแขกตามทางเดินในล็อบบี้ และในลิฟท์ที่อยู่เสมอ</p> <p>ค. เมื่อแขกเดินตรงมาใกล้ควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)” แล้วก็ไม่ต้องพูดอะไรอีก</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>8. ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม</p> <p>ก. ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง</p> <p>ข. เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขกกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับแขกให้ชัดเจน</p> <p>ค. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>9. พื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ข้อใด</p> <p>ก. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการบริการอาหาร</p> <p>ข. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการทำความสะดวกห้องอาหาร</p> <p>ค. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการทำความสะดวกห้องอาหาร</p> <p>ง. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการต้อนรับแขกเมื่อมาถึง</p>
<p>10. “Chef” มีหน้าที่ทำอะไร</p> <p>ก. จัดตารางเวลาทำงานของพนักงานในครัว</p> <p>ข. ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมและการปรุงอาหาร</p> <p>ค. ตรวจสอบอาหารก่อนเสิร์ฟทั้งรสชาติและการตกแต่งให้สวยงาม</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>

**แบบฝึกปฏิบัติเรื่องที่ 1**  
**เรื่อง ทักษะทั่วไปในการจัดการในโรงแรม**

<b>คำชี้แจง</b>			
1. แบบทดสอบแบบปรนัย มีทั้งสิ้น 10 ข้อ จำนวน 2 หน้า			
2. เวลาในการทำแบบทดสอบทั้งหมด 10 นาที			
3. ให้ผู้เรียนทำเครื่องหมาย X ทับข้อของคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว			
4. เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จ ให้ส่งคืนผู้สอน			
1. “Hotel” คือ อะไร			
ก. ห้องสำหรับพักผ่อน	ข. ที่พักตากอากาศ	ค. โรงแรม	ง. บังกะโล
2. เราสามารถวิเคราะห์แขกของโรงแรมได้โดยพิจารณาจากสิ่งใด			
ก. สัญชาติ	ข. การแต่งตัว	ค. ลักษณะนิสัย	ง. ถูกทุกข้อ
3. แยกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม			
ก. คนพิการหรือคนแก่	ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย	ค. ผู้หญิงที่มาคนเดียวหลายคน	ง. แยกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้
8. ข้อใด คือ สิ่งที่พนักงานในโรงแรมควรจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรมที่ตนทำงานอยู่			
ก. ต้องจำชื่อโรงแรมอย่างถูกต้อง	ข. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม	ค. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด	ง. ถูกทุกข้อ
9. ใครปฏิบัติตนตามระเบียบของโรงแรมได้ถูกต้อง			
ก. นายเมฆ ไวย่มยาวแล้วรวบรวมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ	ข. เด็กหญิงขาว แต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้	ค. เด็กชายแดง สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่	ง. นางสาวสวย ทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด
10. ข้อใด ไม่ใช่ภาพลักษณ์ภายนอกในการปฏิบัติตนของพนักงานในโรงแรม			
ก. เครื่องแบบ	ข. สุภาพอ่อนน้อม	ค. ใบหน้า	ง. ผม
11. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง			
ก. สมชาย มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า	ข. สมหญิง กล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ	ค. สมคิด ให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน	ง. สมปอง กล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน

<p>12. ข้อใด คือ สิ่งที่พนักงานโรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ</p> <p>ก. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า</p> <p>ข. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน</p> <p>ค. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>13. ข้อใด คือ มารยาทที่ควรปฏิบัติของพนักงานในโรงแรม</p> <p>ก. เดินชิดซ้ายเมื่อสวนทางกับแขก</p> <p>ข. กล่าวคำทักทายกับแขกเมื่อเดินสวนทางกับแขกตามทางเดินในล็อบบี้ และในลิฟท์อยู่เสมอ</p> <p>ค. เมื่อแขกเดินตรงมาใกล้ควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)” แล้วก็ไม่จำเป็นต้องพูดอะไรอีก</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>14. ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม</p> <p>ก. ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง</p> <p>ข. เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขกกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับแขกให้ชัดเจน</p> <p>ค. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>







### แบบฝึกปฏิบัติเรื่องที่ 3

#### แผนกแม่บ้าน

<u>คำชี้แจง</u>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบทดสอบ แบบปรนัย มีทั้งสิ้น 10 ข้อ จำนวน 2 หน้า</li> <li>2. เวลาในการทำแบบทดสอบทั้งหมด 10 นาที</li> <li>3. ให้ผู้เรียนทำเครื่องหมาย X ทับข้อของคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว</li> <li>4. เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จ ให้ส่งคืนผู้สอน</li> </ol>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้จัดการงานแม่บ้าน มีชื่อเรียกภาษาอังกฤษว่าอย่างไร               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. Executive housekeeper</td> <td>ข. Head housekeeper</td> </tr> <tr> <td>ค. Assistant housekeeper</td> <td>ง. Manager housekeeper</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. Executive housekeeper	ข. Head housekeeper	ค. Assistant housekeeper	ง. Manager housekeeper
ก. Executive housekeeper	ข. Head housekeeper				
ค. Assistant housekeeper	ง. Manager housekeeper				
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. ข้อใดไม่ใช่ พื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. บริเวณโถง</td> <td>ข. พื้นที่ตามระเบียบทางเดิน</td> </tr> <tr> <td>ค. บริเวณห้องสุขา</td> <td>ง. ห้องครัว</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. บริเวณโถง	ข. พื้นที่ตามระเบียบทางเดิน	ค. บริเวณห้องสุขา	ง. ห้องครัว
ก. บริเวณโถง	ข. พื้นที่ตามระเบียบทางเดิน				
ค. บริเวณห้องสุขา	ง. ห้องครัว				
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. พื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปของแผนกแม่บ้าน แบ่งกว้าง ๆ เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อใด               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. ส่วนหน้าและส่วนหลัง</td> <td>ข. ส่วนบนและส่วนล่าง</td> </tr> <tr> <td>ค. ส่วนในและส่วนนอก</td> <td>ง. ถูกทุกข้อ</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. ส่วนหน้าและส่วนหลัง	ข. ส่วนบนและส่วนล่าง	ค. ส่วนในและส่วนนอก	ง. ถูกทุกข้อ
ก. ส่วนหน้าและส่วนหลัง	ข. ส่วนบนและส่วนล่าง				
ค. ส่วนในและส่วนนอก	ง. ถูกทุกข้อ				
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. คำว่าส่วนหลัง ของพื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน หมายถึง ส่วนใด               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. ห้องโถง</td> <td>ข. ห้องสำนักงาน</td> </tr> <tr> <td>ค. ห้องน้ำ</td> <td>ง. ห้องครัว</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. ห้องโถง	ข. ห้องสำนักงาน	ค. ห้องน้ำ	ง. ห้องครัว
ก. ห้องโถง	ข. ห้องสำนักงาน				
ค. ห้องน้ำ	ง. ห้องครัว				
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. คำว่าส่วนหน้า ของพื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน หมายถึง ส่วนใด               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. ห้องโถง</td> <td>ข. ห้องสำนักงาน</td> </tr> <tr> <td>ค. ห้องพัก</td> <td>ง. ห้องซักรีด</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. ห้องโถง	ข. ห้องสำนักงาน	ค. ห้องพัก	ง. ห้องซักรีด
ก. ห้องโถง	ข. ห้องสำนักงาน				
ค. ห้องพัก	ง. ห้องซักรีด				
<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ข้อใดไม่ใช่ งานในความดูแลของแผนกแม่บ้าน               <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>ก. งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป</td> </tr> <tr> <td>ข. งานห้องผ้าและงานซักรีด</td> </tr> <tr> <td>ค. งานแจ้งและรักษาของหาย</td> </tr> <tr> <td>ง. งานจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม</td> </tr> </table> </li> </ol>		ก. งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป	ข. งานห้องผ้าและงานซักรีด	ค. งานแจ้งและรักษาของหาย	ง. งานจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม
ก. งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป					
ข. งานห้องผ้าและงานซักรีด					
ค. งานแจ้งและรักษาของหาย					
ง. งานจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม					



## แบบฝึกปฏิบัติเรื่องที่ 1

### แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

<p><b>คำชี้แจง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบทดสอบ แบบปรนัย มีทั้งสิ้น 10 ข้อ จำนวน 2 หน้า</li> <li>2. เวลาในการทำแบบทดสอบทั้งหมด 10 นาที</li> <li>3. ให้ผู้เรียนทำเครื่องหมาย X ทับข้อของคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว</li> <li>4. เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จ ให้ส่งคืนผู้สอน</li> </ol>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีชื่อเรียกภาษาอังกฤษว่าอย่างไร             <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">ก. Food preparation</td> <td style="width: 50%;">ข. Food &amp; beverage manager</td> </tr> <tr> <td>ค. Banquet manager</td> <td>ง. Restaurant manager</td> </tr> </table> </li> </ol>	ก. Food preparation	ข. Food & beverage manager	ค. Banquet manager	ง. Restaurant manager
ก. Food preparation	ข. Food & beverage manager			
ค. Banquet manager	ง. Restaurant manager			
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่อะไร             <ol style="list-style-type: none"> <li>ก. ดูแลการว่าจ้างและฝึกหัดพนักงาน</li> <li>ข. ประสานงานระหว่างห้องอาหารและส่วนบริการอื่น ๆ</li> <li>ค. ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่ห้องอาหารและบริเวณส่วนบริการต่าง ๆ</li> <li>ง. ถูกทุกข้อ</li> </ol> </li> </ol>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ข้อใดไม่ใช่ พื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม             <ol style="list-style-type: none"> <li>ก. พื้นที่บริเวณเก็บรักษาอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ</li> <li>ข. พื้นที่ขายและบริการอาหาร</li> <li>ค. พื้นที่เพื่อการต้อนรับแขกเมื่อมาถึง</li> <li>ง. พื้นที่เพื่อการผลิตอาหาร</li> </ol> </li> </ol>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. พื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ข้อใด             <ol style="list-style-type: none"> <li>ก. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการบริการอาหาร</li> <li>ข. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการทำความสะอาดห้องอาหาร</li> <li>ค. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการทำความสะอาดห้องอาหาร</li> <li>ง. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการต้อนรับแขกเมื่อมาถึง</li> </ol> </li> </ol>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ข้อใดไม่ใช่ ส่วนของพื้นที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม             <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">ก. คี้อฟ์ฟี่ชีอป</td> <td style="width: 50%;">ข. บาร์และลานจ์</td> </tr> <tr> <td>ค. ลานจอดรถ</td> <td>ง. กัฏตาการ โรงแรม</td> </tr> </table> </li> </ol>	ก. คี้อฟ์ฟี่ชีอป	ข. บาร์และลานจ์	ค. ลานจอดรถ	ง. กัฏตาการ โรงแรม
ก. คี้อฟ์ฟี่ชีอป	ข. บาร์และลานจ์			
ค. ลานจอดรถ	ง. กัฏตาการ โรงแรม			



### แบบทดสอบวัดผลหลังเรียน

<p><u>คำชี้แจง</u></p> <p>1. แบบทดสอบหลังเรียน แบบปรนัย มีทั้งสิ้น 10 ข้อ จำนวน 2 หน้า</p> <p>2. เวลาในการทำแบบทดสอบทั้งหมด 10 นาที</p> <p>3. ให้ผู้เรียนทำเครื่องหมาย X ทับข้อของคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว</p> <p>4. เมื่อทำแบบทดสอบเสร็จ ให้ส่งคืนผู้สอน</p>
<p>1. เราสามารถวิเคราะห์แขกของโรงแรมได้โดยพิจารณาจากสิ่งใด</p> <p>ก. สัญชาติ                      ข. การแต่งตัว                      ค. ลักษณะนิสัย                      ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>2. ข้อใดไม่ใช่ งานในความดูแลของแผนกส่วนหน้า</p> <p>ก. งานสำรองห้องพัก                      ข. งานต้อนรับส่วนหน้า</p> <p>ค. งานทำความสะอาดห้องพัก                      ง. งานบริการข่าวสารข้อมูล</p>
<p>3. แยกประเภทใดที่ต้องการความช่วยเหลือและการดูแลเป็นพิเศษจากทางโรงแรม</p> <p>ก. คนพิการหรือคนแก่                      ข. เด็กที่มีผู้ใหญ่เดินทางมาด้วย</p> <p>ค. ผู้หญิงที่มากันหลายคน                      ง. แขกชาวญี่ปุ่นที่พูดอังกฤษได้</p>
<p>4. ใครปฏิบัติตนตามระเบียบของ โรงแรมได้ถูกต้อง</p> <p>ก. นายแมว ไวย่มยาวแล้วรวบรวมไว้ด้านหลังเพื่อจะได้ดูเป็นระเบียบ</p> <p>ข. เด็กหญิงขาว แต่งหน้าบาง ๆ และสวมเครื่องแบบที่ทางโรงแรมจัดให้</p> <p>ค. เด็กชายแดง สวมถุงเท้าคู่เดิมมาทำงานเพราะเห็นว่าถุงเท้ายังสะอาดอยู่</p> <p>ง. นางสาวสวย ทาเล็บนิ้วมือด้วยสีแดงฉูดฉาด</p>
<p>5. ใครให้บริการและปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ถูกต้อง</p> <p>ก. สมชาย มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอเมื่ออยู่กับลูกค้า</p> <p>ข. สมหญิง กล่าวคำทักทายและแสดงความขอบคุณต่อแขกที่มาใช้บริการ</p> <p>ค. สมคิด ให้บริการอาหารแก่แขกผู้หญิงที่สวยก่อน</p> <p>ง. สมปอง กล่าวคำขอโทษแขกเมื่อรู้ว่าเสิร์ฟอาหารไม่ทัน</p>
<p>6. ข้อใด คือ สิ่งที่พนักงาน โรงแรมทุกคนจะต้องยึดถือ</p> <p>ก. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋า</p> <p>ข. เวลาทำงานและเลิกงานต้องเข้าออกทางประตูเฉพาะที่จัดไว้สำหรับพนักงาน</p> <p>ค. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัวไม่ควรจ้องผู้อื่นจนตาไม่กระพริบ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>

<p>7. ข้อใด คือ มารยาทที่ควรปฏิบัติของพนักงานในโรงแรม</p> <p>ก. เดินชิดซ้ายเมื่อสวนทางกับแขก</p> <p>ข. กล่าวคำทักทายกับแขกเมื่อเดินสวนทางกับแขกตามทางเดินในล็อบบี้ และในลิฟท์อยู่เสมอ</p> <p>ค. เมื่อแขกเดินตรงมาใกล้ควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)” “แล้วก็ไม่จำเป็นต้องพูดอะไรอีก</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>8. ข้อควรระวังในการรับโทรศัพท์ของพนักงานโรงแรม</p> <p>ก. ใช้น้ำเสียงที่เป็นกันเอง</p> <p>ข. เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของแขกกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับแขกให้ชัดเจน</p> <p>ค. ต้องตอบอย่างกระชับได้ใจความ</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>
<p>9. พื้นที่ในความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ข้อใด</p> <p>ก. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการบริการอาหาร</p> <p>ข. ส่วนการเตรียม/ ประกอบอาหารและส่วนการทำความสะอาดห้องอาหาร</p> <p>ค. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการทำความสะอาดห้องอาหาร</p> <p>ง. ส่วนการบริการอาหารและส่วนการต้อนรับแขกเมื่อมาถึง</p>
<p>10. “Chef” มีหน้าที่ทำอะไร</p> <p>ก. จัดตารางเวลาทำงานของพนักงานในครัว</p> <p>ข. ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมและการปรุงอาหาร</p> <p>ค. ตรวจสอบอาหารก่อนเสิร์ฟทั้งรสชาติและการตกแต่งให้สวยงาม</p> <p>ง. ถูกทุกข้อ</p>



## แบบสังเกตทักษะการจัดการโรงแรม

### ด้าน ทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก

3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. มีทักษะในการประมวลความคิดอย่างเป็นระบบ					
2. สามารถศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์					
3. ตัดสินใจได้ดี ถูกต้องรวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
4. ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบของตนและรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้อง					
5. วางตัวได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ					
6. มีมารยาทและน้ำใจต่อผู้ร่วมงานและต่อผู้รับบริการ					
7. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานได้					
8. สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร					
9. มีวินัย ตรงต่อเวลา และซื่อสัตย์สุจริต					
10. เคารพกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ					
รวมคะแนน					

## แบบสังเกตทักษะการจัดการโรงแรม

### แผนกส่วนหน้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก

3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาตนเอง					
2. บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยมนุษยสัมพันธ์ (การไหว้ ทักทาย)					
3. สามารถให้บริการข้อมูลด้านที่พักได้อย่างถูกต้อง					
4. สามารถรับจองและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพักได้อย่าง					
5. สามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักแขกได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ					
6. สามารถใช้อุปกรณ์หรือระบบโทรศัพท์ของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง					
7. สามารถให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง					
8. สามารถจัดให้บริการขนสัมภาระแขกได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ					
9. สามารถดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่าของแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10. สามารถใช้โปรแกรมหรือคอมพิวเตอร์สำหรับงานส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง					
<b>รวมคะแนน</b>					

## แบบสังเกตทักษะการจัดการโรงแรม

### แผนกแม่บ้าน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เหมาะสมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมในระดับมาก

3 หมายถึง เหมาะสมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. เคารพกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ					
2. สามารถปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียง					
3. การพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก เป็นต้น ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของโรงแรม					
4. สามารถดำเนินการทำความสะอาดห้องพักได้ทันตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้					
5. สามารถทำความสะอาดห้องน้ำได้ตามลำดับขั้นตอนและใช้วัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาดได้อย่างถูกต้อง					
6. สามารถทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปได้ตามขั้นตอน ถูกต้อง ทันตามเวลาที่กำหนด					
7. สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ น้ำยาเคมีชนิดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องกับชนิดหรือประเภทของสุขภัณฑ์					
8. สามารถใช้เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
9. สามารถซักรีดเสื้อผ้าของแขกและนำส่งได้อย่างถูกต้อง					
10. สามารถใช้และรักษาเครื่องซักรีดได้อย่างถูกต้อง					
<b>รวมคะแนน</b>					

**แบบสังเกตทักษะการจัดการโรงแรม**  
**แผนกอาหารและเครื่องดื่ม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. สามารถใช้มีดในการ ตัด หั่น แต่ง อาหารได้ถูกต้องและปลอดภัย					
2. สามารถจัดเตรียมส่วนประกอบอาหาร เครื่องปรุง ได้ถูกต้องตาม ขั้นตอนมาตรฐาน					
3. สามารถจัดเตรียมและให้บริการอาหารประเภทบุฟเฟต์ ตามสั่ง อาหารชุด ได้					
4. สามารถล้างทำความสะอาดและจัดเตรียมผักต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับ การทำอาหาร					
5. สามารถจัดเตรียมส่วนประสมสำหรับขนมอบทั้งหมด และอบขนม บิงประเภทต่าง ๆ					
6. สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องอาหารก่อนให้บริการได้อย่าง ถูกต้องตามขั้นตอน					
7. สามารถรับจอง หรือต้อนรับ หรือให้ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ ห้องอาหารได้อย่างถูกต้อง					
8. สามารถให้ข้อมูลส่งเสริมการขายแก่ลูกค้าระหว่างการให้บริการได้					
9. สามารถรับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่โต๊ะของแขกได้อย่าง ถูกต้องตามมาตรฐาน					
10. สามารถใช้อุปกรณ์ แก้ว และสิ่งอำนวยความสะดวกในบาร์ได้ อย่างถูกต้อง					
<b>รวมคะแนน</b>					

### แบบสังเกตคุณลักษณะการจัดการโรงแรม

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้ ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนา และปรับปรุงตามหลักและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในการดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยตลอด เพื่อสังเกตและประเมินคุณลักษณะการจัดการ โรงแรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้สังเกตควรประเมินตามความเป็นจริง

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีความซื่อสัตย์					
2. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา					
3. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีความรับผิดชอบ					
4. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้					
5. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีความขยันและอดทน					
6. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีจิตบริการ					
7. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้ปฏิบัติงานเน้นความปลอดภัย					
8. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
9. ผู้ถูกประเมินเป็นสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
10. ผู้ถูกประเมินเป็นผู้มีจิตสาธารณะ					
รวมคะแนน					
รวมคะแนนทั้งหมด					
ค่าเฉลี่ย (คะแนนรวมทั้งหมด/ 10)					

## แบบวัดเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการโรงแรม

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้ ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนา และปรับปรุงตามหลักและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในการดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาโดยตลอด เพื่อประเมินเจตคติต่อวิชาชีพการจัดการ โรงแรมและความภาคภูมิใจในวิชาชีพการจัดการ โรงแรม ผู้ให้ข้อมูลควรประเมินตามความเป็นจริง

รายการประเมิน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้เป็นผู้ให้บริการในโรงแรม					
2. การให้บริการในโรงแรม คือ การปรนนิบัติลูกค้าให้มี ความสุข					
3. การให้บริการในโรงแรมต้องมีความพร้อมและรับผิดชอบ ในตัวเอง					
4. การเป็นผู้ให้บริการในโรงแรมต้องมีจิตบริการ					
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการในโรงแรม คือ การบริการ ด้วยรอยยิ้มไมตรี					
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการในโรงแรมเป็นการเพิ่ม ความสุขให้กับลูกค้า					
7. ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้ไหว้ต้อนรับลูกค้า ด้วยความภาคภูมิใจใน วัฒนธรรมไทย					
8. ข้าพเจ้าภูมิใจที่ได้ไหว้ต้อนรับลูกค้า ด้วยความภาคภูมิใจใน วัฒนธรรมไทย					
9. เมื่อลูกค้ามีความต้องการใด ๆ ข้าพเจ้าพร้อมช่วยเหลืออย่าง เต็มใจ					
10. ข้าพเจ้ามีความสุขเมื่อลูกค้าที่ข้าพเจ้าได้ให้บริการมีรอยยิ้ม					
รวมคะแนน					
รวมคะแนนทั้งหมด					
ค่าเฉลี่ย (คะแนนรวมทั้งหมด/ 10)					

## ข้อมูลการวิเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม

โดยอิงหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

### จุดหมายของหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำ

เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีลักษณะนิสัยเพื่อการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงานอาชีพที่เหมาะสม
2. มีทักษะในการทำงานอาชีพตามสมรรถนะผู้เรียนในหลักสูตรขั้นพื้นฐานและ

สมรรถนะวิชาชีพ

3. มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเพื่อการทำงานอาชีพ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการทำงานอาชีพได้อย่างเหมาะสม

4. มีความรู้ที่ใช้ในการทำงานอาชีพ และความรู้ตามสมรรถนะวิชาชีพในการปฏิบัติงานหลักสูตรระดับมัธยมศึกษา

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตรการจัดการศึกษาเพื่อการมีงานทำระดับมัธยมศึกษา

เพื่อพัฒนาผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีคุณลักษณะที่ดีในการประกอบอาชีพและพฤติกรรมการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกัลยาณมิตร

2. มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการทำงานอาชีพตามสมรรถนะผู้เรียน ในหลักสูตรขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะวิชาชีพ

3. ตระหนักและเห็นคุณค่าถึงความสำคัญของการทำงาน รักการทำงาน และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

4. มีความสามารถและทักษะขั้นพื้นฐานในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเพื่อการทำงานอาชีพ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงานอาชีพได้เหมาะสม

### สมรรถนะหลักวิชาชีพการโรงแรม

1. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียนความปลอดภัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
5. รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
<b>สมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า</b>					
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ					
3. ปฏิบัติงานธุรกรรมทั่วไป					
4. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป					
5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์					
6. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง					
7. บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ					
8. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน					
9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่แผนกต้อนรับ</b>					
<b>พนักงานต้อนรับส่วนหน้า</b>					
1. ให้บริการด้านที่พัก					
2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก					
3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ					
4. รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล					
5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ					
6. จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า					
7. เตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน					
<b>สมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้านหน้า</b>					
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป					
3. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป					
4. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ					
5. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ					



สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
6. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่พนักงานดูแลห้องพัก</b>					
ผู้ช่วยดูแลห้องพัก ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน ผู้ดูแลประจำห้องพัก					
1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า					
2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า					
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย					
4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง</b>					
พนักงานทำความสะอาด พนักงานประจำพื้นที่					
1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า					
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ					
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย					
4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์พื้นที่ในการทำงาน					
<b>สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร</b>					
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์					
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป					
3. ส่งเสริมสินค้าและการบริการด้านบริการ					
4. ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว					
5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ					
6. ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้					
7. ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร					
8. จัดเตรียมอาหาร สินค้า และผลิตภัณฑ์อาหาร					
9. นำเสนอ จัดแสดงสินค้า และผลิตภัณฑ์อาหาร					
10. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย					

สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
11. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว					
12. รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า					
13. อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ					
14. พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้					
15. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่ผู้ช่วยพ่อครัว</b>					
1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน					
2. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ					
3. รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย					
4. จัดเตรียมซूप					
5. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง					
6. จัดเตรียมแซนดวิชประเภทต่างๆ					
7. จัดเตรียมเนื้อแก่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด					
8. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ					
9. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล					
10. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น					
<b>สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม</b>					
1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป					
3. ส่งเสริมการบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ					
4. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย					
5. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ					
6. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ					
7. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ					
8. พัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม					
9. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า					

สมรรถนะวิชาชีพการโรงแรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
10. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่พนักงานผสมเครื่องดื่ม</b>					
บาร์เทนเดอร์หญิง บาร์เทนเดอร์ชาย พนักงานประจำบาร์					
1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร					
2. สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์					
3. สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์					
4. เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้					
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่างๆ					
6. จำหน่ายเครื่องสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่					
7. จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบตามระเบียบ					
8. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์					
<b>สมรรถนะตามหน้าที่บริการ</b>					
บริการดูแลลูกค้าในห้องอาหาร บริการหญิง บริการประจำโต๊ะ					
1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร					
2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม					
3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินสำหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ					
4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์					
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร					
6. ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก					

## ตัวอย่างประกาศเกียรติบัตร

