

ชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

Learning Package on Food and Beverage Service
Competency Development for Upper High School
Students

ณัฐประภา เศรษฐกลีวิทย*
Nataprapa Setthakasivit*

วิกอร์ ตันทวุฒิโธ**
Vikorn Tontawotho**

ชีพลุมน รุ่งสยาร***
Shiepsumon Rungsayatorn***

* นิลิตระดับปริญญาเอก (ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต) สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Ph.D. Candidate (Vocational Education), Faculty of Education, Kasetsart University

* Email: n_set@hotmail.com

** รองคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** Vice-Dean, Vocational Education Department, Faculty of Education, Kasetsart University

** Email: feduvkt@ku.ac.th

*** อาจารย์ประจำภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** Lecturer, Vocational Education Department, Faculty of Education, Kasetsart University

*** Email: fedusmr@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน 2) พัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มและ 3) ตรวจสอบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะคือ ระยะที่ 1 สำรวจสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 300 คน นักวิชาการด้านอาหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 65 คน และผู้ประกอบการด้านอาหาร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวน 70 คน กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 30 คน นักวิชาการด้านอาหาร จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการด้านอาหาร จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม นำผลวิจัยที่ได้เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 คน ในการอภิปรายกลุ่มสนทนาแบบเจาะจง เพื่อให้ได้สมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ระยะที่ 2 พัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และระยะที่ 3 ตรวจสอบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม กับนักเรียนอาสาศูนย์มัธยมศึกษาตอนปลายที่ไม่มีประสบการณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟ จำนวน 30 คน จาก 4 โรงเรียน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่จำเป็นสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในการทำงานเป็นพนักงานเสิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียนมี 7 สมรรถนะ ได้แก่ 1) กิริยามารยาท 2) ทักษะในการปฏิบัติต่อลูกค้า 3) คุณสมบัติในการประกอบอาชีพ 4) ภาษาและการสื่อสาร 5) ทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6) อนามัยส่วนบุคคล และ 7) ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับชุดการเรียนรู้โดยยึดฐานสมรรถนะ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) การพัฒนาด้านความรู้ และ 2) การพัฒนาด้านทักษะ การพัฒนาด้านความรู้นั้นประกอบด้วยหนังสือเล่มเล็ก 4 เล่ม และแบบประเมินตนเอง 1 เล่ม สำหรับการพัฒนาด้านทักษะประกอบด้วย ชุดกิจกรรมและคู่มือการจัดกิจกรรม เป็นลักษณะอบรมเชิงปฏิบัติการ ได้ออกแบบสำหรับใช้ในการปฏิบัติจริง ผลการตรวจสอบชุดการเรียนรู้พบว่านักเรียนอาสาศูนย์มีความคิดเห็นต่อชุดการเรียนรู้อยู่ในระดับดีมากทุกๆ ด้าน สำหรับผลการปฏิบัติด้านทักษะของนักเรียนอาสาศูนย์พบว่าสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับดีมาก

คำสำคัญ : ชุดการเรียนรู้ สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

Abstract

The purposes of this research were to 1) identify food and beverage service competency for upper high school students in order to earn some income during their studies, 2) develop a competency based learning package on food and beverage service for them and 3) verify the learning package. This study was conducted in three phases. For the first phase, a survey study was conducted to identify food and beverage service competency for upper high school students. Three groups of population in this studying were 300 upper high school students experiencing food and beverage service job during their studies, the Secondary Educational Service Area Office 2, 65 food experts, the Secondary Educational Service Area Office 2 and 70 food entrepreneurs, Bungkhum, Bangkok. Sample groups of 30 upper high school students, 30 food experts and 40 food entrepreneurs were selected by purposive sampling technique. Three questionnaire forms were used to collect data from the selected samples. Collected data was presented to a focus group of 8 food service experts for identification of essential competencies and its practical use for upper high school students for income earning during their studies. The second phase was the development of a competency based learning package on food and beverage service. For the third phase, verifying the learning package on food and beverage service competency was conducted by administering the learning package to 30 volunteer high school students from 4 schools in Bangkok area.

At the end of the first phase, seven essential competency areas for food and beverage service required for upper high school students for income earning during their studies were identified as follows: 1) manner, 2) customer service mind, 3) occupational characteristic of food and beverage service, 4) language and communication, 5) service skill on food and beverage, 6) personal health, and 7) knowledge of food and beverage service. The development of a competency based learning package included knowledge development part and skill development part. The knowledge development part consisted of 4 volumes of knowledge booklets and a self assessment booklet. For skill development part, a set of practical skills workshop were designed to organize in a real setting. The verification of learning package indicated that the volunteer students were satisfying with all aspects of the knowledge part and theirs learning outcome were detected. For the skill practice part, volunteer students gained very high degree of competence on food and beverage service.

Keywords : Learning Package, Competency, Food and Beverage Service, High School Students

บทนำ

แนวทางแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 กระทรวงศึกษาธิการ เน้นปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษา ส่งเสริม การศึกษาตลอดชีวิต พัฒนาการศึกษาและการเรียนรู้ ผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะ สร้างความเข้มแข็งให้สถานศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปพร้อมๆกัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) นอกจากนั้นกระทรวงศึกษาธิการยังได้นำแผนปฏิบัติการสี่ปี (พ.ศ. 2555-2558) และ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2555-2558 มาใช้เป็นกรอบดำเนินการ เช่น ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาศักยภาพผู้เรียน จัดให้มีนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตร เพื่อเปิดโอกาส ให้ผู้เรียนสามารถเรียนในสาขาวิชาที่รัก และถนัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนาตนเอง ยุทธศาสตร์ที่ 7 และ 8 การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมการมีงานทำ มุ่งลดช่องว่าง ในการเข้าถึงการศึกษาและองค์ความรู้ ให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการเรียนรู้ทางเลือกตาม อรรถาศัย สนับสนุนให้ผู้เรียนมีโอกาสทำงานและสร้างรายได้ระหว่างเรียน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556, น.17) จากการสำรวจพบว่า 4 อาชีพที่นักเรียนนักศึกษานิยมทำ เพื่อสร้างรายได้ในระหว่าง ศึกษาเล่าเรียน ได้แก่ 1) พนักงานเสิร์ฟตามร้านอาหารภายในห้างสรรพสินค้าและร้านอาหารทั่วไป 2) ธุรกิจขายตรง 3) การเปิดแผงจำหน่ายเสื้อผ้า 4) การรับงานจากอาจารย์ ตามโรงเรียนหรือ มหาวิทยาลัย อาจารย์อาจมีงานพิมพ์เอกสารหรืองานวิจัย (วิเชียร จิตพิเศษ, 2556, น. 1-2)

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การคัดเลือกคน การพัฒนาและการบริหารผลงาน ความต้องการเลือกแรงงานเพื่อทำหน้าที่ในงาน อาชีพต่างๆ โดยเฉพาะแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความถนัดเฉพาะทาง ยิ่งเป็นที่ต้องการ มากขึ้น นอกจากนี้กองส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางานจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับนักเรียน นักศึกษาที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป เพื่อหารายได้ระหว่างเรียน เพื่อฝึกให้มีประสบการณ์การทำงาน ฝึกความอดทน ปลูกฝังความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การสร้างวินัยในตนเอง เป็นแนวทางเข้าสู่ ตลาดแรงงาน เมื่อจบการศึกษาในปีการศึกษา 2556 บางตำแหน่งงานสามารถทำงานในระหว่าง ศึกษาเล่าเรียนได้มีตำแหน่งว่างสำหรับนักเรียนนักศึกษา จำนวน 34,128 อัตรา โดยตำแหน่งงาน ที่นายจ้างต้องการมากที่สุด คือ พนักงานเสิร์ฟในร้านอาหาร/ร้านอาหารจานด่วน พนักงานแนะนำ สินค้า (Product Consultant; PC) เจ้าหน้าที่ธุรการ แคชเชียร์ และพนักงานรับโทรศัพท์ (ประวิทย์ เคียงผล, 2557, น. 1) ข้อมูลนักเรียนที่จบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ของโรงเรียนในเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ปีการศึกษา 2555 มีจำนวน 17,448 คน อยู่ในโลกของงานและอื่นๆ จำนวน 900 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 (กลุ่มงานนโยบายและแผน, 2556) แสดงให้เห็นว่ามีนักเรียน บางส่วน ไปทำงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรได้เตรียมความ พร้อมของนักเรียนเข้าสู่โลกของงานตามความสนใจและถนัด

จากความสำคัญดังกล่าว การพัฒนาชุดการเรียนรู้จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง ผลจากการศึกษา จะเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนในการเตรียมตัวเข้าสู่โลกของงาน เพื่อเป็นแนวทางการ หารายได้ระหว่างเรียนและเป็นประโยชน์กับสถานศึกษาในการกำหนดนโยบายและจัดประสบการณ์ สำหรับผู้เรียนให้มีสมรรถนะพื้นฐานในระดับแรกเข้าสู่งานหรือระดับเบื้องต้นของการเป็นพนักงาน เสิร์ฟได้ตามความถนัด และความสนใจ นับว่าเป็นแนวทางการพัฒนางานและพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อหารายได้ระหว่างเรียน
2. พัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. ตรวจสอบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

นิยามศัพท์

1. ชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการและเครื่องดื่ม หมายถึง ชุดหนังสือเล่มเล็กและแบบประเมินตนเอง สำหรับพัฒนาความรู้ และชุดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการในสถานประกอบการสำหรับพัฒนาทักษะและคู่มือการจัดกิจกรรม
2. สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง ความสามารถในการเป็นพนักงานเสิร์ฟในระดับแรกเข้าทำงานหรือระดับเบื้องต้นสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน
3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หมายถึง ลำดับการศึกษาช่วงชั้นที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนรัฐบาล ในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

เมื่อต้นปี ค.ศ. 1970 นักวิชาการศึกษาชื่อ David McClelland ได้ทำการศึกษาวจัยว่าทำไมบุคคลที่มีตำแหน่งงานเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษารูปได้ว่า บุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งที่เรียกว่า “สมรรถนะ” บุคลิกลักษณะของคน เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง โดยส่วนที่ลอยเหนือน้ำที่สามารถสังเกตและพัฒนาได้ง่ายคือความรู้และทักษะต่างๆ ส่วนที่จมอยู่ในน้ำคือคุณลักษณะอื่นๆ ที่อยู่ในตัวบุคคลที่ไม่สามารถสังเกตได้ชัด พัฒนาและวัดยาก(จิรประภา อัครบวร, 2549, น. 58)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะพื้นฐานที่ซ่อนอยู่ภายในของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบและสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (McClelland, 1973, pp. 57-83) ศูนย์บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมโรงงานอุตสาหกรรม (ม.ป.ป, น. 66-170) อธิบายว่ารูปแบบในการพัฒนาคนให้มีสมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 แนวทางหลัก ได้แก่การพัฒนาสมรรถนะโดยการศึกษาและฝึกอบรม (Training) และการพัฒนาสมรรถนะโดยไม่ใช้การฝึกอบรม (Non-Training) การพัฒนาสมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็นของทุกคนในการศึกษาระดับต่างๆ ตลอดจนบุคคลในองค์กรและสถานประกอบการ ต่างก็ต้องการผู้ที่มีสมรรถนะในการทำงาน หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงควรพัฒนาเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ ที่มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในรูปแบบการศึกษาและการฝึกอบรม และการพัฒนาสมรรถนะในรูปแบบอื่นๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะของพนักงาน ทักษะต่างๆ ในการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้องเรียนรู้ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน เป้าหมายของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในการบริโภคอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ว่าจะเป็นการจัดสภาพแวดล้อม รสชาติอาหาร และคุณภาพของการบริการ จนทำให้เป็นที่ประทับใจของผู้บริโภค และมีผลกำไร จึงจะถือว่าประสบผลสำเร็จ Tucker, Smith and McCool (1994, pp. 8-10) ได้แบ่งการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ 2 ประเภท ได้แก่ การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบไม่เป็นการค้า และการจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นการค้าและมุ่งผลกำไร สุรัชย์ จิวเจริญสกุล (2550, น. 151) ระบุว่า ผู้ประสบผลสำเร็จในการทำธุรกิจร้านอาหารนั้น พนักงานที่ให้บริการลูกค้า มีความสำคัญ คุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงานเสิร์ฟ ได้แก่ ความขยัน ความอดทน บุคลิกดี หน้าตาดี รักการบริการ มีมารยาทดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีอัธยาศัยดี มีความซื่อสัตย์ พุดจาไพเราะ ตั้งใจทำงาน รับผิดชอบ มีวินัย สุ้งาน มีความรู้เรื่องการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แต่งกายสะอาดเรียบร้อย อนามัยดี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ สอดคล้องกับ มานิจ คุ่มแคว้น (2552) ชลธิชา บุญนาค (2553) และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2554) การบริการหรือวิธีเสิร์ฟมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ารสชาติหรือคุณภาพของอาหารและทั้งสองอย่างก็จะต้องดีควบคู่กันไป ห้องอาหารนั้น จึงจะเป็นที่พอใจของลูกค้า พนักงานที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และหน้าตาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ถือได้ว่าเป็นเสน่ห์ที่มีค่าของห้องอาหาร พนักงานเสิร์ฟ นอกจากจะบริการอาหารและเครื่องดื่มแล้ว ยังมีหน้าที่ตกแต่งหรือจัดห้องอาหารให้ดูดี และสะดวกสบาย จัดวางโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะรับจองโต๊ะ จากลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาสั่งจอง ต้อนรับลูกค้ารับสั่งเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า นำอาหารและเครื่องดื่มไปเสิร์ฟ เก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้วกล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าจะกลับหรือส่งลูกค้าและทำความสะอาดห้องอาหาร

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุดการเรียนรู้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2554, น. 75-76) ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนาชุดการเรียนรู้ ไว้ดังนี้ แนวคิดที่หนึ่ง เป็นแนวคิดตามหลักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่พยายามจะเปลี่ยนการสอนจากแบบเดิมที่ยึดครูเป็นสำคัญ เปลี่ยนเป็นยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ แนวคิดที่สาม เป็นแนวคิดที่มุ่งจัดระบบการผลิตและการใช้สื่อทัศนูปกรณ์ แนวคิดที่สี่ เป็นแนวคิดที่พยายามสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างครูผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกันแนวคิดที่ห้า เป็นแนวคิดที่ยึดหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ มาจัดสภาพการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มพัฒนาแบบผสมผสานภายใต้แนวคิดที่หนึ่ง แนวคิดที่สอง แนวคิดที่สี่และแนวคิดที่ห้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2553 – กุมภาพันธ์ 2554

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ระหว่างเดือนเมษายน 2554 - ธันวาคม 2554

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม 2555 - กรกฎาคม 2555

ขั้นตอนที่ 1 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 300 คน นักวิชาการด้านอาหาร ได้แก่ ครูผู้สอนอาหารชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 65 คน และผู้ประกอบการด้านอาหาร เขตบึงกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวน 70 คน

ตัวอย่างได้จากการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณาคุณสมบัติ ประกอบด้วย นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ที่มีประสบการณ์หารายได้ระหว่างเรียนโดยเป็นพนักงานเสิร์ฟจำนวน 30 คน นักวิชาการด้านอาหาร จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการด้านอาหารระดับเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการร้านอาหาร จำนวน 40 คน

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา และปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน แบบสอบถามมี 3 ชุดๆ ละ 2 ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละชุด ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มแบบสอบถามชุดที่ 1 เก็บจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ชุดที่ 2 เก็บจากนักวิชาการด้านอาหารและชุดที่ 3 เก็บจากผู้ประกอบการด้านอาหารเก็บข้อมูลด้วยตนเองได้ข้อมูลครบ 100% ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำผลการวิจัยเสนอผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 8 คน ได้แก่ครูผู้สอนในโรงเรียน และจากบริษัทเอกชน โดยจัดอภิปรายกลุ่มสนทนาแบบเจาะจง (Focus Group Discussion)

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยนำผลจากระยะที่ 1 มาวิเคราะห์ จำแนกสมรรถนะด้านความรู้และด้านทักษะออกจากกัน นำมาพัฒนาเป็นชุดการเรียนรู้โดยยึดฐานสมรรถนะ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การพัฒนาด้านความรู้ และ 2) การพัฒนาด้านทักษะ (2.1) การพัฒนาด้านความรู้ ได้แก่จัดกลุ่มเนื้อหา เรื่อง หน่วยการเรียนรู้ ความคิดรวบยอด ตัวชี้วัด กิจกรรม ได้หนังสือเล่มเล็ก 4 เล่มและแบบประเมินตนเอง (2.2) การพัฒนาด้านทักษะ ได้แก่ พัฒนาชุดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการและคู่มือการจัดกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ดำเนินการโดย 3.1) รับสมัครนักเรียนอาสาสมัคร ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์การทำงานเป็นพนักงานเสิร์ฟ เพื่อตรวจสอบชุดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น 3.2) นำชุดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น ทดลอง

ใช้กับนักเรียนอาสาสมัคร จำนวน 30 คน โดยศึกษาชุดการเรียนรู้ 1 สัปดาห์ หลังจากนั้นทำแบบประเมินตนเอง และแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อชุดการเรียนรู้ 3.3) ฝึกปฏิบัติการเป็นพนักงานเสิร์ฟ ที่ร้านอาหารตามชุดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ ฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟที่พัฒนาขึ้น 3.4) นักเรียนอาสาสมัครประเมินตนเอง ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 1 คน และผู้จัดการร้านอาหาร จำนวน 1 คนสังเกตประเมินการฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟของนักเรียนอาสาสมัครและตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่จำเป็นสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อหารายได้ระหว่างเรียนมี 7 ด้าน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กิริยามารยาท มี 8 ประเด็น ได้แก่ 1) การแสดงความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสัมมาคารวะ 2) ความตั้งใจฟังคำสั่งลูกค้าให้ชัดเจน 3) การกล่าวคำขอโทษเมื่อลูกค้าไม่พอใจ 4) การแสดงความกระตือรือร้นขณะปฏิบัติงาน 5) การงดเสพสารเสพติดทุกชนิดขณะปฏิบัติงาน 6) การงดรับประทานของขบเคี้ยวขณะปฏิบัติงาน 7) การพูดคุยกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น และ 8) งดเล่นการพนันขณะปฏิบัติงาน

2. ทักษะในการปฏิบัติต่อลูกค้า มี 10 ประเด็น ได้แก่ 1) การต้อนรับ ทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้มและน้ำเสียง ที่นุ่มนวล 2) การแนะนำเมนู รับสั่งรายการอาหารด้วยความนอบน้อม 3) การดูแลลูกค้าพิเศษด้วยความจริงใจ (คนพิการ เช่น ขาพิการ ตาบอด หูตึง ฯลฯ) 4) การบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น 5) การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 6) ความมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า 7) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ได้อยู่เสมอ 8) การดูแลลูกค้าอย่างจริงใจ 9) การช่วยเหลือให้คำแนะนำกับลูกค้า ดูแลรับผิดชอบโต๊ะอาหาร นอบน้อมพร้อมที่จะรับสั่ง รายการอาหาร และ 10) การเป็นคนช่างสังเกตและจดจำลูกค้า

3. คุณสมบัติในการประกอบอาชีพ มี 9 ประเด็น ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ พฤติกรรมที่ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ 2) บริการลูกค้าด้วยหัวใจนักบริการ 3) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 4) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพพนักงานเสิร์ฟ 5) ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน 6) ความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์กับบุคคลอื่น 7) ความมีระเบียบวินัยต่อตนเอง 8) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และ 9) การทำงานเป็นหมู่คณะ

4. ทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มี 9 ประเด็น ได้แก่ 1) การมีจิตวิทยาในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) การมีทักษะในการรับคำสั่งทบทวนรายการอาหาร 3) การมีทักษะในการเสิร์ฟ ถอนภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่มได้ปลอดภัย 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขณะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 5) การมีทักษะในการป้องกันอุบัติเหตุขณะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 6) การมีทักษะในการหยิบจับภาชนะ อุปกรณ์ใส่อาหารอย่างถูกวิธี 7) การมีทักษะในการจัดอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับรับประทานอาหาร 8) การมีทักษะในการเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ ก่อนเปิด-ปิดร้านอาหาร และ 9) การมีทักษะในการทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ บริเวณร้านอาหาร

5. อนามัยส่วนบุคคล มี 9 ประเด็น ได้แก่ 1) การตัดเล็บให้สั้นและรักษาเล็บให้สะอาด อยู่เสมอ 2) การรักษานาฬิกาข้อมือที่มีบาดแผล 3) การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สะอาดหรือเครื่องแบบที่ถูกต้องเท่านั้น 4) การรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ 5) การรวบผมหรือเก็บผมให้เรียบร้อย

6) การดูแลตนเองให้สุขภาพดีอยู่เสมอ 7) การมีทักษะในการล้างมืออย่างถูกวิธี 8) การสวมรองเท้าหุ้มส้นที่สวมใส่สบายคล่องตัว และ 9) การงดใส่เครื่องประดับขณะปฏิบัติงาน

6. ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มี 8 ประเด็น ได้แก่ 1) จิตวิทยาในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) การรับคำสั่ง การทบทวนรายการอาหาร 3) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 4) การป้องกันอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน 5) รายการอาหารและเครื่องดื่ม 6) ลักษณะเฉพาะของอาหารและเครื่องดื่ม ที่ต้องเสิร์ฟ 7) วิธีการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และ 8) การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดและปิดร้านอาหาร

7. ภาษาและการสื่อสาร มี 9 ประเด็น ได้แก่ 1) ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย ได้อย่างคล่องแคล่ว 2) ทักทายและกล่าวขอบคุณชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง 3) การทักทายลูกค้าด้วยการไหว้และ พูดให้มีน้ำเสียงที่นุ่มนวล แล้วกล่าวคำว่า สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ 4) การเขียนใบสั่งรายการอาหารได้ถูกต้อง 5) การทบทวนรายการอาหารได้ถูกต้องชัดเจน 6) การแนะนำรายการอาหารได้ถูกต้องชัดเจน 7) การเชื่อเชิญลูกค้าเข้ามานั่งโต๊ะอย่างสุภาพ 8) น้ำเสียงนุ่มนวล ให้ความเคารพกับผู้ฟังและ 9) การสื่อสารให้ชัดเจนระหว่างพนักงานด้วยกัน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาชุดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การพัฒนาด้านความรู้และ 2) การพัฒนาด้านทักษะ

1) ชุดพัฒนาด้านความรู้ ประกอบด้วย หนังสือเล่มเล็ก 4 เล่ม ดังนี้ เล่มที่ 1 ชื่อ ความรู้เบื้องต้นสำหรับพนักงานเสิร์ฟประกอบด้วยสมรรถนะด้านที่ 6 ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเด็นที่ 5) รายการอาหารและเครื่องดื่ม และ 6) ลักษณะเฉพาะของอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องเสิร์ฟ เล่มที่ 2 ชื่อ ปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟประกอบด้วยสมรรถนะด้านที่ 1 กิริยามารยาท ประเด็นที่ 5) การงดเสิร์ฟสารเสพติดทุกชนิดขณะปฏิบัติงาน 6) การงดรับประทานของขบเคี้ยวขณะปฏิบัติงาน และ 8) งดเล่นการพนันขณะปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านที่ 2 ทักษะในการปฏิบัติต่อลูกค้า ประเด็นที่ 9) การช่วยเหลือให้คำแนะนำกับลูกค้าดูแลรับผิดชอบโต๊ะอาหาร นอบน้อมพร้อมที่จะรับสั่ง รายการอาหาร และ 10) การเป็นคนช่างสังเกตและจดจำลูกค้า สมรรถนะด้านที่ 3 คุณสมบัติในการประกอบอาชีพ ประเด็นที่ 1) ความซื่อสัตย์ พฤติกรรมที่ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ 2) บริการลูกค้าด้วยหัวใจนักบริการ 3) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 4) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพพนักงานเสิร์ฟ 5) ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 6) ความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์กับบุคคลอื่น 7) ความมีระเบียบวินัยต่อตนเอง 8) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และ 9) การทำงานเป็นหมู่คณะ สมรรถนะด้านที่ 5 อนามัยส่วนบุคคล ประเด็นที่ 1) การตัดเล็บให้สั้นและรักษาเล็บให้สะอาดอยู่เสมอ 2) การรักษานาอนามัยมือที่มีบาดแผล 3) การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สะอาดหรือเครื่องแบบที่ถูกต้องเท่านั้น 4) การรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ 5) การรวบผมหรือเก็บผมให้เรียบร้อย 6) การดูแลตนเองให้สุขภาพดีอยู่เสมอ 7) การมีทักษะในการล้างมืออย่างถูกวิธี 8) การสวมรองเท้าหุ้มส้นที่สวมใส่สบายคล่องตัว และ 9) การงดใส่เครื่องประดับขณะปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านที่ 6 ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มประเด็นที่ 1) จิตวิทยาในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) การรับคำสั่งการทบทวนรายการอาหาร 3) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4) การป้องกันอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน เล่มที่ 3 ชื่อเตรียมการอย่างไรก่อนให้บริการลูกค้า ประกอบด้วย
 สมรรถนะด้านที่ 4 ทักษะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเด็นที่ 6) การมีทักษะในการหยิบจับภาชนะ
 อุปกรณ์ใส่อาหารอย่างถูกวิธี 7) การมีทักษะในการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับรับประทานอาหาร
 8) การมีทักษะในการเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ ก่อนเปิด-ปิดร้านอาหาร และ 9) การมีทักษะในการ
 ทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ บริเวณร้านอาหาร และสมรรถนะด้านที่ 6 ความรู้ในการบริการอาหารและ
 เครื่องดื่ม ประเด็นที่ 8) การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดและปิดร้านอาหาร เล่มที่ 4 ชื่อบริการอย่างไรให้
 ประทับใจลูกค้าประกอบด้วย สมรรถนะด้านที่ 1 กิริยามารยาท ประเด็นที่ 1) การแสดงความสุภาพอ่อนโยน
 ยิ้มแย้มแจ่มใส มีลมมาคารวะ 2) ความตั้งใจฟังคำสั่งลูกค้าให้ชัดเจน 3) การกล่าวคำขอโทษเมื่อลูกค้า
 ไม่พอใจ 4) การแสดงความกระตือรือร้นขณะปฏิบัติงาน และ 7) การพูดคุยกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น
 สมรรถนะด้านที่ 2 ทักษะในการปฏิบัติต่อลูกค้า ประเด็นที่ 1) การต้อนรับ ทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้มและ
 น้ำเสียงที่นุ่มนวล 2) การแนะนำเมนู รับสั่งรายการอาหารด้วยความนอบน้อม 3) การดูแลลูกค้าพิเศษ
 ด้วยความจริงใจ 4) การบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น 5) การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
 6) ความมีอัธยาศัยไมตรีกับลูกค้า 7) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น 8) การดูแลลูกค้า
 อย่างจริงใจ 9) การช่วยเหลือให้คำแนะนำกับลูกค้าดูแลรับผิดชอบโต๊ะอาหาร นอบน้อมพร้อมที่จะ
 รับสั่ง รายการอาหาร สมรรถนะด้านที่ 3 คุณสมบัติ ในการประกอบอาชีพ ประเด็นที่ 1) ความซื่อสัตย์
 พหุติกรรมที่ตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ 2) บริการลูกค้าด้วยหัวใจกับบริการ 3) ความรับผิดชอบต่อ
 หน้าที่ๆ ได้รับมอบหมาย 4) มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพพนักงานเสิร์ฟ 5) ความขยันหมั่นเพียรในการ
 ปฏิบัติงาน 6) ความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์กับบุคคลอื่น 7) ความมีระเบียบวินัยต่อตนเอง
 8) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และ 9) การทำงานเป็นหมู่คณะ สมรรถนะด้านที่ 4
 ทักษะในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเด็นที่ 1) การมีจิตวิทยาในการบริการอาหารและ
 เครื่องดื่ม 2) การมีทักษะในการรับคำสั่งทบทวนรายการอาหาร 3) การมีทักษะในการเสิร์ฟ
 ถาดอาหารและเครื่องดื่มได้ปลอดภัย 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขณะ
 เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 5) การมีทักษะในการป้องกันอุบัติเหตุเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
 6) การมีทักษะในการหยิบจับภาชนะ อุปกรณ์ใส่อาหารอย่างถูกวิธี 7) การมีทักษะในการจัดอุปกรณ์
 เครื่องมือสำหรับรับประทานอาหาร 8) การมีทักษะในการเตรียมภาชนะ อุปกรณ์ ก่อนเปิด-ปิดร้านอาหาร
 และ 9) การมีทักษะในการทำสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ บริเวณร้านอาหาร สมรรถนะด้านที่ 6
 ความรู้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประเด็นที่ 7 วิธีการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม สมรรถนะ
 ด้านที่ 7 ภาษาและการสื่อสาร ประเด็นที่ 1) ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้อย่างคล่องแคล่ว
 2) ทักทายและกล่าวขอบคุณชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง 3) การทักทายลูกค้าด้วยการ
 ไหว้และ พูดให้น้ำเสียงที่นุ่มนวล แล้วกล่าวคำว่า สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ 4) การเขียนใบสั่งรายการ
 อาหารได้ถูกต้อง 5) การทบทวนรายการอาหารได้ถูกต้องชัดเจน 6) การแนะนำรายการอาหารได้
 ถูกต้องชัดเจน 7) การเชื่อเชิญลูกค้าเข้ามานั่งโต๊ะอย่างสุภาพ 8) น้ำเสียงนุ่มนวล ให้ความเคารพ
 กับผู้ฟังและ 9) การสื่อสารให้ชัดเจนระหว่างพนักงานด้วยกัน

2) **ชุดพัฒนาด้านทักษะ** ประกอบด้วย ชุดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการและคู่มือการจัดกิจกรรม ฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ร้านอาหาร พบว่า ทักษะการเป็นพนักงานเสิร์ฟสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายประกอบด้วยกิจกรรมการสอนแนะการสาธิตนักเรียนปฏิบัติตามและฝึกปฏิบัติจริง ตามตารางการฝึกปฏิบัติ ตั้งแต่เวลา 9.00 - 14.00 น. และเวลา 16.00 - 21.00 น. ตามเวลาปฏิบัติงานของพนักงานเสิร์ฟของร้านอาหาร

หนังสือเล่มเล็กและแบบประเมินตนเอง มีขนาด 14 x 21 เซนติเมตร หรือขนาด A 4 พับครึ่ง กะทัดรัด สะดวกในการนำไปใช้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ความรู้เบื้องต้นสำหรับพนักงานเสิร์ฟ
ประกอบด้วย

- ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะรายการอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการบริการอาหาร



ปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟประกอบด้วย

- คุณสมบัติของพนักงานเสิร์ฟ
- สุขอนามัยส่วนบุคคลของพนักงานเสิร์ฟ
- กิริยามารยาท

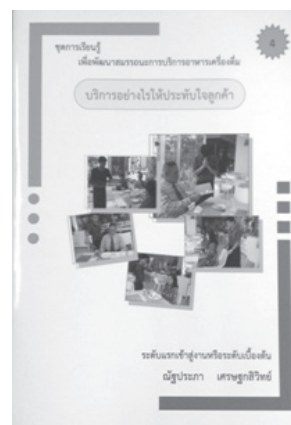
เล่มที่ 1 ความรู้เบื้องต้นสำหรับพนักงานเสิร์ฟ

เล่มที่ 2 ปฏิบัติตนอย่างไรเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ



เตรียมการอย่างไรก่อนให้บริการลูกค้า
ประกอบด้วย

- การเตรียมความพร้อมเพื่องานบริการ
- การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดบริการ
- การเก็บเครื่องมืออุปกรณ์



บริการอย่างไรให้ประทับใจลูกค้า

- ประกอบด้วย**
- ความคาดหวังของลูกค้า
 - วิธีรับอาหารและเครื่องดื่มเพื่อมาบริการ
 - ข้อพึงปฏิบัติและระมัดระวังในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
 - ภาษา และการสื่อสาร

เล่มที่ 3 เตรียมการอย่างไรก่อนให้บริการลูกค้า

เล่มที่ 4 บริการอย่างไรให้ประทับใจลูกค้า



แบบประเมินตนเอง

แบบประเมินตนเอง

- บันทึกผลการเรียนรู้จากหนังสือเล่มเล็กทั้ง 4 เล่ม
- แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อชุดการเรียนรู้

ภาพที่ 1 ตัวอย่างของหนังสือเล่มเล็กและแบบประเมินตนเองหรือชุดพัฒนาความรู้

ขั้นตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารเครื่องดื่ม ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อชุดพัฒนาความรู้

ผลจากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนอาสาสมัครที่มีต่อชุดพัฒนาความรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีข้อสรุป ดังนี้

ด้านคุณลักษณะรูปเล่ม

นักเรียนอาสาสมัครเห็นด้วยว่า ขนาดรูปเล่ม รูปแบบตัวหนังสือ การจัดเนื้อหาโดยรวม ชุดการเรียนรู้ มีลักษณะดูน่าสนใจ น่าอ่าน โดยรวมของชุดการเรียนรู้ที่ 1-4 และแบบประเมินตนเอง เหมาะสมดีมาก

ด้านเนื้อหา

นักเรียนอาสาสมัครเห็นด้วยว่า เนื้อหาถูกต้อง การใช้ภาษาเหมาะกับระดับแรกเข้าสู่อาชีพ พนักงานเสิร์ฟ การลำดับเนื้อหาต่อเนื่อง ภาพประกอบชัดเจน ตัวชี้วัด เนื้อหา กิจกรรม สรุปมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสมดีมาก

ด้านการนำไปใช้

นักเรียนอาสาสมัครเห็นด้วยว่า ชุดการเรียนรู้นี้ เหมาะสมดีมาก ที่นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ปฏิบัติและถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ อ่านเข้าใจง่าย กะทัดรัด สะดวกในการนำไปใช้ การให้สถานประกอบการร้านอาหาร นำไปใช้ในการพัฒนาพนักงานเสิร์ฟคนใหม่

ด้านคุณประโยชน์

นักเรียนอาสาสมัครเห็นด้วยว่า ชุดการเรียนรู้นี้ เหมาะสมดีมาก ในการช่วยให้ผู้เรียนเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟได้ดี เห็นความสำคัญ ช่วยให้เห็นคุณลักษณะที่เหมาะสม ช่วยให้มีแนวทางการหารายได้ระหว่างเรียน และมั่นใจในการเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ

เมื่อพิจารณาผลการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนอาสาสมัครทั้ง 30 คน พบว่า ชุดการเรียนรู้ มีความเหมาะสมดีมาก ทั้งในเรื่อง หมายความว่า ชุดการเรียนรู้ มีลักษณะดูน่าสนใจ น่าอ่าน การลำดับเนื้อหาต่อเนื่อง ภาพประกอบชัดเจน กิจกรรมสอดคล้อง สะดวกในการนำไปใช้ ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าและประโยชน์ ในการเตรียมตัวทำงานเป็นพนักงานเสิร์ฟเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสอบถามรายละเอียดจากครู หรือ ผู้รับผิดชอบโครงการ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการแสดงความคิดเห็นของนักเรียนอาสาสมัครที่มีต่อชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนา
สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

(n = 30 คน)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความ เหมาะสม
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)			
1. ด้านคุณลักษณะ							
1.1 ขนาดรูปเล่ม	25 (83.3)	5 (16.7)	-	-	3.83	0.37	ดีมาก
1.2 รูปแบบตัวหนังสือ	23 (76.7)	7 (23.3)	-	-	3.77	0.43	ดีมาก
1.3 การจัดเนื้อหาโดยรวม	26 (86.7)	4 (13.3)	-	-	3.87	0.34	ดีมาก
1.4 มีลักษณะจูงใจ น่าอ่าน	21 (70.0)	9 (30.0)	-	-	3.70	0.46	ดีมาก
1.5 โดยรวมของชุด การเรียนรู้ 1-4 และ แบบประเมินตนเอง	19 (63.3)	11 (36.7)	-	-	3.63	0.49	ดีมาก
รวมด้านคุณลักษณะ					3.76	0.25	ดีมาก
2. ด้านเนื้อหา							
2.1 การใช้ภาษา	23 (76.7)	7 (23.3)	-	-	3.77	0.43	ดีมาก
2.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	25 (83.3)	5 (16.7)	-	-	3.83	0.37	ดีมาก
2.3 เนื้อหาเหมาะกับระดับแรก เข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ	26 (86.7)	4 (13.3)	-	-	3.87	0.34	ดีมาก
2.4 การลำดับเนื้อหาต่อเนื่อง ภาพประกอบชัดเจน	22 (73.3)	8 (26.7)	-	-	3.73	0.45	ดีมาก
2.5 ตัวชี้วัด เนื้อหา กิจกรรม สรุปมีความสอดคล้องกัน	22 (73.3)	8 (26.7)	-	-	3.73	0.45	ดีมาก
รวมด้านเนื้อหา					3.78	0.25	ดีมาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 30 คน)

รายการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	ความเหมาะสม
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ปรับปรุง (ร้อยละ)			
3. ด้านการนำไปใช้							
3.1 ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	27 (90.0)	3 (10.0)	-	-	3.90	0.30	ดีมาก
3.2 ศึกษาได้ด้วยตนเอง ปฏิบัติและถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้	22 (73.3)	8 (26.7)	-	-	3.73	0.45	ดีมาก
3.3 อ่านเข้าใจง่าย	25 (83.3)	5 (16.7)	-	-	3.83	0.37	ดีมาก
3.4 กะทัดรัด สะดวกในการนำไปใช้	26 (86.7)	4 (13.3)	-	-	3.87	0.34	ดีมาก
3.5 การให้บุคคลและสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเสิร์ฟ	21 (70.0)	9 (30.0)	-	-	3.70	0.46	ดีมาก
รวมด้านการนำไปใช้					3.80	0.28	ดีมาก
4. ด้านคุณประโยชน์							
4.1 ช่วยให้ผู้เรียนเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟได้ดีขึ้น	27 (90.0)	3 (10.0)	-	-	3.90	0.30	ดีมาก
4.2 ช่วยให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการเตรียมตัวเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ	23 (76.7)	7 (23.3)	-	-	3.77	0.43	ดีมาก
4.3 ช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณลักษณะ ที่เหมาะสมเพื่อเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ	25 (83.3)	5 (16.7)	-	-	3.83	0.37	ดีมาก
4.4 ช่วยให้ผู้เรียนมีแนวทางการหารายได้ระหว่างเรียน	27 (90.0)	3 (10.0)	-	-	3.90	0.30	ดีมาก
4.5 ช่วยให้ผู้เรียนมั่นใจในการเข้าสู่อาชีพพนักงานเสิร์ฟ	24 (80.0)	6 (20.0)	-	-	3.80	0.47	ดีมาก
รวมด้านคุณประโยชน์					3.84	0.24	ดีมาก
รวม					3.75	0.21	ดีมาก

ผลจากการทดลองชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีผลการประเมินภาพรวมจาก นักเรียนอาสาสมัคร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดการร้านอาหาร มีผลการประเมินโดยรวม อยู่ในระดับดีมากทุกรายการ โดยสังเกตจาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 3.50 ขึ้นไป หมายความว่านักเรียนอาสาสมัครทุกคน หลังจากนักเรียน ศึกษาชุดการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ร้านอาหาร 10 ชั่วโมง ทำให้เกิดการเรียนรู้หลัก การบริการอาหารและเครื่องดื่มเบื้องต้น เรียนรู้เรื่อง การทำความสะอาดช้อน – ส้อมด้วยน้ำส้ม สลายชู เรียนรู้การเตรียมความพร้อมของร้านอาหารก่อนให้บริการในเรื่อง เตรียมภาชนะ อุปกรณ์ เครื่องปรุงรส การจัดโต๊ะ แก้ว การทำความสะอาดห้องอาหาร การต้อนรับลูกค้า การดูแลพนักงาน การเดินในบริเวณร้านอาหารเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ การวางแผนการเสิร์ฟ การเสิร์ฟที่ถูกต้อง การฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการครั้งนี้จึงทำให้นักเรียนอาสาสมัคร มีความรู้มากกว่าที่คิด ทำให้เกิด ความมั่นใจในใจตนเอง ที่จะเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ดีได้ด้วยตนเอง โดยยืนยันได้จากผลการประเมินตนเอง ประเมินโดย ผู้จัดการร้านอาหาร และผู้เชี่ยวชาญ และจากข้อความบันทึกความมั่นใจของนักเรียน หลังจากฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ร้านอาหาร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินภาพรวมการฝึกปฏิบัติเป็นพนักงานเสิร์ฟที่ร้านอาหาร

(n = 30 คน)

รายการประเมิน	ผู้ประเมิน						ภาพรวม	การแปลความ
	ตนเอง		ผู้เชี่ยวชาญ		ผู้จัดการร้านอาหาร			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.การเตรียมสถานที่ ภาชนะ อุปกรณ์ก่อนเปิดร้านอาหาร เช่น แก้วน้ำ ช้อน ส้อม มีด จาน ฯลฯ	3.87	0.34	3.87	0.34	3.67	0.47	3.80	ดีมาก
2. การทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับลูกค้าแสดงความเคารพ ด้วยความสุภาพอ่อนโยน	3.77	0.43	3.90	0.30	3.83	0.37	3.83	ดีมาก
3. การนำลูกค้าเข้าร้านเลือก ที่นั่งตามที่ลูกค้าต้องการ	3.60	0.49	3.97	0.18	4.00	0.00	3.86	ดีมาก
4. การแนะนำรายการอาหาร ฟังรับคำสั่งอ่านทบทวน รายการอาหาร	3.60	0.49	3.97	0.18	3.67	0.47	3.75	ดีมาก
5. การหยิบ จับ ภาชนะ อุปกรณ์ ได้อย่างถูกต้อง	3.53	0.50	3.87	0.34	3.67	0.47	3.69	ดีมาก
6. การจัดอุปกรณ์ เครื่องปรุงรส สำหรับรับประทานอาหาร ได้ถูกต้อง	3.57	0.56	3.93	0.25	3.67	0.47	3.72	ดีมาก
7. การเสิร์ฟ น้ำ อาหาร เครื่องดื่มได้อย่างถูกต้อง	3.67	0.54	3.93	0.25	3.67	0.47	3.76	ดีมาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 30 คน)

รายการประเมิน	ผู้ประเมิน						ภาพรวม	การแปลความ
	ตนเอง		ผู้เชี่ยวชาญ		ผู้จัดการร้านอาหาร			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
8. ให้ความช่วยเหลือแนะนำดูแล รับผิดชอบโต๊ะอาหาร นอบน้อมพร้อมที่จะรับสั่งรายการอาหาร	3.73	0.45	3.90	0.30	3.83	0.37	3.82	ดีมาก
9. การถอนภาชนะจากโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย	3.70	0.46	3.87	0.34	3.83	0.37	3.80	ดีมาก
10.การทำความสะอาดโต๊ะจัดวางอุปกรณ์ชุดใหม่สำหรับบริการลูกค้ารายต่อไป	3.73	0.52	4.00	.00	3.67	0.47	3.80	ดีมาก
รวม	3.67	0.28	3.92	0.12	3.75	0.36	3.78	ดีมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่จำเป็นสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อหารายได้ระหว่างเรียนมี 7 ด้าน น้อยกว่ามาตรฐานเพราะนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายทำงานเฉพาะบางเวลา (Part Time) เท่านั้น ส่วนพนักงานเสิร์ฟหรือผู้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ทำงานเต็มเวลาจะต้องมีสมรรถนะ 10 ด้าน โดยมีสมรรถนะที่เพิ่มเติมจาก 7 ด้านได้แก่ การบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การบริการอาหารแบบตะวันตกหรือยุโรป การจัดโต๊ะอาหารประเภทต่างๆ (ชวลินุช อุทยาน, 2557, น.1-10) และนักเรียนเป็นแรงงานที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีกฎหมายกำหนดให้ห้ามนักเรียนทำงานในระหว่าง เวลา 22.00- 06.00 น. และสถานที่เด่นรำ อาหารสุรา น้ำชา หรือ เครื่องดื่ม จำหน่ายและบริการ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2557, น. 1)

2. ชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน มีการพัฒนา 2 ส่วน คือ พัฒนาส่วนที่เป็นความรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาส่วนที่เป็นทักษะโดยการปฏิบัติในสถานประกอบการจริงจึงทำให้นักเรียนทำได้และ ทำงานได้ด้วยตนเองด้วยความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตรา 24 ข้อ 3 ที่ว่าด้วย การจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2545, น. 7) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกปฏิบัติแบบยึดฐานสมรรถนะ จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้เร็วขึ้นอาจเป็นเพราะนักเรียนได้พัฒนาทั้งด้านความรู้ และได้ฝึกปฏิบัติที่ร้านอาหารในสถานการณจริง ซึ่งการที่นักเรียนปฏิบัติงานเสิร์ฟได้จริง ทำให้นักเรียนมีความมั่นใจในตนเองที่แสดงความสามารถใน

การปฏิบัติงานเลิร์ฟได้ตามข้อกำหนดที่สถานประกอบการต้องการ สอดคล้องกับ วิกร ตันพทุฑฒ (2554, น. 86) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมอาชีพแบบยึดฐานสมรรถนะเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้เพียงพอในการทำงานหรือประกอบกิจให้ลุล่วง

ข้อเสนอแนะ

1. ชุุดการเรีลนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่พัฒนาขึ้น นำไปเป็นนโยบายในสถานศึกษาโดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมของนักเรียนที่สนใจทำงานเป็นพนักงานเลิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน
2. เผยแพร่ให้กับสถานศึกษาอื่นๆ สำหรับนักเรียนที่สนใจทำงานเป็นพนักงานเลิร์ฟเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน สามารถศึกษาและฝึกปฏิบัติจากชุุดการเรีลนรู้นี้
3. เผยแพร่ให้กับสถานประกอบการประเภทร้านอาหารสำหรับเตรียมพนักงานเลิร์ฟให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น และใช้ระยะเวลาสั้นในการฝึกพนักงาน
4. ควรมีการพัฒนาชุุดการเรีลนรู้ในอาชีพอื่นๆ ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสนใจในการหารายได้ระหว่างเรียน

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2557). แรงงานเด็ก. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.labour.go.th/th/index.php/>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาทศวรรษที่สอง (2552 - 2561). กรุงเทพฯ:พริกหวานกราฟฟิค.
- _____. (2556). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2556. สืบค้น 25 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.moe.go.th>.
- กลุ่มงานนโยบายและแผน. (2556). ข้อมูลนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ: ก. พลพิมพ์.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2554). การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลธิชา บุญนาค. (2553). งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2557). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. สืบค้น 4 มิถุนายน 2557, จาก <http://servicearts.wordpress.com/8>
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2554). คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม: หน่วยที่ 1 สามัญทัศน์ชุดการเรียนรู้และชุดการสอนรายบุคคล. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประวิทย์ เคียงผล. (2557). งานพาร์ทไทม์สำหรับนักเรียน-นักศึกษาว่างกว่า 2 ชั่วโมงอัตรา. สืบค้น 30 มีนาคม 2557, จาก <http://www.manager.co.th/QOL/ViewNews.aspx?>
- มานิจ คุ่มแคว้น. (2552). การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วิกร ตัณทุพโต. (2554). การฝึกอบรมอาชีพนอกระบบแบบฐานสมรรถนะ. ความเป็นผู้นำทางการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร จิตพิเศษ. (2556). อาชีพเสริมระหว่างเรียน. สืบค้น 25 มีนาคม 2556, จาก <http://www.Freedomlife2you.com>.
- ศูนย์บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (ม.ป.ป.). รูปแบบการพัฒนาคนให้มีสมรรถนะ. สืบค้น 26 มีนาคม 2556, จาก http://www.2.diw.go.th/mac/index_comr/forms_1/training2.pdf
- สุรัชย์ จิวเจริญสกุล. (2550). ครอบครองเรื่องธุรกิจร้านอาหาร. กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์.
- McClland, D. C. (1973). Test of Competence, rather than intelligence. *American Psychologists*, 17(7), 57-83.

Tucker, D. L., Smith, F. A., & McCool, A. C. (1994). *Dimensions of Noncommercial Foodservice Management*. New York: Van Nostrand Reinhold.

UNESCO. (2005). *Revisiting lifelong learning for the 21st century*.

Retrieved April 30, 2014, from <http://www.unesco.org/education/uie/pdf/revisitingLLL.pdf>.