

การพัฒนาการเรียนรู้แบบบูรณาการควบคู่การทำงานด้วยนวัตกรรมการสอนแบบใหม่
กรณีศึกษา รายวิชาการดำเนินงานและการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

DEVELOPMENT OF WORK INTEGRATED LEARNING TOGETHER WITH A NEW TEACHING
INNOVATION: A CASE STUDY OF THE FOOD AND BEVERAGE BUSINESS OPERATIONS
AND MANAGEMENT COURSE OF THE FACULTY OF HOSPITALITY AND TOURISM,
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY PHUKET CAMPUS

ชัยนันต์ ไชยเสน

Chainun Chaiyasain

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University Phuket Campus

บทคัดย่อ

บทความเชิงวิชาการนี้นำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงานด้วยนวัตกรรมการสอนแบบใหม่ผ่านรายวิชาการดำเนินงานและการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม โดยกำหนดให้นักศึกษาจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในมหาวิทยาลัย นักศึกษาบูรณาการองค์ความรู้เชิงวิชาการจากรายวิชาต่างๆ ประสบการณ์ฝึกงาน ใ้วางแผนการดำเนินการและบริหารจัดการร้านอาหาร ผลการจัดการเรียนการสอนพบว่า นักศึกษาสามารถแสดงศักยภาพในการดำเนินงานเป็นทีม ลงมือปฏิบัติจริงด้วยความเข้าใจหลักบริหารจัดการร้านอาหารพื้นฐานได้ในระดับที่ดี ความร่วมมือของนักศึกษา อาจารย์ สาขาวิชา มีส่วนสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมการสอนรูปแบบใหม่ของคณะฯ แต่กระบวนการจัดการเรียนการสอนยังมีข้อจำกัดเพราะโครงสร้างรายวิชากำหนดให้สอนเชิงทฤษฎีอย่างเดียว ทำให้นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนหลายวิชาต่อภาคการศึกษาส่งผลให้การงานขาดความสมดุล และไม่สามารถทุ่มเทให้กับทีมได้เต็มความสามารถ ดังนั้น คณะฯ สาขาวิชา ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ และผู้สอน ควรมีการวางแผนร่วมกันเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และคณะฯ ควรมีการบูรณาการร่วมกับกลุ่มวิชาชีพเฉพาะเลือกไมซ์และกลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มโอกาสการบูรณาการข้ามสาขา เกิดประสบการณ์และมุมมองการทำงานในอนาคตที่กว้างเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงานช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์สู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาการบริการอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: การเรียนรู้ควบคู่การทำงาน นวัตกรรมการสอน อาหารและเครื่องดื่ม

Abstract

This academic article presents the development of integrated learning together with a new teaching innovation via the Food and Beverage Business Operations and Management Course. The students were assigned to sell food and beverages within the university campus. They had to integrate their theory-based knowledge from other courses with their practicum experiences in order to plan for the operations and management of the restaurant. Results of the instructional management indicate that students can demonstrate their potentials via the use of good teamwork and undertake actual practices with the understanding of the principle of restaurant management at the good level. The cooperation of students, instructors, and the department contributes to create a new teaching innovation of the Faculty. However, the instructional management process still has some limitations because the structure of the course requires that it must be a theoretical course only. As a result, the students had to register for many courses in the semester resulting in the imbalance of their work requirement that prevented them from putting their full efforts for the team. Therefore, the Faculty, the Department, the academic supporting staff and the instructors should plan together for solving the problem and increasing the opportunities for interdisciplinary integration in order to create the wider working experience and viewpoint in the future. In conclusion, work integrated learning will promote lifelong learning, knowledge and experience sharing that will lead to sustainable development of quality human resource in the hospitality industry.

Keywords: Work Integrated Learning, Teaching Innovation, Food and Beverage

บทนำ

การเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่ยังคงใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบเดิมกล่าวคือ รูปแบบการสอนเชิงบรรยาย นักศึกษานั่งฟังและคัดลอกสิ่งที่อาจารย์สอน หรือนำเครื่องมือสื่อสารถ่ายภาพสไลด์ หรือบันทึกเสียงการบรรยายของอาจารย์ รูปแบบการสอนดังกล่าวบางครั้งทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะและแสดงความสามารถแบบบูรณาการความรู้เชิงทฤษฎีควบคู่การทำงาน หรือลงมือปฏิบัติจริงส่งผลให้สถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตได้รับเสียงสะท้อนกลับในด้านลบจากนายจ้าง เช่น บัณฑิตขาดทักษะการทำงาน ทักษะสื่อสารส่วนบุคคล มีทัศนคติเชิงลบ และไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตาม

ความต้องการของตลาดแรงงาน การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน เพราะอุตสาหกรรมมีความต้องการพนักงานที่มีทั้งความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะด้านการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จิตใจที่รักการให้บริการ และทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาชีพ

จากการสำรวจของคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภายใต้โครงการ “การจัดทำรูปแบบการพัฒนาศักยภาพอาจารย์และสาขาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาแห่งอาเซียน” พบว่า สถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับการโรงแรม

และการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี จำนวน 105 สถาบัน และจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาไทยประมาณ 93 แห่ง หลักสูตรนานาชาติ 12 แห่ง มีการรับนักศึกษา และผลิตบัณฑิตปีละประมาณ 20,000 คน จากจำนวนดังกล่าวมีจำนวนนักศึกษาส่วนหนึ่งสำเร็จการศึกษาแล้ว ไม่ได้ทำงานตรงกับศาสตร์ที่เรียนเนื่องจากเกิดความเบื่อและไม่ประสงค์ที่จะทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับรายงานอัตราการได้งานทำของบัณฑิต กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปี การศึกษา 2556 ของนักศึกษา คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต มีบัณฑิตสาขาการจัดการการบริการร้อยละ 50 ที่เลือกทำงานครั้งแรกในอุตสาหกรรมโรงแรม

ในปี 2020 ตลาดแรงงานโลกและนายจ้างยุค เศรษฐกิจ 4.0 มีความต้องการบุคลากรที่ประกอบไปด้วย ทักษะสำคัญ 10 ด้าน คือ 1. ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ ทับซ้อน 2. การคิดวิเคราะห์ 3. ความคิดเชิงสร้างสรรค์ 4. การจัดการบุคคล 5. การทำงานร่วมกัน 6. ความฉลาด ทางอารมณ์ 7. การประเมินสถานการณ์และตัดสินใจ 8. มีใจรักการให้บริการ 9. การเจรจาต่อรอง และ 10. ความยืดหยุ่นทางความคิด ซึ่งสอดคล้องกับองค์การเพื่อ ความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development - OECD) พบว่า นายจ้างขององค์กรในศตวรรษที่ 21 คาดหวังให้พนักงานในองค์กรมีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) และความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มากที่สุด ดังนั้นบุคคลที่มีทักษะหลากหลายพร้อมด้วย ปัญญาและการสื่อสารจะเป็นแรงงานที่มีความก้าวหน้า ในการประกอบอาชีพ ผู้สอนจึงมีบทบาทสำคัญและ ต้องเข้าใจยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ผู้เรียนสามารถเข้าถึง เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตได้สะดวกมากขึ้นผ่านเครื่องมือ สื่อสาร (Pisitpaiboon, 2016) นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์และสามารถทำอะไรหลายอย่างได้ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนเพียง รูปแบบเดียวจึงไม่ตอบโจทย์สังคมโลกปัจจุบัน และ

ประเทศไทยได้เข้าสู่โลกยุคดิจิทัลทำให้การดำเนินกิจกรรม ทางสังคม เศรษฐกิจมีการแข่งขันสูง เปลี่ยนแปลงได้ รวดเร็วและตลอดเวลา ผู้สอนควรคำนึงถึงกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ทั้ง 5 ด้าน และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียนเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่การศึกษาไทย ยุค 4.0 ได้อย่างยั่งยืนในศตวรรษที่ 21 ผู้เรียนเข้ามา มีบทบาทและส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการสอนจึงเป็น ความท้าทายของทั้งสองฝ่ายอย่างมาก (Supanan, 2016) และการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นองค์ความรู้ไปสู่การให้ความสำคัญด้านทักษะซึ่งไม่ สามารถฝึกแทนกันได้ การค้นหา พัฒนารูปแบบ เทคนิค การสอนใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบด้านการสอน ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งในที่สุดสิ่งนั้นจะกลายเป็น นวัตกรรมจัดการเรียนการสอน (Panich, 2012; Canwang, 2015) ดังนั้นบทความเชิงวิชาการนี้จะนำเสนอ รูปแบบบูรณาการรายวิชาเชิงทฤษฎีควบคู่การทำงานจริง ซึ่งเป็นนวัตกรรมจัดการเรียนการสอนกลุ่มรายวิชาชีพ เฉพาะด้านอาหารและเครื่องดื่ม หลักสูตรการจัดการ การบริการ (นานาชาติ) คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต โดยใช้ กรณียตัวอย่างรายวิชาการดำเนินงานและการจัดการธุรกิจ อาหารและเครื่องดื่ม นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่สนับสนุนให้ นักศึกษาวางแผนงาน แผนธุรกิจ ลงมือปฏิบัติจนเกิด ทักษะและเข้าใจแนวทางการดำเนินงานการบริหาร ร้านอาหารตลอดระยะเวลา 4 เดือน เพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามทักษะแรงงานที่อุตสาหกรรม ต้องการและสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียน การสอนควบคู่การทำงานสำหรับการจัดการศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นบทความวิชาการนี้จะนำเสนอ นวัตกรรมรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ ควบคู่การทำงาน (Work Integrated Learning - WIL) ในกลุ่มวิชาชีพเฉพาะด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเน้น ให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริงผ่านรูปแบบการจัดจำหน่าย อาหารและเครื่องดื่ม ภายใต้ชื่อร้าน “Take A Break”

ภาคการศึกษาที่ 1/2559 ในหลักสูตรการจัดการบริการ คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ตลอดจนผลสะท้อนกลับ และข้อเสนอแนะการจัดการเรียนการสอน จากมุมมองของนักศึกษา ผู้ใช้บริการ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

เนื้อหา

แนวคิดการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงาน

Kramer & Usher (2011) และ Franz (2007) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ (Work Integrated Learning – WIL) เป็นการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้ในเชิงวิชาการกับประสบการณ์ทำงานด้านวิชาชีพภายนอกห้องเรียน นักศึกษาได้มีโอกาสสัมผัสกับประสบการณ์การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริง (Authentic Learning Experience) เป็นแนวคิดการจัดการศึกษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศออสเตรเลีย (McLennan & Keating, 2008) และต้องเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างองค์ความรู้จากหลากหลายแหล่งเรียนรู้ในรูปแบบที่แตกต่างกัน (Cooper, Orrell & Bowden, 2010) อีกทั้งนักศึกษามีโอกาสที่จะใช้ความรู้เชิงทฤษฎีที่ได้รับและจากประสบการณ์จริงในสถานที่ทำงาน เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาระหว่างวิชาการในปัจจุบันและการเป็นมืออาชีพในอนาคต (Kanchanapiboon & Phoemphian, 2016) นอกจากนี้สมาคมสหกิจศึกษาโลกยังพบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงานมีรูปแบบการจัดการที่หลากหลายแตกต่างกันไป เช่น การศึกษาวิจัย สหกิจศึกษาการทำงานเพื่อสังคม การทำงานในสถานประกอบการหรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การศึกษาในต่างประเทศ การฝึกงาน การให้บริการชุมชน การเวียนงานคลินิก การเรียนสลับการทำงาน การฝึกปฏิบัติงานจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี เป็นต้น ดังนั้น ภายใต้รูปแบบที่หลากหลายการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ

ควบคู่การทำงานจึงสามารถดำเนินการได้ในหลากหลายรูปแบบ แต่ละสถาบันการศึกษาไม่จำเป็นต้องใช้รูปแบบที่เหมือนกันเพราะแต่ละสถาบันมีแนวนโยบาย วัตถุประสงค์ปรัชญาการจัดการศึกษา ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง สภาพแวดล้อม ความต้องการแรงงาน ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล งบประมาณ สถานที่ และระยะเวลาจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน แต่การพัฒนาหรือขับเคลื่อนควรมีความร่วมมือกันในเชิงเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา (Marchoo, 2017)

แนวคิดการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

นโยบายพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทยของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) พ.ศ. 2554-2558 กล่าวว่า คุณลักษณะบัณฑิตยุคใหม่ที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการควรมีความรู้รอบตัว ความรู้ภาคปฏิบัติ ทักษะภาษาอังกฤษ กล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์ จิตอาสา มีทัศนคติในการพัฒนาตนเอง ทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ทักษะการสืบหาข้อมูลเรียนรู้ผ่านสื่อทักษะการปฏิสัมพันธ์ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ทักษะทำงานร่วมกับผู้อื่น/ผู้คนต่างวัฒนธรรม ทักษะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และคุณภาพบัณฑิตยุคใหม่ควรมีความเป็นพลเมืองที่สนใจและติดตามความเป็นไปของสังคม ดังนั้นเพื่อให้บัณฑิตมีคุณสมบัติสอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 ควรประกอบไปด้วยทักษะ 3 อย่าง คือ การอ่านออก การเขียนได้ และการคิดเลขเป็น รวมทั้งทักษะเชิงความคิดและเชิงปฏิบัติ 8 ประการ ได้แก่ 1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะการแก้ไขปัญหา 2. ทักษะด้านการคิดอย่างสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3. ทักษะด้านความร่วมมือการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ 4. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ 5. ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ 6. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7. ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ และ 8. ทักษะการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตามที่กล่าวมาข้างต้นจะต้องมี

การเปลี่ยนแปลงใน 4 ด้าน คือ (1) *มาตรฐานและการประเมินรูปแบบใหม่* คือ ไม่เน้นถูกผิดแต่มุ่งเน้นประเมินเพื่อการพัฒนาเป็นหลักสำคัญ (2) *หลักสูตรและการเรียนรู้* ซึ่งจะต้องเปลี่ยนแปลง คือ ลดการสอน (teaching) แต่เพิ่มกระบวนการเรียนรู้ (learning) (3) *การพัฒนาอาจารย์* ต้องเรียนรู้หลากหลาย เรียนรู้การทำหน้าที่โค้ชหรือบุคคลที่คอยอำนวยความสะดวกและไม่เรียนรู้คนเดียว ต้องมีการสร้างระบบการเรียนรู้กันเป็นทีม และ (4) *บรรยากาศของการเรียน* ที่เป็นอิสระ ไม่อยู่ภายใต้ความหวาดกลัว การเยาะเย้ย คำว่าจากอาจารย์ หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวว่าจะผิด บรรยากาศที่เอื้อต่อการกระตุ้นการเรียนรู้ คือ มีความอิสระและมั่นใจในตัวเอง (Panich, 2012) ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อการเรียนรู้ทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ดีที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการออกแบบวิธีการเรียนรู้ใหม่ เช่น เรียนด้วยการลงมือทำ ผู้สอนเปลี่ยนบทบาทจากครูสอนเป็นผู้เลี้ยงหรือผู้สนับสนุน (Poovarawan, 2014)

การจัดการเรียนการสอนในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ผู้เรียนควรมี (1) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (2) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี (3) บุคลิกภาพ (4) คุณธรรมจริยธรรม (5) ความรู้ (6) ทางปัญญา (7) ภาษา (Janchai et al., 2015, Anugtanatkul, 2013)

จากข้อมูลดังกล่าวมาสรุปได้ว่า การผลิตบัณฑิตหลักสูตรด้านการโรงแรม สาขาด้านอาหารและเครื่องดื่มควรมีทักษะของบัณฑิตให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วยนวัตกรรมการจัดการเรียนการสอนที่มีแนวคิด รูปแบบ วิธีการ กระบวนการ การจัดทำสื่อต่างๆ การบริหารจัดการ และเทคนิคการสอนใหม่ๆ เช่น การเรียนรู้แบบบูรณาการควบคู่การทำงานในสถาบันการศึกษาผ่านรายวิชาชีพเฉพาะที่พัฒนานักเรียนเป็นที่น่าสนใจถือว่ามีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพนอกห้องเรียนได้

(Chaiyasain, 2017)

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (นานาชาติ) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 ต่อมาในปีการศึกษา 2549 ได้เปิดสอนหลักสูตรการจัดการบริการ (นานาชาติ) และกำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ต้องเลือกเรียนกลุ่มวิชาชีพเฉพาะสาขา 1 สาขา โดยแต่ละกลุ่มวิชาชีพนักศึกษาต้องเรียนวิชาชีพเฉพาะ จำนวน 4 รายวิชา กลุ่มวิชาชีพการจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบไปด้วย 1. การผลิตเบเกอรี่ 2. การวางแผนรายการอาหารและกลยุทธ์การกำหนดราคา 3. การควบคุมต้นทุนและการจัดซื้ออาหารและเครื่องดื่ม และ 4. การดำเนินงานและการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม

การเตรียมบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเพื่อรองรับการขยายตัวและเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic Tourism) มีความท้าทาย ดังนั้นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ที่ออกแบบไว้ในหลักสูตรจะเน้นการจัดการเรียนการสอนเชิงทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ ซึ่งไม่ตอบโจทย์ผู้เรียนในปัจจุบันที่ต้องการลงมือปฏิบัติสัมผัสการเรียนรู้จริง เช่น รายวิชาการดำเนินงานและการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จัดการเรียนการสอนเน้นทฤษฎี 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และกำหนดให้เป็นวิชาสุดท้ายของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ก่อนเข้ารับการศึกษาฝึกปฏิบัติงานครั้งสุดท้าย และสำเร็จการศึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาพบว่า นักศึกษามีความรู้ในเชิงทฤษฎีและทักษะการปฏิบัติงานระดับหนึ่งแล้ว ผู้สอนต้องการกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยการให้โอกาสและสร้างความท้าทายเพื่อพัฒนานักศึกษาที่สนใจจะเป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในอนาคตหลังสำเร็จการศึกษา จึงกำหนดให้นักศึกษาเปิดร้านจัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มจริงภายในมหาวิทยาลัย ภายใต้ชื่อ “Take A Break” ตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 เป็นต้นมา

จนถึงปัจจุบัน โดยนักศึกษาได้นำความรู้ในทุกกลุ่มรายวิชา บูรณาการสู่การปฏิบัติจริง เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การทำงาน แผนอัตรากำลัง การเขียนแผนธุรกิจ และสรุปผลประเมินการปฏิบัติงาน ภายใต้การให้คำปรึกษา ของอาจารย์ประจำรายวิชา สำหรับชื่อ และตราสินค้า “Take A Break” ได้กำหนดโดยนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2551 และใช้มาจนถึงปัจจุบันมีความหมายดังนี้

Teamwork (T) นักศึกษาร่วมคิด วางแผน ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาการทำงานด้วยกันเป็นทีมอย่างมีเอกภาพ แบบมืออาชีพร่วม

Answer and Anticipate (A) นักศึกษาต้องศึกษา ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนา ออกแบบผลิตภัณฑ์ และบริการให้ตรงตามความต้องการ ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย

Keep in Training (K) นักศึกษาต้องมีการพัฒนา ทักษะการทำงาน ทักษะการติดต่อระหว่างบุคคลอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความชำนาญ ลดข้อผิดพลาด และเกิด ทักษะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

Enthusiasm (E) นักศึกษาต้องมีความกระตือรือร้น อดทนต่อการทำงานหนัก แข่งกับเวลา พร้อมยอมรับ ทักษะและสมรรถนะที่แตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อนำมา ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด

Alternative for Guest (A) นักศึกษานำเสนอ สินค้าและบริการที่หลากหลาย มีคุณภาพ แตกต่างจาก คู่แข่ง และมีรูปแบบการให้บริการที่ยืดหยุ่นตรงกับความต้องการของลูกค้า

Build Great Brand (B) การดำเนินงานของ นักศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นผลกำไรเชิงตัวเลขเพียงด้านเดียว แต่ให้ความสำคัญในการสร้างการรับรู้เรื่องตราสินค้าเพื่อ ให้เกิดความยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าได้

Recognition and Recovery (R) นักศึกษาควร เรียนรู้และจดจำรายละเอียดต่างๆ ที่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน อาจารย์สะท้อนกลับ และปรับเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และความท้าทายที่เข้ามาคือ “โอกาส” ในการพัฒนาธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Excellent Service (E) นักศึกษามุ่งเน้นการส่งมอบ การให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี เกิดความประทับใจ มีการ บอกต่อ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ ธุรกิจเกิดความยั่งยืน

Apologize (A) นักศึกษาต้องฝึกที่จะยอมรับและ เรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมแยกแยะปัญหาเรื่อง งานและส่วนตัวพร้อมหาแนวทางแก้ไขร่วมกันอย่างทันที

Knowledge Sharing and Transfer (K) นักศึกษาเรียนรู้ผลลัพธ์จากผลการดำเนินงานทั้งด้าน บวกและลบร่วมกัน พร้อมแบ่งปันความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ให้นักศึกษาในรุ่นต่อไป

สำหรับตราสินค้า สัญลักษณ์ และสี ได้มีการกำหนด ความหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน โดยมีความหมายของสีและสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

- **สีเขียว** บ่งบอกถึงความเป็นร้านทางเลือกใหม่ ที่เปิดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในมหาวิทยาลัย ด้วยมิตรภาพการให้บริการและมุ่งหวังให้ผลการดำเนินงาน มีการเติบโตในอนาคต

- **สีน้ำตาล** ภายใต้คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม ที่ให้บริการเรามีความเชื่อมั่นว่าร้านจะเป็นทางเลือกหนึ่ง ที่จะสร้างการจดจำไว้ในใจของลูกค้าและสีน้ำตาลช่วย กระตุ้นให้ลูกค้ามีความสนใจที่จะรับประทานอาหารและ เครื่องดื่ม

- **สีเหลือง** แก้วสีเหลืองที่วางไว้ตรงกลางตราสัญลักษณ์ พร้อมชื่อร้านเพื่อสร้างความโดดเด่น ง่ายต่อการจดจำ และแสดงถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงาน

- **รูปหยดน้ำหลากสี** บ่งบอกถึงความหลากหลายของ รายการอาหารและเครื่องดื่มที่ออกแบบมาให้ตอบสนอง ความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีความชอบแตกต่างกัน และสื่อถึงมิตรภาพร่วมกันระหว่างลูกค้าและร้าน

- **หลอดและไอน้ำเหนือแก้ว** สื่อถึงการให้บริการ เครื่องดื่มทั้งร้อนและเย็นที่สัมผัสได้ถึงกลิ่นหอมและ กระตุ้นให้ลูกค้าสั่งซื้อเครื่องดื่ม และแสดงให้เห็นถึงการ ส่งมอบการให้บริการจากพนักงานด้วยความจริงใจและ ยึดหยุ่น

กระบวนการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงาน

รายวิชาการดำเนินงานและการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กำหนดจัดการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 4 หลักสูตรการจัดการบริการ ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 มีจำนวนนักศึกษาประมาณ 40-50 คน ต่อภาคการศึกษา โดยมีวิธีการบริหารจัดการแผนการสอนดังต่อไปนี้

ตัวอย่างการจัดแผนการเรียนการสอน

สัปดาห์ที่ 1 ผู้สอนชี้แจงวัตถุประสงค์ของรายวิชาการ กิจกรรม แนวทางการวัด และประเมินผล และเลือกนักศึกษาเพื่อเป็นตัวแทนหัวหน้าฝ่ายต่างๆ

สัปดาห์ที่ 2 นักศึกษาแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนตามกรอบภาระงานที่กำหนดไว้

สัปดาห์ที่ 3-6 นักศึกษาเริ่มกระบวนการคิดวางแผนและรายงานความก้าวหน้าของงานแต่ละแผนกในชั่วโมงเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนๆ และผู้สอน

สัปดาห์ที่ 5 นักศึกษาฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทดลองสูตรอาหารและเครื่องดื่ม จัดทำสูตรมาตรฐาน ต้นทุน ฝ่ายจัดซื้อสำรวจราคาวัตถุดิบเพื่อส่งข้อมูลให้ฝ่ายการเงินและบัญชีคิดต้นทุนและกำหนดราคาขายและฝ่ายการตลาดถ่ายภาพและวิดีโอไปจัดทำแผนการโปรโมชันต่อไป และจัดให้มีการอบรมขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานที่กำหนดไว้

สัปดาห์ที่ 7 นักศึกษานำเสนอแผนธุรกิจในภาพรวมทั้งหมด และทำความเข้าใจรูปแบบการดำเนินงาน

สัปดาห์ที่ 8 นักศึกษาเปิดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างไม่เป็นทางการ (Soft opening) ทดสอบแผนงานของแต่ละฝ่าย และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงเพื่อให้บริการอย่างเป็นทางการหลังสอบกลางภาค

สัปดาห์ที่ 9 สอบกลางภาค

สัปดาห์ที่ 10-14 นักศึกษาจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีระยะเวลาดำเนินการประมาณ 31 วัน เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-18.00 น. การทำงานแบ่งออกเป็น 2 รอบต่อวัน รอบเช้าเริ่มตั้งแต่เวลา 07.00-13.00 น. และรอบบ่ายตั้งแต่เวลา 13.00-18.00 น.

แต่ละรอบมีนักศึกษารับผิดชอบประมาณ 10-12 คน ต่อรอบการทำงาน ผู้สอนจะนัดสรุปผลการดำเนินงานในชั่วโมงสอนทุกสัปดาห์ โดยประชุมหัวหน้าแผนกและประชุมสมาชิกแผนกต่างๆ หมุนเวียนไปแต่ละสัปดาห์ พร้อมติดตามยอดขายและปัญหาทุกวันผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ (เฟซบุ๊กและกรู๊ปไลน์)

สัปดาห์ที่ 15 สรุปผลการดำเนินงาน หัวหน้าแผนกนำเสนอผลในฝ่ายประมาณ 10-15 นาที เพื่อเปรียบเทียบผลในขั้นตอนการวางแผนและผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานจริง และรับฟังข้อเสนอจากอาจารย์ผู้สอน

สัปดาห์ที่ 16 สอบปลายภาค นำผลจากการดำเนินงานจริงของแต่ละฝ่ายมาพัฒนาเป็นกรณีศึกษาประมาณ 7 คำถาม ใช้เวลาสอบ 3 ชั่วโมง เน้นให้นักศึกษาเสนอมุมมองเชิงบริหารด้วยการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงในฝ่ายต่างๆ

แนวทางการวัดและประเมินผล

สัดส่วนการวัดผลมีดังนี้ การมีส่วนร่วม 10% สอบกลางภาค 20% รายงาน 25% (การนำเสนอแผนธุรกิจ รายงานแผนธุรกิจ และรายงานผลการดำเนินงาน) การดำเนินงานของร้าน 25% (การสะท้อนกลับของลูกค้า การประเมินของผู้สอน การประเมินของเพื่อนร่วมงาน ภายในและระหว่างแผนกที่ทำงานสัมพันธ์กัน) และสอบปลายภาค 20% สำหรับระดับชั้นผลการเรียนจะใช้ระบบ A-E

ตัวอย่างผลการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงาน ประจำปีการศึกษา 1/2559

1. รายรับ-รายจ่าย งบประมาณการดำเนินกิจกรรมครั้งนี้ ผู้สอนจะยืมเงินทดรองจ่ายจากคณะฯ ประมาณ 40,000 บาท โดยนักศึกษาจะเบิกจ่ายเอกสารด้วยใบเสร็จจำนวน 20,000 บาท และคืนเงินสดจำนวน 20,000 บาท สถานที่ดำเนินกิจกรรมได้ใช้พื้นที่บริเวณห้องอาหารเดอะแคมป์สของคณะฯ โดยรายวิชาต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่พร้อมอุปกรณ์ในอัตราเหมาจ่าย 12,000 บาท ผลการ

ดำเนินงานตลอดระยะเวลา 31 วัน รายได้มาจาก 2 ส่วน คือ (1) การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน และ (2) การให้บริการในโอกาสกิจกรรมพิเศษต่างๆ เช่น อาหารว่างกิจกรรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน อาหารว่างและกลางวันกิจกรรมสัปดาห์ ม.อ. วิชาการ และกิจกรรมฝึกอบรมของหน่วยงานภายใน เป็นต้น มียอดขายรวมเป็นเงิน 358,318 บาท เฉลี่ยวันละ 11,558.65 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.26 และ 16.74 ตามลำดับ และมีต้นทุนรวมทั้งหมด 243,656.24 บาท หรือประมาณร้อยละ 68 และมีรายได้คงเหลือ 114,661.25 บาท หรือร้อยละ 28.87 อนึ่งการดำเนินงานครั้งนี้ไม่ได้คิดค่าจ้างเว้นแต่ค่าจ้างพนักงานชั่วคราว ชั่วโมงละ 50 บาท หลังหักค่าใช้จ่ายแล้วนักศึกษาจะแบ่งรายได้สุทธิร้อยละ 60 นำส่งเป็นเงินรายได้ของสาขา และร้อยละ 40 แบ่งจ่ายให้นักศึกษาในรายวิชาคนละประมาณ 1,184 บาท

2. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากลูกค้า นักศึกษา และอาจารย์ประจำวิชาภาคการศึกษาที่ 1/2559

2.1 ลูกค้า ผลการสัมภาษณ์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน พบว่า ลูกค้าบริการมีความพึงพอใจกับคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาด ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และความสม่ำเสมอของรสชาติ ตามลำดับ สำหรับการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้และความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ การบริการด้วยมิตรภาพที่ดี และการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ ผลสรุปภาพรวมการให้บริการประมาณร้อยละ 60 มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสรุปได้ 5 ประเด็นสำคัญดังนี้ (1) รายการอาหารและเครื่องดื่มควรมีความหลากหลายมากกว่านี้ (2) รสชาติอาหารและเครื่องดื่มควรมีความสม่ำเสมอ (3) การให้บริการควรมีความรวดเร็ว (4) รูปแบบส่งเสริมการขายควรมีความหลากหลายและสม่ำเสมอ และ (5) การให้บริการของพนักงานควรมีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 นักศึกษา นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา

ดังกล่าวได้นำเสนอความคิดเห็นต่อการทำงานของฝ่ายต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของร้านในภาคการศึกษาถัดไป สรุปผลได้ดังนี้

2.2.1 ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์

ควรมีแนวทางและเทคนิคในการส่งเสริมการขายเพิ่มเติม โดยสื่อสารไปยังนักศึกษาและบุคลากรต่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ใช้กิจกรรมทางการตลาด (Event Marketing) ให้มากขึ้น และควรใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์มาปรับใช้ให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าจดจำตราสินค้าของร้านและเกิดการบอกต่อ ชื้อซ้ำ อย่างสม่ำเสมอ

2.2.2 ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

นักศึกษาที่รับผิดชอบการให้บริการควรให้การดูแลผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความเข้าใจเกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อส่งเสริมการขาย ตลอดจนพนักงานผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้เพื่อรักษาภาพลักษณ์การให้บริการแบบมืออาชีพ

2.2.3 ฝ่ายผลิตอาหารและเครื่องดื่ม

นักศึกษาเสนอให้คณะฯ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมในการทำงานมากกว่านี้ ควรจัดสรรพื้นที่ในการปรุงอาหารให้เป็นพื้นที่ปิดเพื่อความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และควรมีความหลากหลายของรายการอาหารและเครื่องดื่มเนื่องจากนักศึกษาที่มาใช้บริการเป็นกลุ่มลูกค้าประจำที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยจึงเกิดความเบื่อได้ง่าย และเปลี่ยนใจไปใช้บริการร้านคู่แข่ง

2.2.4 ฝ่ายจัดซื้อ นักศึกษาเสนอให้คณะฯ

ควรมีพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าประเภทของสดและของแห้งที่เหมาะสม รวมทั้งจัดซื้อตู้แช่ของสด ชั้นวาง และฝ่ายจัดซื้อควรมีระบบหรือแนวทางการควบคุมสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการจัดซื้อสินค้า เพราะมีระยะเวลาการดำเนินงานจริงประมาณ 1 เดือน การจัดซื้อที่คำนึงถึงราคาเพียงด้านเดียวอาจส่งผลให้มีปริมาณสินค้าเหลือจากการใช้จริง นอกจากนี้ฝ่ายจัดซื้อควรมีการสื่อสารด้วยวาจาที่ชัดเจนและใช้แบบฟอร์ม

จัดซื้อร่วมกับฝ่ายผลิตอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อป้องกันการการจัดซื้อสินค้าที่ผิดพลาด ไม่มีคุณภาพ และมีปริมาณที่เหมาะสม

2.2.5 ฝ่ายการเงินและบัญชี นักศึกษาเสนอแนะให้คณะ จัดซื้อระบบควบคุมการขายหน้าร้าน Point of Sales (POS) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการหน้าร้านและงานสนับสนุน เพราะระบบจะช่วยลดขั้นตอนในการจัดทำรายงานสรุปยอดรายรับรายจ่ายประจำวัน การนับจำนวนยอดขายในแต่ละรายการ การพิมพ์รายงานผลประจำวันเพื่อนำข้อมูลกลับมาวางแผนเชิงบริหารจัดการร้านโดยเฉพาะการผลิต การควบคุมรายรับ และต้นทุน

2.2.6 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม ควรมีมาตรการในการกำกับดูแลการทำงานอย่างจริงจัง เช่น การแต่งกายตามมาตรฐานของแต่ละแผนก เวลาการเข้าและออกจากงาน แม้ทุกคนจะเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนแต่ทุกคนควรตระหนักถึงมาตรฐานและความเป็นมืออาชีพในการทำงาน พร้อมยอมรับกฎ กติกาที่กำหนดร่วมกัน ในกรณีที่ต้องมีการตักเตือนหรือแนวทางลงโทษอื่นๆ นอกจากนี้มีการเสนอให้มีการติดตั้งเครื่องสแกนลายนิ้วมือเพื่อบันทึกเวลาการทำงานและนับชั่วโมงการทำงานจริง และนำมาจัดทำรายงานสรุป ควรมีการมอบรางวัลให้เพื่อนพนักงานฝ่ายต่างๆ ที่มีความขยันตั้งใจ และแต่งกายได้ถูกต้อง หรือเพื่อนพนักงานดีเด่น ประจำรุ่น เป็นต้น

2.3 อาจารย์ประจำวิชา หลังจากปิดโครงการอาจารย์ประจำวิชาได้ประชุมสรุปผลการดำเนินงาน แลกเปลี่ยนกับนักศึกษา พบว่า การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงาน โดยใช้รูปแบบโครงการจำลองการเปิดให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้นักศึกษาสามารถบูรณาการรายวิชาต่างๆ เข้ามาสนับสนุนการจัดกิจกรรมได้จริง เช่น รายวิชากลุ่มบริหารธุรกิจ (การจัดการงานบุคคล บัญชีและการเงิน การตลาด ระเบียบวิธีวิจัย การดำเนินงานบริการ) รายวิชา

ศึกษาทั่วไป (คณิตศาสตร์ สถิติ) รายวิชาด้านอาหารและเครื่องดื่ม รายวิชาเทคโนโลยีและสารสนเทศ และรายวิชาประสบการณ์ฝึกงาน เป็นต้น นอกจากนี้นักศึกษายังมีความเข้าใจทฤษฎีต่างๆ และนำมาปรับใช้ในการทำโครงการครั้งนี้ได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการควรคำนึงและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสม่ำเสมอของรสชาติอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มมากขึ้น ด้วยการปฏิบัติตามสูตรมาตรฐาน และชี้ให้เห็นความสำคัญของการนำข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับตัวเลขมาพิจารณาวิเคราะห์วางแผนการทำงาน เช่น ฝ่ายผลิตและฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มควรนำข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนยอดขายแต่ละรายการที่ได้รับความนิยมเพื่อนำมาวางแผนการเตรียมวัตถุดิบและการสั่งซื้อ การสร้างสรรค์รายการอาหารและเครื่องดื่มใหม่ๆ ฝ่ายจัดซื้อควรศึกษาการทำงานของฝ่ายผลิตและบริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจของคุณภาพสินค้าที่ได้มีการจัดซื้อตลอดจนการสื่อสารด้านราคาของวัตถุดิบที่เป็นปัจจุบันเพื่อช่วยในการควบคุมต้นทุนสินค้า ฝ่ายการเงินและบัญชีควรมีความละเอียดรอบคอบในการจัดทำบันทึกยอดขายและจัดระบบเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจน ถูกต้อง ฝ่ายการตลาดควรสอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และสื่อสารไปยังฝ่ายผลิตในการปรับปรุงและออกแบบรายการอาหารและเครื่องดื่มใหม่ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรมควรเน้นการสื่อสารทำความเข้าใจ และให้เพื่อนพนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎที่ตกลงร่วมกันไว้ตั้งแต่ตอนต้น รวมทั้งยอมรับการลงโทษหากกระทำความผิด ดังนั้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม การสื่อสารที่ชัดเจนโดยยึดถือเป้าหมายการทำงานที่กำหนดไว้ในแผนธุรกิจ และร่วมกันแก้ไขปัญหา สิ่งเหล่านี้ถือเป็นผลลัพธ์ที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่เน้นด้านทักษะวิชาชีพมากกว่าความรู้ในห้องเรียน และนักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะต่างๆ เหล่านี้ไปพัฒนาต่อยอดเป็นผู้ประกอบการอิสระในอนาคตได้

บทสรุป

กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติผ่านรูปแบบของกิจกรรมโดยมีผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำจึงเป็นนวัตกรรมที่ปรับกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสังคมปัจจุบันส่งผลให้นักศึกษามีทั้งความรู้ ทักษะคิดเชิงบวก ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ตลอดจนคุณลักษณะและคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการผลิตบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

กลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามที่ได้นำเสนอเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้คือนักศึกษายอมรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เปลี่ยนไป และผู้บริหารของคณะฯ ต้องเข้าใจลักษณะกลุ่มวิชาชีพเฉพาะเพื่อให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ พื้นที่ โปรแกรมสำเร็จรูป และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่จำเป็น ตลอดจนการจัดวางแผนการศึกษา

ในแต่ละภาคการศึกษาให้มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มโอกาสให้นักศึกษามีเวลาในการศึกษาเรียนรู้การดำเนินงานและการจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ควรมีการบูรณาการร่วมกับกลุ่มวิชาชีพเฉพาะเลือกการจัดการงานประชุมและกิจกรรมพิเศษ (ไมซ์) และกลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ของคณะฯ เพื่อช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาสูงสุด

ดังนั้น การสอนแบบบูรณาการควบคู่การทำงานจะช่วยพัฒนาให้นักศึกษาเกิดทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะชีวิต การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์การทำงานร่วมกัน สู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

References

- Anugtanatkul, K. (2013). *Qualification of Tourism and Hotel Graduates according to Thailand Qualifications Framework for Higher Education*. Doctoral dissertation, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [in Thai]
- Canwang, P. (2015). *What is Teaching Innovation?* Retrieved February 6, 2017, from <http://noompai boon.blogspot.com/2015/09/blog-post.html> [in Thai]
- Chaiyasain, C. (2017). *Learning and Teaching Innovation to Develop Students through Restaurant Entrepreneur A Case Study: 4th year Students' Food and Beverage Business Operations and Management Subject, Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University Phuket Campus*. Workshop "University's Social Engagement & Work-Integrated Learning Initiatives". 24-26 March 2017. [in Thai]
- Cooper, L., Orrell, J. & Bowden, M. (2010). *Work integrated learning: A guide to effective Practice*. UK: Routledge.
- Franz, J. M. (2007). Work integrated learning for design: A scholarship of integration. In Zehner, Robert (Ed.). *ConnectED Conference on Design Education 2007*, 9-12 July 2007, Australia, Sydney.
- Janchai, N. et al. (2015). Evaluation of Graduates' Quality on Tourism and Hospitality Industry Programme based on Thailand Qualification Framework on Higher Education B.E. 2552. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 11(1), 181-196. [in Thai]

- Kanchanapiboon, K. & Phoemphian, T. (2016). Practical Guidelines on Work-Integrated Learning According to the Desirable Characteristics of the Students in Bachelor Degree of Business Administration and the Enterprises' Needs. *Panyapiwat Journal*, 8(3), 165-177. [in Thai]
- Kramer, M. & Usher, A. (2011). *Work-integrated learning and career-ready students: Examining the evidence*. Higher Education Strategy Associates.
- Marchoo, W. (2017). *Work-Integrated Learning (WIL) of Tourism Business Management Program, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus*. Workshop "University's Social Engagement & Work-Integrated Learning Initiatives". 24-26 March 2017. [in Thai]
- McLennan, B. & Keating, S. (2008). *Work-integrated learning (WIL) in Australian universities: The challenges of mainstreaming WIL*. In ALTC NAGCAS National Symposium (pp. 2-14).
- Panich, V. (2012). *21st Century Students*. Retrieved January 21, 2017, from <http://fda.sut.ac.th/doc-training/budit21.pdf> [in Thai]
- Pisitpaiboon, S. (2016). *4 VIEWS DRIVE: Organization Leader Sustain*. Retrieved February 5, 2017, from <http://www.thaihealth.or.th/Content/33499-ขับเคลื่อนการศึกษาไทยสู่%20ไทยแลนด์%204.0.html> [in Thai]
- Poovarawan, Y. (2014). *Technique and Process of Change from Traditional Classroom to Smart Classroom*. Retrieved April 8, 2017, from www.thailrt.org/download/สรุปองค์ความรู้จากการบรรยายและการเสวนา.pdf [in Thai]
- Supanan, S. (2016). 360 Degrees Creativity-Oriented Development of Communication Leaders for Social Reform Project by Bangkok University. *Area Based Development Research Journal*, 8(4), 35-52. [in Thai]



Name and Surname: Chainun Chaiyasain

Highest Education: M.Sc. in Food Management University of Surrey, UK

University or Agency: Faculty of Hospitality and Tourism, PSU
Phuket

Field of Expertise: Food & Beverage, Services & Management

Address: Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University,
Phuket Campus 80 Moo 1, Vichitsongkram Rd., Kathu, Phuket