

Research Design Canvas แผนการออกแบบการวิจัย

ชื่อเรื่องวิจัย: การพัฒนาทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขกด้วย
การจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง วิชาหลักการดำเนินงาน
ส่วนหน้าโรงแรมสำหรับนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1
สาขาวิชาการโรงแรม

สาขาวิชา: การโรงแรม

ชื่อผู้วิจัย: นางสาวศุภรัตน์ ศรีจันทร์

Date: 5 ก.ย. 2569

Version: 1.0

วิทยาลัย: อาชีวศึกษานครศรีธรรมราช

1.ปัญหาที่ทำวิจัย 1. ปัญหาหลักที่พบคือ นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาการโรงแรมขาดทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขกอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้อย่างเหมาะสม สถานการณ์จำลองเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการพัฒนาทักษะนี้ แต่ยังขาดการวิจัยที่ระบุแนวทางการใช้สถานการณ์จำลองอย่างมีประสิทธิภาพ	2.คำถามวิจัย 1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองสามารถพัฒนาทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขกของนักศึกษาได้หรือไม่? สถานการณ์จำลองควรมีลักษณะอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนาทักษะนี้?	4.ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง (Keyword อย่างน้อย 3 คำ) 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์, การเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง, การพัฒนาทักษะการสื่อสาร, ทฤษฎีการเรียนรู้โดยสังเกต	6.กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย 1. ประชากรคือนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษา 30 คน ที่ได้รับการสุ่มอย่างง่าย	8.ระเบียบวิธีการวิจัย / แบบแผนการทดลอง วิธีการวิจัย: 1. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) แบบแผนการทดลอง: 1. แบบแผนการทดลองแบบสองกลุ่มก่อน-หลัง (Two-Group Pretest-Posttest Design)
	3.วัตถุประสงค์การวิจัย 1. พัฒนาสถานการณ์จำลองที่เหมาะสมสำหรับการสอนทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขก ประเมินผลกระทบของสถานการณ์จำลองต่อทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขกของนักศึกษา วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของสถานการณ์จำลองในการพัฒนาทักษะนี้	5.ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น: 1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตัวแปรตาม: 1. ทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขก	7.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือทดลอง: 1. สถานการณ์จำลองการจัดการข้อร้องเรียนของแขก เครื่องมือรวบรวมข้อมูล: 1. แบบประเมินทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขก	

9.การวิเคราะห์ข้อมูล 1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-Way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	10.องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ 1. แนวทางการพัฒนาสถานการณ์จำลองที่มีประสิทธิภาพในการสอนทักษะการจัดการข้อร้องเรียนของแขก ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของสถานการณ์จำลองในการพัฒนาทักษะนี้
--	---

Adapted from the Lean Canvas concept by ภาสกร ภัทน์