

Service Quest ผจญภัยสู่การบริการ

อนุดา แจ่มศรี

วิทยาลัยเทคโนโลยีวมลบริหารธุรกิจ

เบอร์โทรศัพท์ 084-3190-415

อีเมล anudajamsri@gmail.com

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการค้า การท่องเที่ยว การโรงแรม ร้านอาหาร หรือการบริการทั่วไป ล้วนต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การเรียนรู้ทักษะด้านการบริการจึงไม่ควรอยู่เพียงในห้องเรียนหรือทฤษฎีเท่านั้น แต่ควรสร้างประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ฝึกคิด และเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จริง “Service Quest ผจญภัยสู่การบริการ” จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ในรูปแบบเกมและกิจกรรมเหมือนการผจญภัย ผู้เรียนจะได้เรียนรู้หลักการบริการที่ดี ฝึกทักษะการแก้ปัญหา ฝึกการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ พัฒนาทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาในการให้บริการ เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านเกมและกิจกรรมที่สนุกสนานและท้าทาย และเป็นการเชื่อมโยงความรู้ที่ได้จากห้องเรียนไปสู่การปฏิบัติจริงในสถานการณ์การบริการที่หลากหลาย โดยใช้กิจกรรมและเกมเป็นสื่อกลาง การเรียนรู้ลักษณะนี้ช่วยกระตุ้นความสนใจ เสริมสร้างแรงจูงใจ และพัฒนาทักษะทั้งด้านความรู้ ทักษะปฏิบัติ และเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ

กิจกรรม Service Quest : ผจญภัยสู่การบริการ จึงถูกออกแบบขึ้นในรูปแบบการเรียนรู้แบบ Active Learning และการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อให้นักศึกษาได้เผชิญสถานการณ์การบริการที่หลากหลาย ฝึกการตัดสินใจ และเรียนรู้การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยวิธีการสร้างสรรค์สื่อคือการใช้ในรายวิชาธุรกิจอาหารและบริการ ในระดับชั้น ปวช.2 สาขาธุรกิจค้าปลีก โดยสื่อจะเป็นในเนื้อหาต่าง ๆ ในรายวิชาและเป็นการทำสื่อโดยใช้โปรแกรม Canva AI เข้ามาใช้ โดยในสื่อจะมีทั้งเนื้อหาและเกมสื่อนักศึกษาเล่นตอนท้ายจากการศึกษา เนื้อหานักศึกษามีความเข้าใจมากขึ้นเพียงใด

