

ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

The Effects of Task Based Learning Package on Enhancing English Speaking Skills for Hotel of Food and Beverage Staff

ผู้วิจัย นีรนุช ศรีสวาย^{1*}

Neeranuch Srisuay*

nenay_@hotmail.com

สุพรรณริกา วัฒนบุญ²

Supanrigar Watthanaboon

ศิริรัตน์ ชูพันธ์ อรรถพลพิพัฒน์³

Sirirat Choophan Attthaphonphiphat

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประเมินประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดก่อน และหลังใช้ชุดฝึกอบรมและศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม ภูเก็ตฮิลล์คาร์ตัน รีสอร์ท จังหวัดกระบี่ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบมีค่าความยาก 0.49-0.79 ค่าอำนาจจำแนก 0.22-0.46 ค่าความเชื่อมั่น 0.80 และแบบสอบถามความพึงพอใจซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ สถิติทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรม ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีประสิทธิภาพเท่ากับ 72.37/73.56 ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรม หลังเข้ารับการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรมที่เน้นงานปฏิบัติ, ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, โรงแรม ภูเก็ตฮิลล์คาร์ตัน รีสอร์ท เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวในกระบี่

¹ นักศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการและงานอาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² ดร. อาจารย์ประจำสาขาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการและงานอาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

³ ดร. อาจารย์ประจำสาขาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการและงานอาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Abstract

The research objectives were to develop the training package, to compare speaking skill ability before and after using the training package, and to study the staff's satisfaction towards training package . The samples were 30 hotel staff from food and beverage department in PhulayBay a Ritz Carlton reserve, Krabi. The instruments used for data collection were training package, the English speaking ability test with the difficulty power between 0.49-0.79, the discriminating power between 0.22-0.46, reliability at 0.80, and the questionnaire for staff satisfaction with the reliability at 0.90 . The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, and t-test for dependent.

The research results were the efficiency of the training package was 72.37/73.56, the staff's ability in English speaking after using the training package was higher than before at the significant level of 0.05, and the staff's satisfaction towards the training package was at the very high level.

Keywords: Task based learning package, Speaking skill, English for hotel staff, food and beverage, Phulay Bay a Ritz Carlton reserve 5 star hotel in Krabi

บทนำ

ภาษาอังกฤษนับว่าเป็นภาษาที่มีบทบาทสำคัญในการประกอบอาชีพในทุกแขนง และจากการรวมตัวกันของประชาคมอาเซียนหรือ AEC ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ศูนย์กลางกระจายสินค้า และศูนย์กลางการคมนาคม อันเนื่องมาจากประเทศไทยมีพื้นที่อยู่ตรงกลางอาเซียน ซึ่งจะทำให้การบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเติบโตอย่างมากเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจบริการ และอำนวยความสะดวกในด้านการบริการที่พัก อาหารและอื่น ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2556 (มกราคม-มิถุนายน) มีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 13.07 ล้านคน หรือมีอัตราการเติบโตก้าวกระโดดถึงร้อยละ 23 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวประมาณ 559,425 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว, 2556, น.2) และจากจุลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (e-TAT Tourism Journal, 2556, น.1) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กล่าวว่าเนื่องจากในช่วงครึ่งปีแรกมีแนวโน้มการแข็งค่าขึ้นของเงินดอลลาร์ออสเตรเลียเมื่อเทียบกับเงินดอลลาร์สหรัฐอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวออสเตรเลียบางส่วนเลือกเดินทางไปสหรัฐอเมริกามากขึ้น นับตั้งแต่เดือนเมษายน

เป็นต้นมา เช่นเดียวกับแอฟริกาที่หันไปเดินทางระยะใกล้มากขึ้น เนื่องจากประสบปัญหาเศรษฐกิจเริ่มชะลอตัว อย่างไรก็ตามจากการประชุม Focus Group กับผู้ประกอบการหลักของไทย เชื่อว่าการชะลอตัวของตลาดออสเตรเลียเป็นเพียงระยะสั้น ๆ เท่านั้น และคาดว่าจะกลับมาฟื้นตัวได้เร็ววัน ทั้งนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงตั้งเป้าหมายว่าในปี 2556 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยว 24.15 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 และสร้างรายได้จากตลาดต่างประเทศ จำนวน 1.11 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 ซึ่งคาดว่าเมื่อถึงสิ้นปีจะได้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่กลับมาอยู่ในแดนบวกในอัตราที่สูงได้อีกครั้ง จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้แรงงานจำนวนมากและต้องเป็นแรงงานที่มีศักยภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารกันภายในโรงแรมและการสื่อสารกับแขกหรือนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้โรงแรมต่าง ๆ จึงพยายามส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของตนให้เรียนรู้หลักการและวิธีการต่าง ๆ ในด้านการบริการ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาที่สองจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจนี้

เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการหลักของโรงแรม ดังนั้นการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว เพราะโรงแรมถือเป็นด่านแรกในการให้บริการ และเป็นแหล่งที่พักแหว่งที่สอง ที่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมาใช้บริการ

และถ้าบุคลากรในโรงแรมนั้นสามารถสื่อสาร ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และอำนวยความสะดวกในการบริการต่าง ๆ ตั้งแต่การกล่าวต้อนรับทักทาย การให้นคำแนะนำเรื่องอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว การจองห้องพัก การดูแลรับผิดชอบ การทำหน้าที่ประสานงานด้านต่าง ๆ เหล่านี้ พนักงานทุกฝ่ายและผู้เกี่ยวข้องมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาตรฐาน โดยเฉพาะการพูด ควรมีความเหมาะสมตามเนื้อหาบริบทและสถานการณ์ กล่าวคือ ผู้สนทนาต้องมีความรู้ความเข้าใจในภาษา มีความสามารถในการตีความและโต้ตอบด้วยภาษาที่เข้าใจ โดยการพูดถ่ายโอนเป็นข้อความที่ใช้ถ้อยคำของตนเอง เนื่องจากทักษะการพูดเป็นทักษะทางภาษาที่ต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการฝึกฝน ไม่ใช่เกิดจากการจดจำ ดังนั้นผู้พูดมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกฝนการสอนกฎไวยากรณ์ไปพร้อม ๆ กับการใช้ภาษา ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ Kathleen S. (1999) ได้เสนอแนวคิดกับความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence) ไว้ว่า ทักษะการพูดจะต้องออกเสียงคำหรือวลีและประโยคได้อย่างถูกต้องไปจนถึงการสนทนาโต้ตอบด้วยสำเนียง และจังหวะที่เจ้าของภาษาพอฟังแล้วเข้าใจได้ แม้ผู้พูดจะใช้ประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ได้อย่างแม่นยำ แต่ประโยคนั้นไม่มีความเหมาะสมกับการใช้ในบริบทของภาษาการสื่อสารความหมายก็อาจจะผิดพลาด ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร ดังนั้นความสามารถในการสื่อสาร ต้องประกอบไปด้วยความสามารถในการใช้กฎ (Usage) ไปพร้อม ๆ กับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจริง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการพูด

ทักษะการพูดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง กับผู้ประกอบการอาชีพพนักงานโรงแรม เนื่องจากต้องใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรมและในชีวิตประจำวัน รัตติยา ภูมิสายคร (2540, น.6) กล่าวว่า การใช้การพูดให้ถูกต้องต้องอาศัยกระบวนการคิด ซึ่งต้องจัดลำดับความคิดออกมาให้เป็นระเบียบ เป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกัน ถ้าหากจัดระเบียบความคิดไม่ดี ไม่ชัดเจน ก็อาจเกิดปัญหาในการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญยิ่งขึ้น เพราะพนักงานมี การแข่งขันกันมากขึ้น และโรงแรมก็ปรับเปลี่ยนเกณฑ์ความสามารถของพนักงานตลอดเวลา ให้เป็นไปตามยุคแต่ละสมัย โดยเฉพาะ

โรงแรมระดับ 5 ดาวในจังหวัดภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต สุราษฎร์ธานี พังงา กระบี่ ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงมาก ดังนั้นพนักงานก็ต้องมีความสามารถยิ่งขึ้น และจังหวัดกระบี่เป็น 1 ใน 3 จังหวัดภาคใต้ที่ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูงมาก และโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ หลายโรงแรม ได้แก่ โรงแรมรายาวดีกระบี่ โรงแรม เซอร่าตันกระบี่ โรงแรม ภูเก็ตริช คานตัน รีเสิร์ฟ กระบี่ เป็นต้น มีการแข่งขันกันสูงมากเท่า ๆ กับจังหวัด ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และพังงา เพราะปัจจุบันความสามารถของพนักงานมีความหลากหลายมากขึ้นทางด้านทักษะการพูด จนทำให้โรงแรมมีเกณฑ์การยกระดับความสามารถของพนักงานด้านทักษะการพูดสูงขึ้นในแต่ละแผนกตามไปด้วย ดังนั้นโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในทักษะการพูดของผู้ปฏิบัติงานจึงได้มีการจัดพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับพนักงานทุกแผนก

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมนั้นพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นแผนกหนึ่งที่น่าเน้นทักษะการพูดเป็นสำคัญ เนื่องจากต้องพบปะผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับทักษะการพูดที่ดีเยี่ยม ก็เพราะอาหารและเครื่องดื่มเป็นสิ่งที่ละเอียดลออเป็นอย่างมาก ในการอธิบายกับผู้ใช้บริการให้เข้าใจว่าส่วนผสมในอาหารมีอะไรบ้าง และเครื่องดื่มที่ควรจะขายดีที่สุดในห้องอาหาร สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่พนักงานในแผนกนี้ต้องมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดี ที่จะสื่อสารกับผู้ให้บริการให้เข้าใจและอธิบายให้กับเชฟ (Chef) ได้ถูกต้องว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร ถ้าพนักงานมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ดี ก็จะทำให้เป็นปัญหากับงานเป็นอย่างมาก ในการที่จะสื่อสารกับผู้ให้บริการ เพราะงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความละเอียดลออมาก ๆ ดังนั้นต้องมีการพัฒนาพนักงานให้เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้นให้เหมาะสมกับงานโรงแรมระดับ 5 ดาว

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจโดยแผนกฝ่ายบุคคล ซึ่งทำการทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษของพนักงานทุกเดือน จากรายงานผลการทดสอบปี 2556 จึงทำให้ทราบว่า มีพนักงานมีทักษะการพูดที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่โรงแรมกำหนดไว้ โดยเฉพาะการสื่อสารกับแขกที่ไม่ค่อยชัดเจน และทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นโรงแรมจึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษในโรงแรมขึ้น โดยได้นำนวัตกรรมที่จะ

นำเอามาพัฒนาพนักงานนั้น เป็นชุดฝึกอบรมที่จะสามารถนำไปใช้และลงมือปฏิบัติ จริงได้ และเกิดความเข้าใจแล้วนำไปสู่การเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning Experience) โดยลักษณะการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งพนักงานมีส่วนร่วมและลงมือปฏิบัติจริงทุกขั้นตอน จนเกิดการเรียนรู้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยใช้กิจกรรมการสอนนี้อยู่บนแนวคิดพื้นฐานของกิจกรรมแบบเน้นปฏิบัติงาน (Task-Based Learning)

จากสภาพปัญหาของพนักงานที่ไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง เช่น การใช้คำไม่เหมาะสมทำให้สื่อความผิดพลาดโดยไม่เจตนา เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ และอาจทำให้ลูกค้าตัดสินใจไม่กลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานโรงแรม จึงสนใจศึกษาที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการใช้ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ อันจะแนวทางในการพัฒนาพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มสามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานและหาประสิทธิภาพกับประสิทธิผลของชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมที่เน้นงานปฏิบัติของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70
2. ได้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังการใช้ชุดฝึกอบรมที่เน้นงานปฏิบัติกับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว
3. ได้ความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาเป็นชุดสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งนำเนื้อหาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ใช้สื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจการโรงแรม โดยเน้นการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องชัดเจนและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในห้องอาหาร การเจรจาต่อรองกับแขก โดยเน้นให้พนักงานเกิดทักษะการพูดและมีความชำนาญยิ่งขึ้น โดยมีเนื้อหาจะเกี่ยวกับความรู้ในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม ที่จะพัฒนาทักษะการพูดกับพนักงานได้แก่

Lesson 1 Welcoming and seating guest

Lesson 2 Calling a restaurant

Lesson 3 Taking food orders

Lesson 4 Taking beverage orders

Lesson 5 During the meal

Lesson 6 Terminology word food and beverage

ทั้งหมดของเนื้อหาจะทำให้พนักงานมีความรู้ในสายงานและแผนก ตั้งแต่ต้นจนสามารถเอาไปใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นมีอาชีพในสายงานโรงแรม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว จังหวัดกระบี่ จำนวน 120 คนจากโรงแรม 5 ดาวทั้งสามแห่งในจังหวัดกระบี่

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 30 คน ของโรงแรมภูเก็ตเบย์อะริทการ์ตันรีเสิร์ฟ จังหวัดกระบี่ ซึ่งได้พนักงานมาจากการทดสอบการพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับความรู้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มต่ำกว่าเกณฑ์ที่โรงแรมกำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แผนการอบรมที่ใช้การเรียนแบบเน้นภาระงานด้านแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 6 แผน ผนละ 3 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ใช้เวลาในการอบรมทั้งสิ้น 6 สัปดาห์ รวมทดสอบก่อนและหลัง 2 ชั่วโมง รวม 20 ชั่วโมง

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม”

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม”
2. ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

สมมติฐานการวิจัย

1. ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน (Task based learning) สำหรับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 5 ดาวในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 70/70

2. ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หลังใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” อยู่ในระดับมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. การสร้างชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้วิจัยได้สร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1.1 ศึกษาเอกสารความรู้เกี่ยวกับชุดฝึกอบรมที่วัดความสามารถทางด้านการพูดภาษาอังกฤษที่ทฤษฎีที่เน้นการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดแนวทางสร้างชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างแบบวัดและเกณฑ์การประเมินความสามารถทางการพูดที่ปรับจากเอกสารที่ศึกษาและเหมาะสมที่น่าสนใจและง่ายต่อการเข้าใจ

2. แผนการอบรมที่ใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มการปฏิบัติงานด้านแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.1 ผู้วิจัยได้สร้างชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มมี 6 แผนการอบรม โดยสอนแผนการอบรมละ 3 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ใช้เวลาในการสอนทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ รวม 20 ชั่วโมงและกระบวนการอบรมนี้มีขั้นตอนหลักอยู่ 4 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ขั้นกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน (Task)

ขั้นที่ 2 ขั้นหลังปฏิบัติงานและคิดใคร่ครวญ (Language Focus and Reflection Stage)

ขั้นที่ 3 ขั้นประสบการณ์จริง (Experience Stage)

ขั้นที่ 4 ขั้นคิดใคร่ครวญ (Reflection Stage)

2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดขอบข่ายเนื้อหาในแต่ละแผนการอบรมในการอบรมชุดฝึกอบรมต้องตามจุดมุ่งหมายของการอบรม วิเคราะห์เนื้อหาเรียงจากง่ายไปหายาก

2.3 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน

2.4 ศึกษาการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.5 เลือกเนื้อหาที่จำเป็นมาใช้ในการทดลอง

3. แบบทดสอบวัดความรู้และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ชุดฝึกอบรมก่อนเรียน (Pre-test) และหลังเรียน (Post-test) ที่มีผลสัมฤทธิ์การพูดภาษาอังกฤษ Task base learning

3.1 แบบทดสอบวัดความรู้ประกอบไปด้วย เป็นทดสอบสถานการณ์ 3 ข้อ และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

10 ข้อ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก) นักศึกษาทุกคนจะต้องเลือกสถานการณ์มาหนึ่งสถานการณ์จากสถานการณ์ทั้งหมด

พนักงานทุกคนจะต้องเลือกสถานการณ์มาหนึ่งสถานการณ์จากสถานการณ์ทั้งหมดสามสถานการณ์โดยใช้เวลาในการพูดประมาณ 5 นาที ซึ่งผู้เข้าอบรมไม่เคยเห็นหัวข้อในการพูดมาก่อนและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ชุดฝึกอบรมใช้เวลาในการพูดและตอบแต่ละข้อเต็มประโยค 2 นาที

3.2 นำชุดฝึกอบรม แบบทดสอบวัดความรู้ที่มีผลสัมฤทธิ์การพูดภาษาอังกฤษ Task base learning และนำแบบทดสอบชุดฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ Task base learning ที่เป็นแบบทดสอบวัดความรู้และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ชุดฝึกอบรมก่อนเรียน (Pre-test) และหลังเรียน (Post-test) เมื่อสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำไปหาคุณภาพเครื่องมือ โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประเมินด้านเนื้อหาการสอนโดยประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความเหมาะสม (IOC) ของเนื้อหาในชุดฝึกอบรมโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าชุดฝึกอบรมสอดคล้องเหมาะสมกับรายการประเมินที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าชุดฝึกอบรมสอดคล้องเหมาะสมกับรายการประเมินที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าชุดฝึกอบรมไม่สอดคล้องเหมาะสมกับรายการประเมินที่ระบุไว้

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ประเมินสอดคล้องเหมาะสมและนำผลการประเมินมาหาค่าความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.3 นำชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมชุดฝึกอบรมประเมินความเหมาะสม โดยแบบใช้ประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ และนำผลมาประเมินโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 นำชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่ปรับปรุงผ่านการหาคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานเพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ดังนี้

3.4.1 การทดลองรายบุคคลโดยนำชุดฝึกอบรมไปทดลองกับโรงแรมบียอนจังหวัดกระบี่ ที่ไม่ใช่กลุ่ม

ตัวอย่าง แต่มีบริบทที่ไม่แตกต่างไปจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 การทดลองจะมีการปฏิบัติคล้ายการอบรมจริงโดยเริ่มอบรมชี้แจงวิธีการสอบกับกรรมการสอบ 3 ท่านแล้วนำแบบทดสอบวัดความรู้นำไปคัดเลือกกับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีทักษะการพูดที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ จากจำนวน 30 คนซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบริบทที่ไม่แตกต่างไปจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาประสิทธิภาพและข้อบกพร่องของชุดฝึกอบรม โดยทดลองระหว่าง ผู้วิจัยสังเกตพฤติกรรมของพนักงานอย่างใกล้ชิดรับทราบข้อบกพร่องและข้อสงสัยต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อดูความเหมาะสมของเนื้อหาและเวลา

3.4.3 การทดลองภาคสนาม ผู้วิจัยนำชุดฝึกอบรมที่ปรับปรุงข้อบกพร่องแล้ว มาจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้จริงกับพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมภูเก็ตบีชรีสอร์ทและสปา จำนวน 30 คนระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2557-30 กันยายน 2557

3.5 นำผลคะแนนจากการทดสอบพนักงานโรงแรมภูเก็ตบีชรีสอร์ทและสปาแผนกอาหารเครื่องดื่มที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (Difficulty หรือ P) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination หรือ r) ของข้อสอบแต่ละข้อถ้าตอบถูกจะได้ 1 คะแนนถ้าตอบผิดหรือไม่ตอบจะไม่ได้คะแนน (0 คะแนน) โดยข้อสอบที่ดีจะมีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20-1.00 ผลคะแนนมีค่าความยากง่าย 0.49-0.79 ค่าอำนาจจำแนก 0.22-0.46

3.6 ทำการคัดเลือกข้อสอบที่ดีที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20-1.00 มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ระหว่าง 0.80 โดยวิธีคูเดอร์ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson KR-20)

3.7 นำข้อสอบที่ได้ไปทำการทดสอบวัดความรู้ในการคัดเลือกพนักงานและนำข้อสอบที่ได้ไปแยกเข้ากลุ่มตามเนื้อหาเพื่อใช้เป็นแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน

สำหรับเกณฑ์การประเมินความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษานั้น ผู้วิจัยได้ปรับเกณฑ์ การพูดมาจากเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพูดแบบของ The Foreign Service Institute Scale (FSI), The Schulz Com-

municative Competence Scale และ The Bratz Scale (อ้างถึงใน อรรพรรณ เลาหะมณี, 2546) นำมาเป็นเครื่องมือให้คะแนน (Rubrics) ความสามารถในการพูดของนักศึกษา ก่อนและหลังจากการเรียนรู้แบบเน้นการปฏิบัติงานที่เน้นประสบการณ์ซึ่งทักษะการพูดวัดการพูด 6 ด้านคือ การออกเสียง ไวยากรณ์ เนื้อหา ปฏิสัมพันธ์การใช้คำศัพท์และความคล่องตัวในการพูดโดยทั้ง 6 ด้านมีคะแนนเต็ม 30 คะแนนแบบประเมินความสามารถทางด้านการพูดที่สร้างขึ้นมาได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเกณฑ์มีรายละเอียดของคุณภาพในแต่ละเกณฑ์ดังนี้

4. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าตามตามของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอน

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 สร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ ผู้สอน เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอน จำนวน 30 ข้อ

4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ที่อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

4.4 นำแบบสอบถามจากที่ปรึกษามาปรับปรุงให้เรียบร้อย แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนพิจารณาหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

4.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4.6 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง (Validity) หาความเชื่อมั่น (Reliability) และหาค่าอำนาจจำแนกแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คนหลังจากนั้น ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของคอนบาค (Conbanch's Alpa Coefficient) ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้ง ฉบับ 0.90

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หาค่า E_1/E_2 เป็นผลการเรียนรู้ระหว่างฝึกอบรม/ผลการเรียนรู้เมื่อสิ้นสุดการอบรมโดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ระดับผลสัมฤทธิ์ความสามารถทางการเรียนด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดังกล่าวระหว่าง ก่อนและหลังเรียนโดยการหาค่าที (t-test dependent)

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกิจกรรม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามการประเมินผลความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ข้อ โดยใช้การวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (E_1/E_2) ของชุดพัฒนาทักษะชุดฝึกอบรม “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” คือ 71.26 และ 73.56 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 70/70

2. ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรมหลังการอบรมแบบเน้นงานปฏิบัติของแผนก อาหารและเครื่องดื่มมีผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มโดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแสดงผลการวิจัยเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

บทที่	แบบฝึกหัดระหว่างเรียน			แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน			ประสิทธิภาพ (E_1/E_2)
	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	E_1	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	E_2	
1	30	21.70	72.33	30	22.07	73.56	72.37/73.56
2	30	20.90	69.67				
3	30	21.47	71.57				
4	30	20.03	66.77				
5	30	22.27	74.23				
6	30	21.90	73.00				
คะแนนรวม	180	21.71	72.37				

จากตารางที่ 1 ผลปรากฏว่าคะแนนประสิทธิภาพ “ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม” เพื่อการโรงแรมคือ 72.37 และประสิทธิผล (E_1/E_2) ของชุดพัฒนาทักษะชุดฝึกอบรม และ 73.56 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 70/70

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนความสามารถทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการอบรมแบบเน้นปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

N	คะแนนเต็ม	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t	Sig.
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
30	30	13.70	1.47	22.07	2.33	43.99	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลปรากฏว่าคะแนนชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรม ก่อนและหลังการอบรมแบบเน้นปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่มซึ่งมีค่าเฉลี่ยของชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรม ก่อนการอบรมแบบเน้นปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.47 อยู่ในระดับพอใช้ส่วนค่าเฉลี่ยของชุดฝึกอบรมทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรม หลังการอบรมแบบเน้นงานปฏิบัติของแผนกอาหารและเครื่องดื่มค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.33 อยู่ในระดับ ดีและยังมีค่า t อยู่ที่ 43.99 สรุปได้ว่าผลการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรมหลังการอบรมแบบเน้นงานปฏิบัติของแผนกอาหารและเครื่องดื่มสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเกณฑ์วัดด้านทักษะการพูดของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรมแบบเน้นปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อที่	เกณฑ์วัดด้านทักษะการพูด	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
		$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
1	การออกเสียง	2.87	0.73	3.03	0.62
2	การใช้คำศัพท์	2.07	0.69	3.00	0.74
3	โครงสร้างทางภาษา	2.40	0.72	3.27	0.91
4	กลยุทธ์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	2.00	0.79	3.43	0.77
5	ความคล่องแคล่ว	2.37	0.76	3.97	0.76
	รวม	2.34	0.31	3.34	0.39

จากตารางที่ 3 ผลปรากฏว่าคะแนนคะแนนเกณฑ์วัดด้านทักษะการพูดของผู้เข้าอบรม ก่อนและหลังการอบรมแบบเน้นปฏิบัติงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเกณฑ์วัดทักษะการพูดที่มากที่สุด คือ โครงสร้างทางภาษา รองลงมาคือ ความพยายามสื่อสารภาษา

จะเห็นได้ว่าความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของ

ผู้เข้าอบรมหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมหลังจากการใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานก่อนการอบรมน้อยกว่าหลังการใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายของคะแนนก่อนการอบรมน้อยกว่าหลังการอบรมจากการใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์ภาครวมทำการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านผู้สอน	4.01	0.61	พึงพอใจระดับมาก
2	ด้านเนื้อหา	3.91	0.55	พึงพอใจระดับมาก
3	ด้านกิจกรรมการอบรม	4.05	0.62	พึงพอใจระดับมาก
รวม		4.00	0.59	พึงพอใจระดับมาก

จากตารางที่ 4 พบว่าภาครวมทำการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าความพึงพอใจด้านกิจกรรมการอบรมข้อที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มี (=4.05) รองลงมาด้านผู้สอน มี (=4.01) และด้านเนื้อหา มี (=3.91)

สรุปและอภิปรายผล

ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีประเด็นที่น่าสนใจ

ควรนำมาอภิปรายได้ผลการวิจัยดังนี้คือ

1. ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในการพัฒนาทักษะการพูดแบบเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ 71.26 และ 73.56 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 70/70 อาจเพราะการอบรมภาษาที่ใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในการพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นวิธีการอบรมภาษาที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากลักษณะของงานที่ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องสื่อสารและการบริการในห้องอาหารเป็นกิจกรรมทางภาษาที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น ใน

การอบรมจึงได้มีโอกาสพูดและมีชุดฝึกช่วยฝึกทักษะภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การเลือกงานมาใช้ในกระบวนการอบรมภาษาที่เน้นการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณี ศรีพิทักษ์ชัย และ ลัดดาวัลย์ อารัมพร (2547) ซึ่งทั้งหมัดศึกษาเรื่องชุดกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยวิธีการจัดการแบบเน้นงานปฏิบัติ เพื่อพัฒนาความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษ และพบว่านักเรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และการอบรมของผู้เข้าอบรมเป็นไปตาม ความมุ่งหมายที่กำหนดไว้การดำเนินการอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ผู้เข้าอบรมที่อบรมชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรมหลังการอบรมแบบเน้นงานปฏิบัติของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่สร้างขึ้นตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมและความสามารถกับผู้เข้าอบรมโดยยึดผู้เข้าอบรมเป็นสำคัญ และผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้ และผ่านการปรับปรุงจนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เข้าอบรมที่อบรมชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรมหลังการอบรมแบบเน้นงานปฏิบัติของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราพร ไชยเขียว (2547) ได้ทำการพัฒนาชุดกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านวังเบือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดแพร่ มีประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมเพื่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษถึงเกณฑ์ 70/70 และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่มีระดับ .05

3. ผู้เข้าอบรมที่อบรมชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของผู้เข้าอบรม โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (=4.00) และความพึงพอใจด้านกิจกรรมการอบรมข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (=4.05) รองลงมาด้านผู้สอนอยู่ในระดับมาก (=4.01) และด้านเนื้อหาที่อยู่ในระดับมาก (=3.91) ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุกิจกรรมในการอบรมเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานจริงที่ต้องใช้โครงสร้างทางภาษา และคำศัพท์ที่ใช้เป็นปกติในชีวิตจริง ดังนั้นเมื่อผู้เข้าอบรมปฏิบัติงานได้สำเร็จ ผู้เข้า

อบรมจึงรู้สึกว่ามันก็สามารถพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติ ได้ดีลักษณะของงานที่ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติต้องประกอบที่เอื้อต่อการพัฒนาการอบรมทางภาษาและขั้นตอนในการจัดการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถทางภาษากล่าวคือผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษโดยตรงผ่านกระบวนการพูด การสนทนา การแสดงบทบาทสมมติ และได้เพิ่มพูนทักษะผู้เข้าอบรมในการนำไปใช้ในงานบริการในห้องพักอาหารในโรงแรม

ข้อเสนอแนะด้านการอบรม

1. ในขั้นก่อนการปฏิบัติงาน (Pre-task) ผู้อบรมควรแนะนำหัวข้อและลักษณะของงานที่จะปฏิบัติให้ชัดเจน และควรนำเสนอคำศัพท์ โครงสร้างประโยครูปแบบภาษาที่จำเป็นต้องใช้อย่างรอบคอบไม่ให้น้อยหรือมากเกินไปและควรคำนึงถึงความยากง่ายของหัวข้อ, งานคำศัพท์, โครงสร้างประโยคและรูปแบบภาษาให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียน

2. ในขั้นปฏิบัติงาน (Task-cycle) ผู้อบรมควรเผื่อเวลาการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือหรือกระตุ้นผู้เข้าอบรมระหว่างการปฏิบัติงานให้ทั่วถึง ผู้อบรมควรพยายามชี้แนะและคอยกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งกับผู้อบรมและผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ให้ได้มากที่สุด

3. ในขั้นมุ่งเน้นภาษา (Language Focus) ผู้อบรมควรใช้ความพยายามในการที่จะให้ผู้เข้าอบรมในแต่ละคู่หรือแต่ละกลุ่ม ช่วยกันวิเคราะห์และอภิปรายลักษณะสำคัญของคำศัพท์โครงสร้างประโยค รูปแบบภาษา และรวบรวมปัญหาที่พบให้ได้ด้วยตัวเองก่อนโดยผู้สอนอาจช่วยบอกแนะปัญหาต่าง ๆ ที่พบบ้าง และผู้สอนอาจสอดแทรกความรู้ในส่วนขอเนื้อหาไปด้วยเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

4. ผู้อบรมควรสร้างบรรยากาศการอบรมที่เป็นกันเอง เพื่อให้ผู้อบรมรู้สึกผ่อนคลายและกล้าที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนอจากหน้าชั้นอบรม และผู้อบรมควรให้คำชมกับผู้เข้าอบรมหลังจากเสร็จสิ้นการนำเสนอในทุก ๆ ครั้ง

5. ผู้เข้าอบรมควรได้ลงมือปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงนั้นเพื่อให้ได้ประสบการณ์จริงให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในห้องอาหารและสามารถสื่อสาร ชาวสารต่างให้กับผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรมได้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีการศึกษาเพิ่มเติม นอกจากทักษะพูดหรือกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยปรับเหมาะสมกับพนักงานแต่ละแผนกในโรงแรม

2. ควรมีการสร้างชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอื่น ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาการอบรมให้มีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้เกิดความจำแก่ผู้เข้าอบรม

บรรณานุกรม

- จุลสารท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทย. (2549). *อนาคตของการท่องเที่ยวไทย*. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา: <http://www.etatjournal.com/>.
- ปทุมมา พันธุจิรา. (2553). *การใช้ชุดฝึกอบรมมุ่งปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานธนาคาร*. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นวลน้อย จิตธรรม. (2550). *กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษและความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2554). *เอกสารการสอนชุดการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อโรงแรม 2*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชาสำหรับพนักงานโรงแรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วราพร ไชยเขียว. (2547). *การพัฒนาชุดกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5*. (ปริญญาบัตรการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุวรรณ ศรีพิทักษ์ชัย และ ลัดดาวัลย์ อารัมพร. (2547). *ชุดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนด้วยวิธีการจัดการแบบเน้นงานปฏิบัติ เพื่อพัฒนาความสามารถใช้ภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรินทร์ ตัดปรารพ. (2554). *การใช้การเรียนรู้แบบมุ่งเน้นปฏิบัติงานด้านธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรณพ เลหาหมณี. (2546). *การเสริมกิจกรรมที่เน้นไวยากรณ์ในการสอนแบบมุ่งปฏิบัติงานเพิ่มพูนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและความรู้ด้านไวยากรณ์ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต). เชียงใหม่: วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Ali, M (2010). *The development of skills in English speaking of students in a professional manner*. Oxford: Oxford University.
- Harun, D (2002). *The language of the hotel to the Accounting Profession skills*. Cambridge: Cambridge University.
- Hobson, J. (2010). *Evaluation and Communication English for hotel staff*. Australia: Sydney University.
- Holzer.K.k. (2010). *Research Project to complete the self-assessment of speech to develop and add skills to speak in public*. Cambridge: Cambridge University.
- Ellis, R. (2003). *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford: Oxford University.
- Kathleen, S. (1999). *Communication speaking skill*. Cambridge: Cambridge University.
- Kuder, G. & Richardson , M. (1937). *The Theory of Estimation of Test Reliability*. New York: Psychometrika.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.