

**การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการ  
โรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม**  
**Development of Lessons to Enhance Hotel English Listening-Speaking Abilities  
for Hospitality Program Students of Nakhon Pathom Vocational College**

นาถฤทัย ทองจันทร์\*

บุชบา กนกศิลป์ธรรม\*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75 2) เปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนและหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จำนวน 12 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 6 บท 2) แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อม และ 3) แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งมีสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก 2) ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สูงกว่าก่อนการเรียน และ 3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

**คำสำคัญ:** ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม, การสอนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ, การพัฒนาบทเรียน

\*นักศึกษานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

\*\*ศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### Abstract

The purposes of the study were to 1) develop an English for hotel listening-speaking lessons to meet the efficient criterion of 75/75, 2) compare the first year hospitality students' English for hotel listening-speaking abilities before and after using the lessons, and 3) study the students' opinions toward the constructed lessons. The research was comprised of 12 first-year hospitality students of Nakhon Pathom Vocational College sample, selected by a purposive sampling technique. The research instruments consisted of 1) six units of English for hotel listening-speaking lessons, 2) English listening-speaking for hotel achievement test, and 3) a questionnaire. The paired-sample t-test was used to analyze the gathered data in order to assess the students' listening and speaking abilities in English for hotel used before and after studying the constructed lessons. Average and standard deviation were used to evaluate the students' opinions toward the lessons. The results of the study were as follows: 1) the efficiency of the constructed lessons was 80.38/79.86 that was higher than the expected criterion (75/75), 2) the students' listening-speaking abilities were higher than those before studying the constructed lessons, and 3) the students' opinions toward the constructed lessons were highly positive ( $\bar{X}$  = 4.63 and S.D. = 0.49).

**Keywords:** English for hotel, Teaching listening-speaking, Lesson development

### บทนำ

ภาษาอังกฤษนอกจากจะเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารทั่วโลกแล้วยังมีความสำคัญในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยว พักผ่อน หรือด้วยวัตถุประสงค์อื่นใดในต่างประเทศ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรมจะต้องมีความรู้และความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนิดา ปานดำรงสถิตย์ 2556: 31) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั่วโลก ทุกภาคส่วนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรในสายงานดังกล่าว

จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560-2564 ที่คาดการณ์ว่าภายในปี 2579 ไทยจะมีโอกาสที่รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 13 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 9 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2560: 4) อันเป็นผลทำให้มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการจ้างงานบุคลากรในสายงานดังกล่าว ต้องพิจารณาจากความสามารถในทักษะอาชีพเฉพาะด้าน ความรู้และสมรรถนะด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศ

สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2555: 6) ที่ได้วางยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยกำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งหมายถึงทักษะการฟังและการพูด และนอกจากนี้ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษตามตำแหน่งงานอีกด้วย จากข้อมูลข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าการจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของผู้ที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศในอนาคต

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพบว่ามีปัญหาหลักๆอยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของผู้เรียนสาขาวิชาการโรงแรม และด้านสื่อการเรียนรู้ 1) ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศของผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนสาขาวิชาดังกล่าวยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจปัญหาด้านผู้เรียนในสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จากการสอบถามอาจารย์ผู้สอน พบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ขาดความมั่นใจ ประสบการณ์ และการฝึกฝนในการใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถใช้ภาษาโต้ตอบได้ทันที อีกทั้งไม่สามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ตามสภาพเป็นจริงได้ ดังเช่น ชูติมา กองถัน (2556: 3) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุดภาพประกอบการบรรยายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์จำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กล่าวว่า ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เพราะผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารได้อย่างทันท่วงที ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดทักษะการฟัง ทำให้ฟังไม่เข้าใจ อีกทั้งยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาและมีการฝึกฝนที่ไม่เพียงพอ และ 2) ปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมยังมีจำนวนไม่มากพอที่ครูผู้สอนจะสามารถเลือกสรรเพื่อนำมาประกอบการจัดการเรียนรู้ได้ ในขณะที่เดียวกันสื่อที่มีอยู่ยังมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียนรู้และบริบทของประเทศไทย อีกทั้งอาจไม่ตรงตามความต้องการของครูผู้สอนและผู้เรียน เช่น หนังสือเรียนมีเนื้อหาที่ผู้เรียนสามารถฝึกทักษะการพูดน้อยและบางสถานการณ์ไกลตัว จึงทำให้ผู้เรียนขาดความสนใจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (2555:1) ที่กล่าวว่า สื่อการเรียนรู้ที่มีในปัจจุบัน ส่วนมากเป็นสื่อที่ไม่มีส่วนรื้อที่ตรงพฤติกรรมการเรียนรู้ ไม่น่าสนใจ หรือเป็นสื่อที่มีเนื้อหาไม่ตรงกับสภาพปัจจุบัน

จากการศึกษาที่มาและความสำคัญของสภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อเป็นการตอบโจทย์แผนพัฒนาการจากท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ต้องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน และทักษะการบริการเฉพาะกลุ่มการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2560: ข) โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษา

นครปฐม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ซึ่งผู้เรียนจะต้องได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านทฤษฎี รวมไปถึงด้านปฏิบัติอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ กล่าวคือ ผู้เรียนต้องมีความรู้ในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความเข้าใจในคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ใช้ในงานโรงแรม ความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูล ตลอดจนการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักในโรงแรม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ขั้นตอนการสอนทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการทางภาษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำตามขั้นตอนการเรียนรู้ทางภาษาของมนุษย์ ซึ่งหากครูผู้สอนมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการสอนทักษะการฟังจากนักการศึกษา 2 ท่าน คือ พรสวรรค์ สีป้อ (2550: 166) และอรุณี วิริยะจิตรา (2555: 10) ซึ่งแบ่งขั้นตอนการสอนการฟังออกเป็น 3 ขั้นตอนที่เหมือนกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) ขั้นก่อนฟัง เป็นขั้นที่ครูผู้สอนจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความสนใจ และเป็นการเตรียมความพร้อมในขั้นต่อไป 2) ขั้นระหว่างฟัง เป็นขั้นที่ครูผู้สอนให้ผู้เรียนฟังเนื้อเรื่อง แล้วหาคำตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องหรือข้อความที่ฟัง เติมข้อมูลในตาราง จดรายละเอียดที่สำคัญ เป็นต้น และ 3) ขั้นหลังฟัง มีกิจกรรม 2 แบบคือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อความที่ฟังและการคิดวิเคราะห์ลักษณะทางภาษาที่ปรากฏในข้อความ

#### ขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เป้าหมายหลักของการสอนการพูด คือให้ผู้เรียนสามารถพูดได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา ซึ่งควรเน้นวิธีในการฝึกแบบต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษากล่าวถึงขั้นตอนการสอนทักษะการฟังภาษาอังกฤษไว้ ดังนี้

Scott (1981: 45) ได้เสนอขั้นตอนการสอนการพูดไว้ดังนี้ 1) ขั้นบอกวัตถุประสงค์ ครูผู้สอนควรจะบอกให้ผู้เรียนรู้ในสิ่งที่จะเรียน 2) ขั้นเสนอเนื้อหา ครูผู้สอนควรนำเสนอเนื้อหาทางภาษาในบริบทต่างๆ ซึ่งจะต้องให้ผู้เรียนสังเกตลักษณะของภาษา ความหมายของข้อความที่จะพูด เช่น ผู้พูดเป็นใคร มีความสัมพันธ์

กับคู่สนทนาอย่างไร ผู้พูดพยายามจะบอกอะไร สิ่งที่พูด สถานที่พูดและเนื้อหาที่พูดมีอะไรบ้าง และ 3) ขั้นตอนฝึกและการถ่ายโอน การฝึกจะกระทำทันทีหลังจากที่ครูผู้สอนเสนอเนื้อหา อาจจะฝึกพูดพร้อมกันหรือฝึกเป็นคู่ ครูผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ฟังสำเนียงภาษาที่หลากหลายและเป็นสำเนียงภาษาที่เจ้าของภาษาใช้จริง นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างอิสระใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เป็นจริง

Byrne (1986: 36) ได้กล่าวถึงการสอนการพูดว่ามีขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนเนื้อหาใหม่เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและจดจำได้ เพื่อนำไปใช้ในขั้นฝึกพูดขั้นต่อไป 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกพูดโดยใช้ความรู้จากขั้นนำเสนอให้ถูกต้อง ครูผู้สอนทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ควบคุม (Conductor) ซึ่งสื่อที่นำมาใช้ มี 2 แบบคือ แบบฝึกหัดและเนื้อเรื่อง และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) ในขั้นนี้ครูผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่วมากกว่าความถูกต้องทางภาษาและหลักไวยากรณ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในการใช้ภาษาในบริบทหรือสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนให้แก่ผู้เรียน โดยกิจกรรมที่ใช้อาจเป็นแบบคู่หรือแบบกลุ่มก็ได้

โดยบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยขั้นตอนในการสอนฟัง-พูดภาษาอังกฤษ 3 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้คำศัพท์สำนวนที่ใช้ในงานโรงแรม 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) ผู้เรียนจะได้ฟังบทสนทนาเกี่ยวกับงานโรงแรมจากเจ้าของภาษา และหลังจากนั้นนักศึกษาจะต้องทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องที่ฟังไป และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ทำกิจกรรมเป็นคู่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการฟังมาผสมผสานกับความรู้ ความคิดเห็นของตนเองและคู่ เพื่อนำไปใช้ในการแสดงบทบาทสมมติในบริบทหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้ตามหัวข้อเรื่องในแต่ละบท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการโรงแรม

ในปี พ.ศ. 2549 รุจจิพร บัวแก้ว (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพียงทักษะเดียว โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 26 คน และมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการพูด และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีค่าเท่ากับ 76.88/66.80 ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากการทำแบบฝึกเสริมทักษะการพูดสูงกว่าก่อนการทำแบบฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 และนักศึกษามีความเห็นต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ วัชรีย์ พรหมโชติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำงานศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ จำนวน 30 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม ที่เรียนโดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะ มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนกลุ่มทดลองมีความคิดเห็นหลังจากได้ใช้แบบฝึกเสริมทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับที่มีความเห็นที่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้อังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศนั้น พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้อังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารนั่นคือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักศึกษาที่จะก้าวเข้าไปเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 12 คน และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

### 2. ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.96/77.22 ซึ่งได้จากการทดสอบกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม และ (2) ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

### 3. ขอบเขตเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 เดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2560 โดยแบ่งออกเป็นเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง และเวลาในการทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 2 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวม 4 ชั่วโมง ซึ่งรวมเป็น 5 สัปดาห์ โดยใช้เวลาดังกล่าวทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 6 บท ซึ่งมีสาระด้านการจองห้องพัก (Room Reservation) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) การลงทะเบียนออก (Checkout) การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service) และ การทำงานในแผนกแม่บ้าน (Working in Housekeeping) โดยมีวิธีการสอน ดังนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) ซึ่งบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีขั้นตอนในการผลิต ดังนี้ 1) ศึกษาหลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม และเอกสารตำราภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อกำหนดเนื้อหาภาษาด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและจุดประสงค์การเรียนรู้ 2) สร้างตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) 3) นำตารางกำหนดเนื้อหา เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคัดชั้นความสอดคล้อง (IOC) ของเนื้อหาในการสร้างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 4) นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและกรอบโครงสร้างเนื้อหาที่ได้มาสร้างบทเรียน

4.2 แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบทดสอบทางอ้อม เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย โดยให้ผู้เรียนเลือกความหมาย หรือใช้คำศัพท์ สำนวน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ และฟังบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมแล้วทำให้บทสนทนาสมบูรณ์จากตัวเลือกที่กำหนดให้ จำนวน 20 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน

2. แบบทดสอบทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติแบบคู่ คู่ละ 5 นาที ซึ่งจำนวน 1 ข้อ 40 คะแนน โดยมีการตรวจให้คะแนน 2 คน คือผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วม (inter-rater) รวมทั้งหมด 60 คะแนน ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ในการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ความคล่องแคล่ว ความเหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และการออกเสียง

โดยแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างและวิธีเขียนข้อสอบ การทดสอบภาษา และการประเมินผลสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษ กำหนดจุดประสงค์การประเมินผลตามจุดประสงค์ของเนื้อหาในบทเรียน และสร้างตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Specifications) ให้ครอบคลุมจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

2. สร้างแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

3. นำแบบทดสอบที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กับตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Content Specification)

4. นำแบบทดสอบทางอ้อมที่สร้างขึ้น จำนวน 35 ข้อ ไปใช้กับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ที่มีผลการเรียนในระดับปานกลาง เพื่อหาคุณภาพแบบทดสอบ

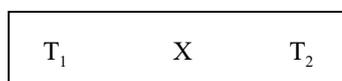
5. ตรวจสอบให้คะแนนแบบทดสอบทางอ้อมแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) หลังจากนั้นคัดเลือกข้อสอบให้เหลือ จำนวน 20 ข้อ โดยข้อสอบที่ได้มีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 และ ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทางอ้อมทั้งหมด ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.86

6. นำแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทั้งทางอ้อมและทางตรง โดยแบ่งออกเป็นแบบทดสอบทางอ้อม ไปใช้ในชั้นทดลองรายบุคคลและกลุ่มเล็กต่อไป

4.3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ในรูปแบบการทดลองแบบ One - group – Pretest - Posttest Design (มาเรียม นิลพันธุ์ 2549: 144) ซึ่งมีรูปแบบดังนี้



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการทดลอง

T<sub>1</sub> แทน การทดสอบก่อนการเข้าบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

X แทน การจัดการเรียนรู้ด้วยโดยการเข้าบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

T<sub>2</sub> แทน การทดสอบหลังการเข้าบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนเรียน (Pretest) ในสัปดาห์แรก โดยใช้เวลา 2 ชั่วโมง

2.2 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 บท เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 4 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง หลังจากเรียนจบในแต่ละบท ผู้วิจัยประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยการให้นักศึกษาจับคู่แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบทนั้นๆ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้เรียนไม่เห็นเห็นในบทเรียน คู่ละไม่เกิน 5 นาที ซึ่งมีผู้ประเมิน 2 ท่าน คือผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วม (Inter-rater) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และผลของการเก็บข้อมูลในส่วนนี้จะแสดงในตารางที่ 1 (ค่าประสิทธิภาพของบทเรียน E1) และเมื่อจบบทสุดท้ายนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจะต้องทำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.3 ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมหลังเรียน (Posttest) โดยใช้เวลา 2 ชั่วโมงในสัปดาห์สุดท้าย

2.4 นำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 การหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยจะใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และร้อยละ (%) ซึ่งทำการหาประสิทธิภาพของบทเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 75/75 โดยใช้สูตร E1/E2 ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556: 10)

3.2 การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยการหาค่า t-test แบบ paired (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข 2551: 56-57)

3.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จะทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลความหมายค่าระดับ ตามวิธีของ Likert Scale (Likert และ Rensis 1961: 7)

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

1. ผลการหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ตามเกณฑ์ 75/75

ค่าประสิทธิภาพ	คะแนนรวม	ค่าประสิทธิภาพ
การทดสอบรายบท (E1)	2,315 (2,880)	80.38
การทดสอบหลังเรียน (E2)	575 (720)	79.86
จำนวนผู้เรียน 12 คน		

ตารางที่ 1 ผลการหาค่าประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ  
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ตามเกณฑ์ 75/75

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาจำนวน 12 คน สามารถทำคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม รายบทได้คะแนนรวม 2,315 คะแนน จากคะแนนเต็ม 2,880 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.38 และทำคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนรวม 575 คะแนน จากคะแนนเต็ม 720 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.86 ดังนั้น ประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป แสดงว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีประสิทธิภาพดีมากซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## 2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม  
ของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	( $\bar{X}$ )	t	df	Sig
ก่อนเรียน	60	28.42	5.81	19.50	17.23*	11	0.00
หลังเรียน	60	47.92	5.84				

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่าง หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000 < 0.05) โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าเท่ากับ 47.92 ซึ่งสูงกว่า

ค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ที่มีค่าเท่ากับ 28.42 ส่วนคะแนนผลต่างเฉลี่ย ( $\bar{D}$ ) ระหว่างก่อนและหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเท่ากับ 19.50 ค่าทดสอบ t เท่ากับ 17.23 แสดงว่าความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสูงกว่าความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

### 3. ผลคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ตารางที่ 3 ผลคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.
ค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบ	4.57	0.55
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหา	4.73	0.45
ค่าเฉลี่ยรวมด้านประโยชน์	4.60	0.48
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	4.63	0.49

จากตารางที่ 3 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ระดับดีมากต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านรูปแบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55)

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป แสดงว่าบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการ

โรงแรม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีกระบวนการพัฒนาที่ดี โดยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรมและเอกสารตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อให้ได้เนื้อหาสาระ จุดประสงค์การเรียนรู้ รูปแบบกิจกรรม ตลอดจนการวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ จำเป็นและตอบสนองความต้องการและความสนใจต่อนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม สอดคล้องกับ Richards and Rogers (2001: 20) ที่กล่าวว่า ในการสร้างบทเรียนนั้น จะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์การสอน เนื้อหาและรูปแบบจะต้องสอดคล้องกับหลักสูตร

2. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน สูงกว่าความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีหัวข้อเรื่อง เนื้อหาสาระ คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโรงแรม ที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม และกำลังจะออกไปฝึกงานในโรงแรมในภาคเรียนถัดไป ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษาเห็นประโยชน์จากการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนั้นนักศึกษาจึงตั้งใจที่จะเรียนรู้และฝึกปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อนำความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับสวัญรัตน์ ทรัพย์ฉนวน (2553: 1) ที่กล่าวถึงการสอนภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนในระดับอาชีวศึกษาว่า ครูผู้สอนจะต้องทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะรู้ รวมไปถึงการชี้ให้ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของภาษา และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียน

3. จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านรูปแบบของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนมีรูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน มีการนำเสนอในแต่ละบทเรียนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) อาจเป็นเหตุผลมาจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ถูกออกแบบให้มีขนาดตัวอักษรที่เหมาะสม และง่ายต่อการเรียน

3.2 ด้านเนื้อหาของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) เนื่องจากเนื้อหาของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับงานโรงแรมโดยเฉพาะที่ผ่านการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 และเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับ

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับ Nunan (1989: 10) ที่กล่าวว่า ในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมควรทำให้ผู้เรียนรู้สึกสบายใจ (Comfort) และรู้สึกคุ้นเคย (Familiarity) เป็นสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับระดับภาษาที่เรียน เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียน และน่าสนใจ

3.3 ด้านประโยชน์ของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บทเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) อาจเป็นเพราะนักศึกษามีเวลาในการฝึกฝนที่ค่อนข้างน้อย จึงทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจได้ สอดคล้องกับ สันทนา สุธาดารัตน์ (2557: 69) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนที่ได้รับการฝึกฝน และมีโอกาสปฏิบัติจริงจะมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น มีความกระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 ควรให้นักศึกษาได้เข้าไปศึกษาดูงาน หรือฝึกปฏิบัติงานจริงในโรงแรม เพราะจะได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง และทำให้นักศึกษาค้นเคยกับบรรยากาศในโรงแรมอีกด้วย

1.2 ควรมีการเพิ่มเนื้อหาสาระด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมในแต่ละชาติที่นักศึกษาสาขาการโรงแรมควรทราบ เพราะเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้ที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุในแบบสอบถาม

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการสร้างบทเรียนที่มีเนื้อหาเพิ่มเติมนอกเหนือจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เนื่องจากเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการบริการในงานโรงแรมนั้นมีขอบข่ายค่อนข้างกว้าง จึงควรนำเนื้อหาส่วนอื่นๆที่น่าสนใจมาพัฒนาบทเรียนเพิ่มเติม เช่น การแนะนำบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม และการให้ข้อมูลด้านสถานที่สำคัญหรือสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนที่นักศึกษาค้นเคย เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในรูปแบบอื่นๆ เช่น การวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งเป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพร่วมกัน เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยที่ครอบคลุม ลุ่มลึก ถูกต้อง ชัดเจน และแม่นยำมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564)**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561. จาก [www.ubu.ac.th/web/files\\_up/03f2017052216244626.pdf](http://www.ubu.ac.th/web/files_up/03f2017052216244626.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555). **ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561. จาก [www.tm.mahidol.ac.th/th/asean/ASEAN25-Archeva.pdf](http://www.tm.mahidol.ac.th/th/asean/ASEAN25-Archeva.pdf)
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. **วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย** 5 (1) : 7-14.
- ชุติมา กองถัน. (2556). **การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุดภาพประกอบการบรรยายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์จำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561. จาก [http://research.pcru.ac.th/rdb/pro\\_data/file/5602009.pdf](http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/file/5602009.pdf)
- นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. (2555). **ปัญหาการขาดแคลนนวัตกรรม สื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2561. จาก [www.mediathailand-ictedu.blogspot.com](http://www.mediathailand-ictedu.blogspot.com)
- พรสวรรค์ สีป้อ. (2550). **สุดยอดวิธีการสอนภาษาอังกฤษ**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2549). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รุจจิพร บัวแก้ว. (2549). **การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- วัชรีย์ พรหมโชติ. (2553). **การพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปี ตยานนท์, ดิเรก ศรีสุข. (2551). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันทนา สุธาธารัตน์. (2557). **ทฤษฎีการสอนภาษาอังกฤษ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุนิดา ปานดำรงสถิตย์. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี* 5(1): 29-38.
- สุวัฒน์ ทรัพย์ฉนวน. (2553). การสอนภาษาอังกฤษสำหรับเด็กอาชีวะ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561. จาก <http://krusuwat-skt.blogspot.com/2010/02/blog-post.html>
- อรุณี วิริยะจิตรา. (2555). *เหลี่ยมหลังแลหน้าการสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.
- Byrne, D. (1986). *Teaching oral English*. London : Longman.
- Likert, Rensis. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Nunan, D. (1989). *Designing tasks for the communicative classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richards, J. C. & Rogers, T. S. (2001). *Approaches and methods in language teaching*. 2<sup>nd</sup> ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Scott, Roger. (1981). *Speaking in Communication in the Classroom: Applications and Methods for a Communicative Approach*. London: Longman Group.