



การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม



โดย
นางสาวนาถุทัย ทองจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม



โดย
นางสาวนาถกัญญา ทองจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

DEVELOPMENT OF LESSONS TO ENHANCE HOTEL ENGLISH
LISTENING-SPEAKING ABILITIES FOR HOSPITALITY PROGRAM STUDENTS
OF NAKHON PATHOM VOCATIONAL COLLEGE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Education (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)
Department of Curriculum and Instruction
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม
โดย	นาถฤทัย ทองจันทร์
สาขาวิชา	การสอนภาษาอังกฤษ แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ศาสตราจารย์ ดร. บุชบา กนกศิลป์ธรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ดร. ภัทรธีรรา เทียนเพิ่มพูล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ศาสตราจารย์ ดร. บุชบา กนกศิลป์ธรรม)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. อุดมกฤษฎ์ ศรีนนท์)

56254312 : การสอนภาษาอังกฤษ แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม, การสอนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ, การพัฒนาบทเรียน

นางสาว นาถฤทัย ทองจันทร์: การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ศาสตราจารย์ ดร. บุชบา กนกศิลป์ธรรม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75 2) เปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนและหลังการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จำนวน 12 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน เรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำแบบทดสอบหลังเรียนและแบบสอบถามความคิดเห็น โดยใช้เวลาในการทดลอง จำนวนทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง โดยแบ่งออกเป็นเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง และเวลาในการทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 2 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวม 4 ชั่วโมง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 6 บท 2) แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อม และ 3) แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งมีสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก 2) ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาหลังการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสูงกว่าก่อนการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และ 3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

56254312 : Major (ENGLISH LANGUAGE TEACHING)

Keyword : ENGLISH FOR HOTEL, TEACHING LISTENING-SPEAKING, LESSON DEVELOPMENT

MISS NATRUETHAI THONGCHAN : DEVELOPMENT OF LESSONS TO ENHANCE HOTEL ENGLISH LISTENING-SPEAKING ABILITIES FOR HOSPITALITY PROGRAM STUDENTS OF NAKHON PATHOM VOCATIONAL COLLEGE THESIS ADVISOR : PROFESSOR BUDSABA KANOKSILAPATHAM, Ph.D.

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 sample, selected by a purposive sampling technique, was comprised of 12 first-year hospitality students of Nakhon Pathom Vocational College. The students did the pre-test, studied the English for hotel listening and speaking lessons, took the post-test and answered the questionnaire regarding opinions toward the lessons within the duration of 16 hours.

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 use 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 (average = 4.63 and standard deviation = 0.49).

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของศาสตราจารย์ ดร.บุษบา กนกศิลปะธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่สละเวลาให้คำแนะนำ เสนอแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการดำเนินการวิจัยและปรับปรุงแก้ไข คำแนะนำนี้ไม่เพียงแต่ทำให้วิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ได้ แต่ยังเป็นแนวคิดและวิธีการปฏิบัติที่ทรงคุณค่ายิ่งต่อผู้วิจัยในการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ภัทรธีรา เทียนเพิ่มพูล ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานในการสอบ และอาจารย์ ดร. อุดมกฤษฏี ศรีนนท์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาชี้แนะแนวทางการปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

กราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิกานต์ คงศักดิ์ อาจารย์กัญช้อเนก จารุรักษา และอาจารย์ศิวพร สุวรรณมณี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย กราบขอบพระคุณอาจารย์ Jay William Chambers ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจภาษาของเครื่องมือวิจัย และกราบขอบพระคุณอาจารย์จรรยาพร แพ้เกิด อาจารย์ประจำแผนกการโรงแรม ผู้ให้คำแนะนำร่วมในการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่อบรม สั่งสอน ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางให้กับผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อสมศักดิ์ – คุณแม่สุริรัตน์ ทองจันทร์ ที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจ ขอบคุณนางสาวสิรินดา จอมมงคล ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นพลังสำคัญในการผลักดันให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันและกันในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบใจนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-2 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองอย่างเต็มที่

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อกราบบูชาพระคุณบุพการีและครูบาอาจารย์ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ศิษย์ได้มีแนวทางสร้างสรรค์ความรู้สืบไป

นาถฤทัย ทองจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ปัญหาการวิจัย.....	6
1.5 สมมติฐานของการวิจัย.....	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	6
1.6.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	7
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม.....	9
2.1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes).....	9

2.1.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ.....	9
2.1.1.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ.....	10
2.1.2 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม.....	11
2.1.2.1 หัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการโรงแรม.....	11
2.1.2.2 หน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับการโรงแรม.....	14
2.1.2.3 คำศัพท์ที่ใช้ในงานโรงแรม.....	15
2.1.2.4 วลีที่ใช้ในงานโรงแรม.....	20
2.2 การสอนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ.....	25
2.2.1 การสอนการฟังภาษาอังกฤษ.....	25
2.2.1.1 ความหมายของทักษะการฟัง.....	25
2.2.1.2 ประเภทของการฟัง.....	26
2.2.1.3 ทักษะย่อยของทักษะการฟัง.....	27
2.2.1.4 หลักในการสอนการฟัง.....	27
2.2.1.5 ขั้นตอนการสอนทักษะการฟังภาษาอังกฤษ.....	29
2.2.1.6 กิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟัง.....	31
2.2.1.7 การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟัง.....	33
2.2.2 การสอนการพูดภาษาอังกฤษ.....	35
2.2.2.1 ความหมายของทักษะการพูด.....	35
2.2.2.2 ขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ.....	35
2.2.2.3 กิจกรรมที่ใช้ในการสอนการพูด.....	37
2.2.2.4 การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการพูด.....	39
2.3 การแสดงบทบาทสมมติ.....	45
2.3.1 ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติ.....	45
2.3.2 ลักษณะของการแสดงบทบาทสมมติ.....	45

2.3.3	ประโยชน์ของการแสดงบทบาทสมมติ	46
2.4	การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	47
2.4.1	แนวทางในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	47
2.4.2	กรอบในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	48
2.4.3	ขั้นตอนการพัฒนาสื่อการเรียนรู้.....	49
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
2.5.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยว และการโรงแรม	51
2.5.1.1	งานวิจัยภายในประเทศ	51
2.5.1.2	งานวิจัยต่างในประเทศ.....	53
2.5.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม.....	54
2.5.2.1	งานวิจัยภายในประเทศ	54
2.5.2.2	งานวิจัยภายนอกประเทศ.....	58
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2	ตัวแปรที่ศึกษา.....	61
3.3	ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.4	รูปแบบการทดลอง	62
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.6	การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	63
3.6.1	บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม.....	63
3.6.2	แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม.....	81
3.6.3	แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม.....	84

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	86
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้าน การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัย อาชีวศึกษานครปฐม ตามเกณฑ์ 75/75 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน	89
ตอนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ เพื่อการโรงแรมของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริม ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	91
ตอนที่ 3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของ นักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	92
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
5.2 สรุปผลการวิจัย.....	97
5.3 การอภิปรายผล.....	98
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	101
5.5 ข้อเสนอแนะ	102
5.5.1 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบทเรียน	102
5.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย.....	102
รายการอ้างอิง	103
ประวัติผู้เขียน.....	173

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 หัวข้อเรื่องจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร และตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรม.....	64
ตารางที่ 2 หัวข้อเรื่อง ทักษะทางภาษา และจุดประสงค์การเรียนรู้.....	66
ตารางที่ 3 ตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) ของบทเรียนสร้างเสริม ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	71
ตารางที่ 4 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทางตรงรายบท จำนวน 6 บท และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน.....	78
ตารางที่ 5 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทางตรงรายบท จำนวน 6 บท และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน.....	80
ตารางที่ 6 ตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Specifications).....	82
ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ (%).....	89
ตารางที่ 8 ผลการหาค่าประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ.....	90
ตารางที่ 9 คะแนนความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	91
ตารางที่ 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.).....	92
ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามความคิดเห็นจาก แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ	93
ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโครงสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ.....	123
ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบ.....	139
ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบวัดความสามารถ ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ.....	141
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น	143
ตารางที่ 16 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ.....	145

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลต่างเฉลี่ย (D). 147

ตารางที่ 18 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มี
 ต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ..... 160

ตารางที่ 19 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อ..... 162

ตารางที่ 20 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
 ทางตรงรายบทและคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนในชั้นตอนภาคสนาม 166



สารบัญรูปร่าง

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage)	68
ภาพที่ 3 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)	69
ภาพที่ 4 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage)	70



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษนอกจากจะเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารทั่วโลกแล้วยังมีความสำคัญในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยว พักผ่อน หรือด้วยวัตถุประสงค์อื่นใดในต่างประเทศ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะต้องมีความรู้และความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนิดา ปานดำรงสถิตย์, 2556) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั่วโลก ทุกภาคส่วนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรในสายงานดังกล่าว

จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ซึ่งเป็นแผนที่ปูทางการพัฒนาระยะยาว 20 ปี ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2560-2579) ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ภายใต้วิสัยทัศน์ "ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก ที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน" ได้คาดการณ์ว่าภายในปี 2579 ไทยจะมีโอกาสที่รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 13 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ 9 ล้านล้านบาทจากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการเติบโตของปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่แข็งแกร่ง และการพัฒนาด้านอุปสงค์ การรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิเช่น การขนส่ง การนำเที่ยว การโรงแรม การบริการอาหาร ธุรกิจบันเทิง รวมไปถึงธุรกิจการจัดประชุม สัมมนา และธุรกิจการแสดงสินค้า เป็นต้น ทำให้มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการจ้างงานบุคลากรในสายงานดังกล่าวต้องพิจารณาจากความสามารถในทักษะอาชีพเฉพาะด้าน ความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศ

สอดคล้องกับร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ให้มีสมรรถนะของการเป็นแรงงานที่มีทักษะสูง มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย และพูดได้อย่างน้อย 2 ภาษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาคนให้มีทั้งความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,

2560) ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายการศึกษาในการส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง ดังจะเห็นได้จากการวางยุทธศาสตร์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ที่ระบุอีกว่าสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่จัดการศึกษาจะต้องผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศเฉพาะด้าน นอกจากนี้ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรด้านการท่องเที่ยว โดยมีแผนงานและโครงการสำคัญ ซึ่งได้แก่ การปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาชาติเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน และทักษะการบริการเฉพาะกลุ่มการท่องเที่ยว รวมไปถึงการปรับปรุงทักษะอาชีพของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมความต้องการของอุตสาหกรรมและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล จากข้อมูลข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า การจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของผู้ที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศในอนาคต

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม คือ บุคลากรในสายงานดังกล่าว มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังการศึกษาวิจัยของ ธีระเดช ชื่นประภานุสรณ์ (2550) ซึ่งพบว่า พนักงานโรงแรมยังไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการพึงพอใจได้ สอดคล้องกับ ทศนีย์ ธีราพร (2556) ที่พบปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2557) กล่าวว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับกับดัชนีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Proficiency Index: EPI) ที่พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับต่ำมาก ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 62 จาก 70 ประเทศ โดยมีค่าดัชนี 45.35 (Education First, 2014) ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เพราะธรรมชาติของงานในสายงานโรงแรมเป็นการให้บริการแก่ผู้เข้าพักด้วยสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งหมายถึงการสร้างความรู้สึกสะทอนสบาย ความประทับใจ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของแขกผู้เข้าพัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ โดยทักษะการสื่อสารที่สำคัญสำหรับพนักงานโรงแรม รวมไปถึงผู้ที่ศึกษาในสายงานการบริการด้านการโรงแรมจะต้องมี คือทักษะด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ เพราะเป็นทักษะที่ใช้บ่อยที่สุด

เมื่อเทียบกับทักษะการอ่านและการเขียน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2555b) ที่ได้วางยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยกำหนดให้ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ซึ่งหมายถึง ทักษะการฟังและการพูด และนอกจากนี้ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องผ่านมาตรฐานภาษาอังกฤษตาม ตำแหน่งงานอีกด้วย

จากการสำรวจปัญหาด้านผู้เรียนในสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม โดยการสอบถามอาจารย์ผู้สอน พบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ขาดความมั่นใจ ประสบการณ์ และการฝึกฝนในการใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถใช้ภาษาโต้ตอบได้ทันที อีกทั้งไม่สามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ตามสภาพเป็นจริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับชุดิมา กองถัน (2556) พบว่า ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เพราะผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารได้อย่างทันท่วงที ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดทักษะการฟัง ทำให้ฟังไม่เข้าใจ อีกทั้งยังขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาและมีการฝึกฝนที่ไม่เพียงพอ เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ ณิชฐันรี ฤทธิรัตน์ (2557) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนมาก มีคะแนนความสามารถด้านภาษาอังกฤษต่ำ และให้ความเห็นว่า ปัญหาหลักคือ ความกลัวและความกังวล เนื่องจากนักศึกษากลัวว่า ตนเองจะพูดผิด กลัวใช้ไวยากรณ์ผิด ทำให้นักศึกษาไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ รวมไปถึงการมีความรู้ด้านคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ นอกจากนี้งานวิจัยของ Sudarat Kongkachat (2560) ยังพบว่า นักเรียนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 แผนกการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพไม่สามารถสนทนาภาษาอังกฤษได้อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งในการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมนั้น การสนทนาภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ซึ่งส่งผลต่อการทำงานในอนาคต

นอกจากปัญหาด้านตัวผู้เรียนแล้ว ยังพบว่า สื่อการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมยังมีจำนวนไม่มากพอที่ครูผู้สอนจะสามารถเลือกสรรเพื่อนำมาประกอบการจัดการเรียนรู้ได้ ในขณะที่เดียวกันสื่อที่มีอยู่ยังเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียนรู้และบริบทของประเทศไทย อีกทั้งอาจไม่ตรงตามความต้องการของครูผู้สอนและผู้เรียน เช่น หนังสือเรียนมีเนื้อหาที่ผู้เรียนสามารถฝึกทักษะการพูดน้อย บางสถานการณ์ไกลตัว จึงทำให้ผู้เรียนขาดความสนใจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (2555) ที่กล่าวว่า สื่อการเรียนรู้ที่มีในปัจจุบัน ส่วนมากเป็นสื่อที่ไม่มีส่วนเราที่ตรงพฤติกรรมการเรียนรู้ ไม่น่าสนใจ หรือเป็นสื่อที่มีเนื้อหาไม่ตรงกับสภาพปัจจุบัน

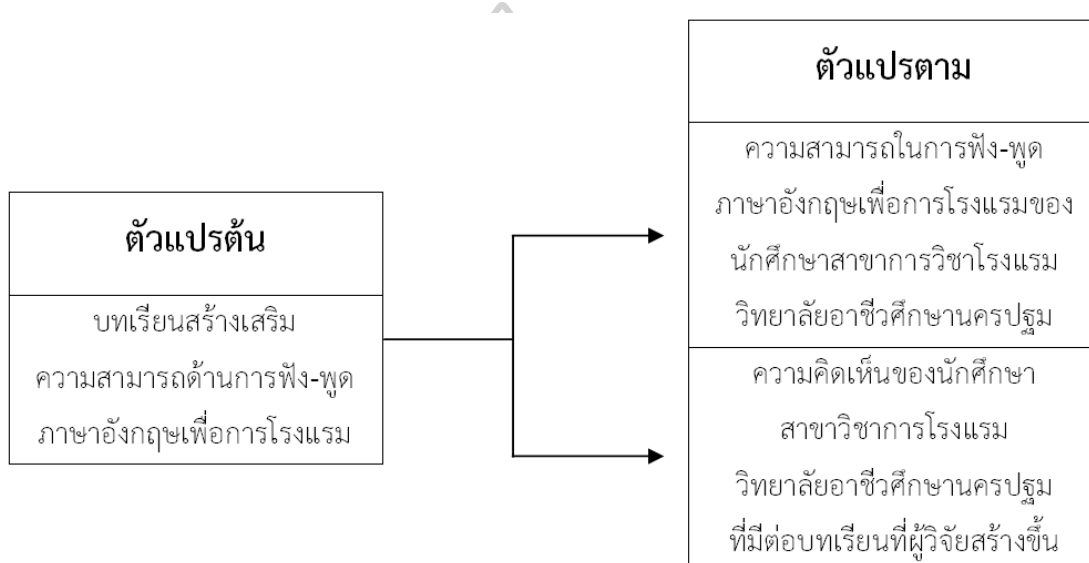
นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาความเป็นมาของงานวิจัยเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยพบว่า มีงานวิจัยที่น่าสนใจและมีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ คือ งานวิจัยของรุจจิพร บัวแก้ว (2549) ที่ได้ทำการพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาวิชาการโรงแรมระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร จำนวน 26 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง และมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการพูด และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมพร้อมแผนการสอนแบบทดสอบวัดความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษทางอ้อมและทางตรงก่อนและหลังการทดลองแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีค่าเท่ากับ 76.88/66.80 ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากการทำแบบฝึกเสริมทักษะการพูดสูงกว่าก่อนการทำแบบฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษามีความเห็นต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้คือ ควรวัดความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษทางตรงมากกว่าการวัดทางอ้อม เพื่อจะได้หาประสิทธิภาพของแบบฝึกได้อย่างชัดเจน ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อการวิจัย เช่น ภาพบันทึกวีดิทัศน์ทักษะการพูดของนักศึกษามีผลหรือผลเสียต่อการพัฒนาความสามารถทักษะการพูด และการประเมินระดับความสามารถทักษะการพูดของนักศึกษาในกิจกรรมคู่หลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ควรใช้คู่เดียวกันกับก่อนการใช้แบบฝึกเสริมทักษะ เพราะจะทำให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรงมากกว่า

จากการศึกษาที่มาและความสำคัญของสภาพปัญหา งานวิจัยด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ที่กำลังศึกษา และจะก้าวเข้าสู่สายงานอุตสาหกรรมการโรงแรมในอนาคต นอกจากนี้ยังเป็นการตอบโจทย์แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ที่ต้องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทักษะพื้นฐาน และทักษะการบริการเฉพาะกลุ่มการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) โดยผู้วิจัยได้เล็งเห็นช่องว่างที่จะสามารถทำการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ ทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และระดับของผู้เรียน งานวิจัยของรุจจิพร บัวแก้ว (2549) ที่ได้ทำการพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาวิชาการโรงแรมระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การพัฒนาทักษะการพูดควรจะมีการพัฒนาควบคู่ไปกับทักษะการฟัง ซึ่งเป็นธรรมชาติของการเรียนรู้ทางภาษา และในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างจากงานวิจัยข้างต้น คือ ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 โดยงานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์หลักเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริม

ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ซึ่งผู้เรียนจะต้องได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านทฤษฎีรวมไปถึงด้านปฏิบัติ อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ กล่าวคือ ผู้เรียนต้องมีความรู้ ในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความเข้าใจในคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ใช้ใน งานโรงแรม ความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูล ตลอดจนการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักใน โรงแรม

1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ให้ ได้ตามเกณฑ์ 75/75

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ก่อนและหลังการใช้ บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.3.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.4 ปัญหาการวิจัย

1.4.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตาม เกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

1.4.2 ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการวิชา โรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม หลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สูงกว่าก่อนใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นหรือไม่

1.4.3 นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษา นครปฐม มีความคิดเห็นต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอย่างไร

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

1.5.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตาม เกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75

1.5.2. ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการวิชา โรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม หลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สูงกว่าความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.5.3 นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษา นครปฐม มีความคิดเห็นในระดับดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.6 ขอบเขตของการวิจัย เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของ การวิจัยไว้ดังนี้

1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.6.1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 12 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

1.6.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับ ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

1.6.2. ตัวแปรที่ศึกษา

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

1.6.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม และ (2) ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.7.1 คะแนนที่ได้จากการทดสอบครั้งแรก (Pretest) เป็นเครื่องชี้บอกถึงความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาแต่ละคนก่อนการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.7.2 คะแนนที่ได้จากการทดสอบครั้งหลัง (Posttest) เป็นเครื่องชี้บอกถึงความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาแต่ละคนหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยแบ่งออกเป็นเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง และเวลาในการทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 2 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวม 4 ชั่วโมง ซึ่งเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

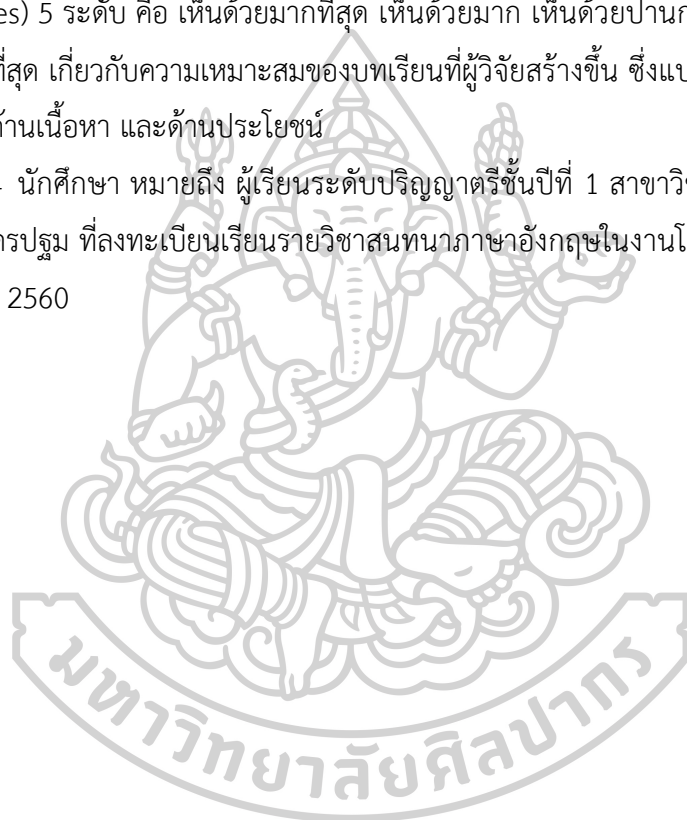
1.9.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม หมายถึง สื่อการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 บท ซึ่งมีสาระด้านการจองห้องพัก (Room Reservation) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) และการสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) เป็นต้น ซึ่งเป็นเนื้อหาภาษาด้านการฟัง-พูดที่สังเคราะห์มาจากหลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) และเอกสารตำราภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

1.9.2 ความสามารถทางการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกจากการทำแบบทดสอบการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีเนื้อหาจากการเรียน

บทเรียน 6 บท ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนี้ 1) การจองห้องพัก (Room Reservation) 2) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 3) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) 4) การลงทะเบียนออก (Checkout) 5) บริการอาหาร (Room Service) และ 6) งานแม่บ้าน (Working in Housekeeping) โดยแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ แบบทดสอบทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งสิ้น 60 คะแนน

1.9.3 ความคิดเห็น หมายถึง คะแนนที่ได้จากการทำแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อเนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เกี่ยวกับความเหมาะสมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์

1.9.4 นักศึกษา หมายถึง ผู้เรียนระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมในครั้งนี ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและหลักปฏิบัติไปใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย โดยมีประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

2.1.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)

2.1.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) เป็นภาษาอังกฤษที่มุ่งสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน ตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

Stevens (1988) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้คือการออกแบบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน และมีความสัมพันธ์กับอาชีพ ดังนั้นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจึงมีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อและเนื้อหาเฉพาะด้าน และนอกจากนี้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จะให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาในบริบทต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม นั่นคือการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้จริงในบริบทหรือสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งการสอนอาจมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การฟัง การอ่าน เป็นต้น ลักษณะข้างต้นของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป สอดคล้องกับ Hutchinson and Waters (1994) ที่กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกันเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม แต่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน และวิธีการสอนนั้นอาจแตกต่างจากการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป ในขณะที่ Robinson (1991) กล่าวว่า นิยามของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีพื้นฐานมาจากลักษณะพิเศษและเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ โดยลักษณะพิเศษของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะคือ ความจำกัดของเวลา ซึ่งหมายถึงระยะเวลาที่มีความจำกัดในการที่จะทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียน โดยผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มักจะเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการเฉพาะด้านที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านอาชีพ หรือด้านการศึกษา และเกณฑ์สำคัญ 2 ประการ คือ ภาษาอังกฤษเพื่อ

วัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นเส้นทางไปสู่เป้าหมาย และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ พัฒนามาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ซึ่งการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการอบรม การปฏิบัติ และความรู้ 3 ด้าน คือ ด้านภาษา ด้านการเรียนการสอน และความสนใจเฉพาะของผู้เรียน

จากความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ที่นักการศึกษาได้นิยามไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีความแตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป เพราะเป็นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับอาชีพ ซึ่งเน้นการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของผู้เรียน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในบริบทต่างๆได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.1.1.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ในการจัดแบ่งประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ นั้น นักการศึกษาได้แบ่งประเภทไว้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

Mackay and Mountford (1978) ได้แบ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ตามเหตุผล (Reasons) ทางด้านวิชาชีพ (Vocation/Profession) ในการเรียน การสอนภาษาเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเพื่อความต้องการด้านอาชีพ (Occupational require/wants) เช่น พนักงานโทรศัพท์ระหว่างประเทศ นักบิน เป็นต้น
2. ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกอบรมด้านอาชีพ (Vocational training) เช่น พนักงานโรงแรม พนักงานบริการ หรืออาชีพด้านช่างต่างๆ เป็นต้น
3. ภาษาอังกฤษเพื่อวิชาการและอาชีพ (Academic or Professional Study) เช่น แพทย์ วิศวกร หรือนักกฎหมาย เป็นต้น

Hutchinson and Waters (1994) จำแนกภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างละเอียด ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology: EST) ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกเป็นสาขาย่อย ได้แก่ ประเภทที่หนึ่งคือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes: EAP) ซึ่งเป็นรายวิชาที่มักจะมีองค์ประกอบที่ศึกษาทักษะต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษด้านการแพทย์ (English for Medical Studies) เป็นต้น และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค (English for Technicians) เป็นต้น

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economics: EBE) ซึ่งแบ่งแยกออกเป็น 2 สาขา ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ (English for Economics) เป็นต้น และ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ (English for Secretaries) เป็นต้น

3. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (English for Social Science: ESS) สามารถแยกย่อยออกเป็น 2 สาขา ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านจิตวิทยา (English for Psychology) เป็นต้น และ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการสอน (English for Teaching) เป็นต้น

Robinson (1991) จำแนกภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะออกเป็น 2 ประเภท ใหญ่ๆ เช่นเดียวกับ Dudley-Evans และ John (1898) ซึ่งได้แก่

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านการงานและการฝึกอบรม

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการศึกษาหรือด้านวิชาการ (English for Educational/ Academic Purposes: EEP/EAP) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านวิชาการหรือด้านการศึกษาของผู้เรียน

จากข้อความข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาเฉพาะสาขาวิชาการ (English for Educational/Academic Purposes: EEP/EAP) และภาษาอังกฤษเฉพาะเพื่อวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) ซึ่งอาจมีประเภทย่อยๆ แยกตามสาขาได้อีก โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการผู้เรียน โดยเฉพาะการนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในสายงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.2 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

2.1.2.1 หัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการโรงแรม

ดังที่กล่าวข้างต้นว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวิชาที่มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน ซึ่งภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมถือเป็นสาขาหนึ่งของ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และเพื่อการตอบสนองความต้องการให้ตรงจุด ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษ

ในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) และเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษพื้นฐานที่ใช้ในงานโรงแรม
2. สามารถสื่อสาร ให้ข้อมูลและบริการในโรงแรม
3. กรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา ดังนี้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานโรงแรม
2. สนทนาภาษาอังกฤษในการให้บริการตามสถานการณ์

คำอธิบายรายวิชา คือ “ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ภาษาอังกฤษในการต้อนรับ การบริการแขกในสถานการณ์ต่างๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การสำรองห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การติดต่อทางโทรศัพท์ การกรอกแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานโรงแรม การบริการทั่วไปในโรงแรม และฝึกทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม”

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จากการวิเคราะห์จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ตามหลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) ได้ดังนี้ 1) การต้อนรับแขกที่มาพักในโรงแรม 2) การบริการแขกในสถานการณ์ต่างๆ 3) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก 4) การสำรองห้องพัก 5) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6) การติดต่อทางโทรศัพท์ และ 7) การกรอกแบบฟอร์มที่ใช้ในโรงแรม

นอกจากการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษาดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์หัวข้อเรื่องเกี่ยวกับการโรงแรมจากตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 4 เล่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. International Hotel English โดย Adamson Donald (1989)
2. Hotel & Hospitality English โดย Seymour Mike (2011)
3. Communicative English for Hotel Personnel โดย Kanitta Utawanit (2013)
4. ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว โดย ภัทพร สหวัฒน์พงศ์ (2556)

Adamson (1989) ได้เขียนตำราภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม International Hotel English โดยประกอบด้วยหัวข้อเรื่องดังนี้ 1) ประเภทของโรงแรม และกิจกรรมต่างๆ ในโรงแรม (Hotel types and hotel activities) 2) พนักงานโรงแรม (Hotel staff) 3) ประเภทของห้องพัก

การตกแต่งและอุปกรณ์ในห้องพัก (Room Types, Furnishing and Equipment) 4) การจองห้องพัก (Reservation) 5) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 6) การบริการในโรงแรม (Hotel Services) 7) การลงทะเบียนออก (Checkout) 8) การรับมือกับข้อร้องเรียน (Dealing with Complaints) 11) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการสัมมนา (Conference Facilities) และ 12) อาชีพต่างๆ (Careers)

Seymour (2011) ได้เขียนตำราชื่อ Hotel & Hospitality English ประกอบด้วยบทเรียน 24 บท ดังนี้ 1) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 2) การดูแลแขกผู้เข้าพัก (Looking after guests) 3) การจองห้องพัก (Reservation inquiries) 4) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Phone calls to reception) 5) ในร้านอาหาร (In the restaurant) 6) บาร์ (At the bar) 7) การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room service) 8) การให้บริการลูกค้า (Guest Services) 9) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) และ 10) การลงทะเบียนออก (Checkout)

Kanitta Utawanit (2013) ได้เขียนตำราชื่อ Communicative English for Hotel Personnel ซึ่งประกอบด้วยหัวเรื่อง ดังนี้ 1) การจองห้องพัก (Taking Reservations) 2) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 3) การฝากและรับฝากข้อความ (Giving and Taking Messages) 4) การบริการลูกค้า (Counter Service) 5) การบอกทิศทาง (Giving Directions) 6) การรับออเดอร์ (Taking an order) 7) การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (Room service) 8) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) 9) การเงิน (Cashiering) และ 10) การให้ข้อมูล (Giving Information)

ภัทรพร สหวัฒน์พงศ์ (2556) ได้เขียนตำราชื่อ ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว ที่ประกอบด้วย 1) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 2) การเตรียมกระเป๋า (Unpacking) 3) การขอข้อมูลของโรงแรม (Getting Hotel Information) 4) ปัญหาเกี่ยวกับห้องพัก (Having Problems with Room) 5) การลงทะเบียนออก (Checkout) 6) การเลือกห้องอาหาร (Choosing a Restaurant) 7) การจองห้องอาหาร (Getting a Table) 8) การสั่งอาหาร (Ordering) และ 9) ข้อผิดพลาดในการสั่งอาหาร (Wrong Order)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยได้คัดเลือกหัวข้อเรื่องที่มีความถี่ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปจากเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 4 เล่ม และผลจากการคัดเลือกหัวข้อเรื่องที่จะนำไปสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ได้แก่

1. Room Reservation (การจองห้องพัก)
2. Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก)
3. Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์)
4. Checkout (การลงทะเบียนออก)

5. Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก)

6. Working in Housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)

จากหัวข้อเรื่องที่ระบุข้างต้น เป็นหัวข้อเรื่องที่มีการเรียงลำดับตามกระบวนการให้บริการในโรงแรม โดยสามารถจำแนกเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ ในโรงแรมคือ หัวข้อ 4 อันดับแรกมีความเกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) หัวข้อในลำดับที่ 5 เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) และหัวข้อในลำดับสุดท้ายเกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) ซึ่งล้วนแต่เป็นเนื้อหาที่จำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกงานและปฏิบัติงาน สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม

2.1.2.2 หน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับการโรงแรม

หน้าที่ทางภาษาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสื่อสาร โดยเฉพาะงานด้านการโรงแรม ซึ่งพนักงานโรงแรมจะต้องมีการสนทนากับแขกผู้เข้าพักในโรงแรมหรือผู้ใช้บริการต่างๆ ในโรงแรม ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมหน้าที่ของภาษาที่มีความเกี่ยวกับการโรงแรม ดังนี้

Harding (1994) กล่าวว่า หน้าที่ทางภาษาเกี่ยวกับการโรงแรม ได้แก่ 1) การให้ข้อมูล (giving information) 2) การให้คำแนะนำ (making recommendations) และ 3) การแก้ปัญหา (dealing with problems)

หน้าที่ทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม จาก telc GmbH (1998) ซึ่งเป็นคู่มือในการทดสอบภาษาอังกฤษสำหรับโรงแรมและภัตตาคาร (English B1 Hotel and Restaurant) ได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำ (advising guest e.g. food, drinks, etc.) 2) การเริ่มต้นและจบบทสนทนา (beginning and ending conversation e.g. on the phone) 3) การร้องเรียนหรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (complaining and reacting to complaints) 4) การบรรยายเกี่ยวกับโรงแรมและภัตตาคาร (describing a hotel or restaurant) 5) การระบุปัญหาและการแก้ปัญหา (describing problems and their solutions) 6) การถามและการตอบคำถาม (enquiring and answering enquiries) 7) การบอกทิศทางทั้งในและนอกโรงแรมและภัตตาคาร (giving directions inside and outside the hotel or restaurant) 8) การให้คำสั่งแก่พนักงาน (giving instructions to staff) 9) การร้องขอและการสนองตอบการร้องขอ (making and reacting to requests) 10) การเสนอแนะเกี่ยวกับอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (recommending e.g. food, services, facilities, places) 11) การรับออเดอร์ (taking orders) และ 12) การต้อนรับและกล่าวทักทาย (welcoming and greeting guests)

Spratt, Pulverness, and Williams (2005) ยังได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟังไว้ เช่นกันว่า ได้แก่ 1) การขอโทษ (apologizing) 2) การทักทาย (greeting) 3) การให้ความกระจ่าง (clarifying) 4) การเชิญ (inviting) 5) การคำแนะนำ (advising) 6) การแสดงความเห็นด้วย (agreeing) 7) การแสดงความไม่เห็นด้วย (disagreeing) 8) การปฏิเสธ (refusing) 9) การขอบคุณ (thanking) 10) การขัดจังหวะ (interrupting) 11) การแสดงความชอบ (expressing preferences) และ 12) การแนะนำ (suggesting & introducing)

จากการรวบรวมและวิเคราะห์หน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟังและทักษะการพูดจากนักการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกหน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟังและทักษะการพูดที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องทั้ง 6 เรื่อง ซึ่งได้แก่ 1) หน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังเพื่อจับใจความสำคัญ (listening for the main idea) การฟังเพื่อหารายละเอียด (listening for details) การฟังเพื่อหาข้อมูลเฉพาะ (listening for specific information) และ 2) หน้าที่ทางภาษาของทักษะการพูดที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ได้แก่ การต้อนรับ การทักทาย และการกล่าวอำลา (welcoming greeting and saying goodbye guest) การเริ่มต้นและจบบทสนทนา (beginning and ending conversation e.g. on the phone) การเสนอความช่วยเหลือ (offering help) การร้องขอและตอบสนองต่อการร้องขอ (making and reacting to requests) การถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (asking and giving information about hotel) การแนะนำเกี่ยวกับอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (recommending e.g. food, services, facilities, places) การบรรยายวิธีการหรือคำชี้แจง (describing how to do something, giving detailed instructions) การรับออเดอร์ (taking orders) การยืนยันข้อมูล (confirming information) และการให้คำชี้แจงแก่พนักงาน (giving instructions to staff) ซึ่งหน้าที่ทางภาษาดังกล่าว ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญและจำเป็นต่อนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างยิ่ง

2.1.2.3 คำศัพท์ที่ใช้ในงานโรงแรม

ในการทำงานด้านการโรงแรม นอกจากทักษะทางภาษา หน้าที่ทางภาษา ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งแล้วนั้น คำศัพท์ที่ใช้ในงานโรงแรมก็มีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมจากหลายแหล่งข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุมและรอบด้าน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

Adamson (1989) ที่ได้แบ่งหมวดของคำศัพท์เกี่ยวกับการโรงแรม ดังนี้

1. ประเภทของโรงแรม (Hotel types) เช่น resort hotel, commercial hotel, motel, airport hotel, luxury hotel, guest house เป็นต้น

2. ตำแหน่งของพนักงานโรงแรม (Hotel staff) เช่น General Manager, Duty Manager, Receptionist, Room Clerk, Concierge, Porter, Chef, Valet เป็นต้น

3. ประเภทของห้องพัก (Room types) เช่น single, double, connecting/adjoining rooms, twin, triple, suite, family เป็นต้น

4. เครื่องเรือนและอุปกรณ์ในห้องนอนและห้องน้ำ (Furniture and equipment in the bedroom and bathroom) เช่น ashtray, bedside table, blanket, curtain, plug, sheet, shower, tap (faucet), towel, toilet paper, wardrobe, wastepaper basket เป็นต้น

5. มื้ออาหารและรูปแบบของอาหาร (Meals and Food plans) เช่น English breakfast, Continental breakfast, lunch, dinner, European plan, Bed and breakfast (Continental plan), Half board, Full board เป็นต้น

6. ห้องสัมมนา (Conference rooms) เช่น conference center, auditorium, capacity, seating, seat, exhibition hall, seating capacity, folding partition เป็นต้น

ทัศนีย์ ธารพร (2551) ยังได้รวบรวมและแบ่งคำศัพท์เกี่ยวกับโรงแรม ออกเป็นหมวดต่างๆ ดังนี้

1. เครื่องใช้ในโรงแรม (Accessories in Hotels) เช่น cosmetic mirror, lamp, personal safe, sofa/settee, spy hole/ peep hole, weighing scale, world time clock เป็นต้น

2. ศัพท์แผนกแม่บ้าน (Housekeeping vocabulary) เช่น adapter, ashtray, baby sister, broom, sewing kit, to change, to mop, to scrub, to sweep, to turn down เป็นต้น

3. ศัพท์แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Vocabulary) เช่น

- เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ และน้ำแร่ (Soft-drink and Minerals): soft-drink, mineral water, soda water เป็นต้น

- น้ำผักและน้ำผลไม้ (Fruit and Vegetable Juices): apple juice, orange juice, carrot juice, tomato juice เป็นต้น

- กาแฟและชา (Coffee and Tea): coffee, tea, black coffee, iced coffee, espresso, cappuccino เป็นต้น

- เครื่องดื่มผสมและเครื่องดื่มอื่นๆ (Cocktails and Other Beverages): Cocktail, Dry Martini, Margarita, Gin Fizz, Whisky Sour เป็นต้น

- เครื่องดื่มผสมแบบไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-Alcoholic Drinks): Fruit Punch, Shirley Temple- เครื่องดื่มผสมผลไม้พื้นเมือง (Tropical Cocktails): Mango Daiquiri, Planters Punch, Tequila Sunrise เป็นต้น

- เบียร์ (Beer): San Miguel, Super Lion, Carlsberg, Heineken, Fosters เป็นต้น

4. ศัพท์แผนกครัว (Kitchen Vocabulary) เช่น

- ผลไม้ (Fruits): apple, blueberry, cherry, coconut เป็นต้น
- ผัก (Vegetables): asparagus, bitter melon, bamboo shoot, carrot, onion, pumpkin, taro, tomato เป็นต้น
- ถั่วต่างๆ (Nuts): almond, cashew nut, peanut, walnut เป็นต้น
- ก๋วยเตี๋ยว, ข้าวและเส้นพาสต้า (Pasta/Rice/Noodles): angel hair, cannelloni, noodles, rice, spaghetti เป็นต้น
- เครื่องปรุงและส่วนประกอบของอาหาร (Ingredients): barley, bean curd, cream, egg, fish sauce, oil, soya sauce, tomato sauce, vinegar, wasabi เป็นต้น
- วิธีการเตรียมและประกอบอาหาร (Preparation Methods): bake, barbecue, boil, chill, chop, cube, cut, dice, grill, heat, mix, slice, steam, stew, whip เป็นต้น
- ภาชนะ (Utensils): bread and butter plate, butter dish, butter knife, cup, dinner fork, knife, napkin, bowl, spoon, glass เป็นต้น

นอกจากนี้ ทัศนีย์ ธรรมพร (2551) ยังได้รวบรวมการสะกดอักษรภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเพื่อการสื่อสารทางโทรศัพท์ ที่นิยมใช้ในระบบโรงแรม ดังนี้

A = Able	N = Nancy
B = Baker	O = Oboe
C = Charlie	P = Peter
D = Dog	Q = Queen
E = Easy	R = Roger
F = Fox	S = Sugar
G = George	T = Tare
H = How	U = Uncle
I = Item	V = Victor
J = Jimmy	W = William
K = King	X = X-ray
L = Love	Y = Yolk
M = Mike	Z = Zebra

ตัวอย่าง: Ulla = Uncle/Love/Love/Able หรือ Uncle/Double Love/Able

Seymour (2011) ได้แบ่งคำศัพท์เกี่ยวกับการโรงแรม ออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆอย่างละเอียด ซึ่งได้แก่

1. ตำแหน่งของพนักงานโรงแรม (Hotel personnel) เช่น General Manager, Sales Manager, Receptionist, Concierge, Housekeeper เป็นต้น
2. แผนกต่างๆ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม (Hotel department, services and facilities) เช่น ballroom, bar, business center, fitness center, florist, housekeeping, reception, restaurant, room service, swimming pool เป็นต้น
3. งานแม่บ้านและการดูแลรักษา (Housekeeping and maintenance) เช่น cloth, furniture polish, to mop, to repair, to tidy, to sweep, to vacuum เป็นต้น
4. การจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพักและลงทะเบียนออก (Booking, and checking in and out) เช่น accommodation, deposit, to book, to check in, to check out, to pay a bill, rack rate, room only เป็นต้น
5. ห้องพัก (Hotel rooms) เช่น alarm clock, bed, duvet, cot, double room, king-sized bed, single room, sheet, twin bed เป็นต้น
6. อุปกรณ์ในห้องพัก (Hotel room fixtures and fittings) เช่น air conditioning, blinds, curtains, drawers, iron, laundry bag, minibar, safe, slippers, wardrobe เป็นต้น
7. ของใช้เบ็ดเตล็ด (Bathroom accessories) เช่น cotton buds, bathrobe, sewing kit, shower cap, toilet paper เป็นต้น
8. อุปกรณ์ในห้องน้ำ (Bathroom fixtures and fittings) เช่น bathmat, bathtub, glasses, Jacuzzi, mirror, soap dish, shower, sink, tap, towel, wastebasket เป็นต้น
9. เครื่องอาบน้ำ (Bathroom toiletries) เช่น conditioner, shampoo, shower gel, soap, toothbrush, toothpaste, razor เป็นต้น
10. ห้องอาหาร (Restaurant) เช่น chair, crockery, cup, fork, knife, menu, plate, saucer, soup bowl, spoon, table, wine เป็นต้น
11. ตำแหน่งพนักงานในห้องอาหารและห้องครัว (Restaurant and kitchen personnel) เช่น busboy, chef, head waiter, waiter, waitress, wine waiter, steward เป็นต้น
12. การชำระบิลในห้องอาหาร (Restaurant-paying the bill) เช่น bill, cover charge, credit card terminal, service charge, tip, to pay the bill, to charge to a room เป็นต้น
13. วิธีการปรุงอาหาร (Cooking methods) เช่น baked, blended, boiled, chilled, frozen, fried, grilled, mixed, roasted, served, sliced, steamed, warm เป็นต้น

14. การรับประทานอาหารในห้องอาหาร (Dining in the restaurant) เช่น a la carte, aperitif, dessert, main course, fixed price menu, starter, to book, to cancel a booking เป็นต้น

15. บาร์ (In the Bar) เช่น bar, bartender, bottle opener, corkscrew, happy hour, ice, snacks, to mix a drink/ cocktail, to pour เป็นต้น

16. เครื่องดื่ม (Drinks) เช่น bottled beer, draught beer, white wine, red wine, sparkling wine, cocktail, spirits, coffee, mineral water, mixers, soft drinks, tea เป็นต้น
พจนานุกรม จีรางกุล (2554) ยังได้แบ่งคำศัพท์ที่ใช้ในงานโรงแรม ซึ่งได้แก่

1. สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facilities) เช่น bar, restaurant, gym/fitness, car park, swimming pool, sauna, spa, laundry service, conference room เป็นต้น

2. การจองห้องพัก (Room Reservation) เช่น reservation, credit card, stay ,single room, double room, available, rate, credit card, confirm เป็นต้น

3. การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) เช่น registration, settle, accept, escort, passport, include, breakfast เป็นต้น

4. ประเภทของเตียงและห้องพัก (Bed and Room types) เช่น king size bed, twin beds, single room, double room, triple room, suite room เป็นต้น

5. การบอกทิศทาง (Giving directions) เช่น close to, above, next to , along, in front of, inside, outside, between, opposite, towards, behind, below เป็นต้น

6. อุปกรณ์ในการจัดสัมมนา (Items of conference equipment) เช่น overhead projector, lectern, podium, microphone, projector screen, video recorder เป็นต้น

7. ประเภทของเครื่องดื่ม (Types of beverage) เช่น

- Spirit: Brandy, Rum, Tequila, Vodka, Gin เป็นต้น

- Wines (Fortified): Madeira, Port, Sherry, Vermouth เป็นต้น

- Wines (Table): Chablis, Merlot, Zinfandel เป็นต้น

- Soft drinks/ mixers: Tonic water, Soda, Mineral water, Juice เป็นต้น

8. การลงทะเบียนออกห้องพัก (Checkout) เช่น settle, sign, receipt, accept, minibar, include, hope, enjoy, credit card, cash, room rate เป็นต้น

จากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมคำศัพท์เกี่ยวกับโรงแรมจากหลากหลายแหล่งข้อมูล สามารถสรุปได้ว่าคำศัพท์ในหมวดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องทั้ง 6 เรื่อง ได้แก่ การจองห้องพัก (Room Reservation) ประเภทของห้องพัก (Room types) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facilities) การลงทะเบียนออกห้องพัก

(Checkout) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) มีอาหารและรูปแบบของอาหาร (Meals and Food plans) งานแม่บ้านและการดูแลรักษา (Housekeeping and maintenance) เครื่องเรือนและอุปกรณ์ในห้องนอนและห้องน้ำ (Furniture and equipment in the bedroom and bathroom) และการสะกดอักษรภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ในระบบโรงแรม (International Phonetic Alphabet for Hotel)

2.1.2.4 วลีที่ใช้ในงานโรงแรม

นอกจากผู้เรียนในสาขาการโรงแรมจะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระในงานโรงแรม เช่น คำศัพท์ที่ใช้ในงานโรงแรม ทักษะและหน้าที่ทางภาษาที่สำคัญแล้ว ผู้เรียนในสาขานี้ยังจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวลีที่มักจะใช้ในงานโรงแรม เพื่อให้สามารถสนทนากับแขกผู้เข้ารับบริการในโรงแรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมวลีที่ใช้ในงานโรงแรมดังต่อไปนี้

Seymour (2011) ได้แบ่งวลีที่มักจะใช้ในงานโรงแรมไว้เป็นหมวดหมู่ย่อยอย่างละเอียด ดังนี้

1. การจองห้องพัก (Reservation inquiries) เช่น
 - I need a credit card number to guarantee the reservation.
 - We look forward to seeing you in ... (month).
2. การเปลี่ยนแปลงและการยกเลิกการจองห้องพัก (Changing and cancelling reservations) เช่น
 - Could you tell me your name and the reservation number, please?
 - I've cancelled within / outside the cancellation deadline.
3. การลงทะเบียนเข้าพัก (Checking in) เช่น
 - Welcome to Metro hotel.
 - Could I have your credit card, please?
 - Please sign here.
 - Enjoy your stay.
4. การลงทะเบียนเข้าพักแขกที่ไม่ได้จองล่วงหน้า (Checking in a guest without a reservation) เช่น
 - Do you have a reservation?
 - Our rack rate / wake – up rate is ...
 - Could you fill in this guest registration card for me, please?

5. การลงทะเบียนออกจากห้องพัก (Checking out) เช่น
 - How was your stay?
 - Are you using the same credit card (you gave me when you check in)?
 - See you next trip. / Have a safe trip home.
6. การสนทนาทางโทรศัพท์ (Answering a call) เช่น
 - I'll put you through to
 - Please hold the line.
 - Would you like to leave a message?
7. ปัญหาด้านการสื่อสาร (Communicative problems) เช่น
 - It's a very bad line.
 - I didn't quite catch your name.
 - Would you mind repeating ...?
8. การรับมือกับแขกผู้เข้าพัก (Dealing with 'difficult' guests) เช่น
 - Is that ... (M) for ... (Mike) or ... (N) for ... (November)?
 - Let me (just) read that back to you.
9. การรับมือกับปัญหาและการกล่าวคำขอโทษ (Handling problems and apologizing) เช่น
 - I'm sorry your room isn't quite ready yet.
 - Normally our check - in is from
 - May I suggest ...?
10. การสอบถามข้อมูล (Asking for information) เช่น
 - Do you have a reservation?
 - Can you tell me your name, please?
11. การร้องขอ (Asking someone to do something) เช่น
 - Please could give me your first name?
 - Can you tell me your room number, please?
 - Would you mind repeating that?
12. การให้บริการลูกค้า (Guests services) เช่น
 - What can I do for you? / How can I help you?
 - I'll take care of that for you.
 - Would you like me to look something up for you?

13. การใช้บริการศูนย์บริการทางธุรกิจ (Using business center) เช่น
- Our business center has free internet access / Wi-Fi for guests.
 - You can use the business center facilities free of charge.
14. ระหว่างอาหารเช้า (Breakfast orders) เช่น
- The continental breakfast is on the buffet.
 - I'll come and take your orders in a moment.
 - What kind of tea / bread would you like?
15. บาร์ (At the bar) เช่น
- Would you like some drinks?
 - That'll be (price), please.
16. การรับมือกับข้อร้องเรียนที่บาร์ (Dealing with complaints) เช่น
- I'm very / really sorry.
 - I'll replace it right away.
 - I hope this one is better for you.
17. ร้านอาหาร (In the restaurant) เช่น
- Would you like an aperitif before you order?
 - Let me give you some menus.
 - Let me know when you're ready to order.
18. การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ห้องพัก (Room service) เช่น
- Would you like tea or coffee?
 - It'll be with you in (about) ... minutes.
19. การให้คำชี้แจงกับแม่บ้าน (Giving instructions to a maid) เช่น
- Make sure that you
 - Every room must have
 - Don't forget to
20. การบรรยายสถานที่ (Describing where things are) เช่น
- There's swimming pool in the business center.
 - There are two bars in the hotel.
 - The continental breakfast is on the buffet over there.

21. การให้ความช่วยเหลือและการบอกทิศทาง (Helping guests and giving directions) เช่น
- Turn left / right out of the hotel.
 - Turn right, then take the first left, then go straight on.
 - It's about ... minutes / meters/ miles away.
22. การให้คำแนะนำ (Giving advice and recommending) เช่น
- Make sure you visit the museum.
 - I think the Above Eleven is better than the Nimitr restaurant.
 - It gets very busy.
23. การให้ความช่วยเหลือ (Helping guests) เช่น
- May I take your coats?
 - Let me take your bag.
 - I'll call you room when your taxi arrives.
24. การให้คำชี้แจงที่สุภาพ (Polite instructions) เช่น
- Please hold the line.
 - Please put your card in the terminal, follow the instructions, enter your PIN, and then press the green OK button.
25. การบอกสิ่งที่จำเป็น / ไม่จำเป็น (Saying what is necessary / not necessary) เช่น
- I need your credit card details to guarantee the booking.
 - You must check out by 12 noon.
 - We have to clean the room now.
 - You don't have to pay extra for Wi-Fi. It's included in the room rate.
26. การบอกความเป็นไปได้ / เป็นไปไม่ได้ (Saying what is possible / not possible) เช่น
- I can offer you a single room with shower.
 - I'm afraid I can't offer you a room with a bath.
27. การกล่าวต้อนรับ / การกล่าวอำลาแขก (Welcoming guests / Saying goodbye) เช่น
- Good morning / afternoon / evening.
 - Welcome to Metro hotel.
 - Have a nice day.
 - We look forward to seeing you again soon.
 - See you next time and have a safe trip home.

Kanitta Utawanit (2013) ได้แบ่งวลีที่มักจะใช้ในงานโรงแรมไว้เป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1. การรับจองห้องพักทางโทรศัพท์ (Taking reservation by phone)
2. การลงทะเบียนเข้าพัก (Check - in)
3. การเงิน (Cashier)
4. การให้และการบันทึกข้อมูล (Giving and taking information)
5. การให้บริการ (Services)
6. การบอกทิศทาง (Giving directions)
7. การรับจองห้องอาหาร (Taking a reservation)

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกวลีที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่องทั้ง 6 เรื่อง ซึ่งได้แก่ วลีเกี่ยวกับหัวข้อดังต่อไปนี้ Room Reservation (การจองห้องพัก) Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก) Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์) Checkout (การลงทะเบียนออก) Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก) และ Working in housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (English for Hotel) ได้แก่ หัวข้อเรื่อง หน้าที่ทางภาษา คำศัพท์และวลีที่ใช้ในงานโรงแรม สามารถสรุปได้ว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จะประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

หัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ได้แก่ 1) Room Reservation (การจองห้องพัก) 2) Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก) 3) Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์) 4) Checkout (การลงทะเบียนออก) 5) Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก) และ 6) Working in housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)

หน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟังและทักษะการพูดที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมและสอดคล้องกับหัวข้อเรื่องทั้ง 6 เรื่อง ได้แก่ 1) หน้าที่ทางภาษาของทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังเพื่อจับใจความสำคัญ (listening for the main idea) การฟังเพื่อหารายละเอียด (listening for details) การฟังเพื่อหาข้อมูลเฉพาะ (listening for specific information) และ 2) หน้าที่ทางภาษาของทักษะการพูด ได้แก่ การต้อนรับ การทักทาย และการกล่าวอำลา (welcoming greeting and saying goodbye guest) การเริ่มต้นและจบบทสนทนา (beginning and ending conversation e.g. on the phone) การเสนอความช่วยเหลือ (offering help) การร้องขอและตอบสนองต่อการร้องขอ (making and reacting to requests) การถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (asking and giving information about hotel) การแนะนำเกี่ยวกับอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (recommending e.g. food, services, facilities, places) การบรรยายวิธีการหรือคำ

ชี้แจง (describing how to do something, giving detailed instructions) การรับออเดอร์ (taking orders) การยืนยันข้อมูล (confirming information) และการให้คำชี้แจงแก่พนักงาน (giving instructions to staff)

คำศัพท์ในหมวดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ได้แก่ การจองห้องพัก (Room Reservation) ประเภทของห้องพัก (Room types) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facilities) การลงทะเบียนออกห้องพัก (Checkout) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) มื้ออาหารและรูปแบบของอาหาร (Meals and Food plans) งานแม่บ้านและการดูแลรักษา (Housekeeping and maintenance) เครื่องเรือนและอุปกรณ์ในห้องนอนและห้องน้ำ (Furniture and equipment in the bedroom and bathroom) และการสะกดอักษรภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ในระบบโรงแรม (International Phonetic Alphabet for Hotel)

วลีที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ซึ่งได้แก่ วลีเกี่ยวกับหัวข้อดังต่อไปนี้ Room Reservation (การจองห้องพัก) Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก) Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์) Checkout (การลงทะเบียนออก) Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก) และ Working in housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)

2.2 การสอนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ

2.2.1 การสอนการฟังภาษาอังกฤษ

2.2.1.1 ความหมายของทักษะการฟัง

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางภาษา มนุษย์จะเริ่มจากการเรียนรู้ภาษาโดยการฟัง เป็นลำดับแรก และตามด้วยการพูด การอ่านและการเขียน จึงอาจกล่าวได้ว่า ทักษะการฟังเป็นทักษะสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งนักการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ได้ให้ความหมายของการฟังไว้ ดังนี้

H. G. Widdowson (1983) กล่าวถึงความหมายของการฟังที่สอดคล้องกับ Spratt et al. (2005) ว่า การฟัง คือการเข้าใจความหมายเสียงของภาษา โดยอาศัยบริบท ความรู้ทางภาษาและความรู้รอบตัวของผู้ฟัง เช่นเดียวกับ Nunan (2003) ที่กล่าวว่า ผู้ฟังจะต้องเข้าใจความหมายของข้อมูลที่ได้ฟัง โดยการเชื่อมโยงสิ่งที่ฟังเข้ากับบริบท ความรู้รอบตัว ความคิดและประสบการณ์ของผู้ฟัง แล้วรวบรวมเป็นความหมายของตนเอง ซึ่งผู้ฟังมักจะฟังเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง

นอกจากนี้ Nunan (2003) และ Spratt et al. (2005) ยังกล่าวอีกว่า ทักษะการฟังเป็นหนึ่งในสี่ทักษะทางภาษา ซึ่งได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยทักษะการฟังเป็นทักษะรับข้อมูลเข้าเช่นเดียวกับทักษะการอ่าน และมีความเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อภาษา ไม่ใช่เป็นการผลิตภาษา ขณะที่ นพแก้ว ฌ พัทลุง (2548) กล่าวว่า ทักษะการฟังหมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นใจความหลักจากสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งเป็น

กระบวนการที่มีความซับซ้อน เพราะผู้ฟังต้องเข้าใจสาระสำคัญจากผู้พูด อารมณ์ และความคิดเห็นของผู้พูดและสามารถตอบสนอง ระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดหรือบริบทของผู้พูดได้

จากความหมายของการฟังที่กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่า การฟังเป็นกระบวนการทางภาษาที่ผู้ฟังเป็นผู้รับสาร คือรับฟังสิ่งที่ผู้พูดกล่าว ซึ่งการที่ผู้ฟังจะสามารถรับฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากที่ผู้ฟังจะต้องใช้ความรู้ทางภาษา กระบวนการทางความคิด การตีความแล้ว ประสบการณ์เดิมของผู้ฟังยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการฟังอีกด้วย

2.2.1.2 ประเภทของการฟัง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นว่า ทักษะการฟังเป็นทักษะสำคัญทักษะหนึ่งของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นครูผู้สอนควรมีความเข้าใจประเภทของฟัง เพื่อที่จะสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านได้แบ่งประเภทของการฟังไว้ดังนี้

Murcia (2001) ได้แบ่งประเภทของการฟังออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การฟังความหมายโดยรวม (global listening) เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนฟังแล้วหาใจความ ประเด็นหลัก ชื่อเรื่อง
2. การฟังแบบเลือกฟังข้อมูลเฉพาะบางอย่าง (selective listening) เป็นการชี้แนะให้ผู้เรียนสนใจฟังในรายละเอียดที่ถูกต้องตามเนื้อเรื่อง

Spratt et al. (2005) ได้แบ่งประเภทของการฟังไว้ 2 ประเภท ที่สอดคล้องกับ Harmer (2007) ได้แก่ การฟังรายละเอียด (intensive listening) และการฟังประเด็นหลัก (extensive listening)

1. การฟังรายละเอียด (intensive listening) คือการฟังที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาภาษาพูด ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในห้องเรียน หรือศูนย์การเรียนรู้ทางภาษา (Harmer, 2007) เช่น การฟังเพื่อจับใจความ การฟังเพื่อหาข้อมูลเฉพาะการฟังเพื่อหารายละเอียด และการฟังเพื่อหาทัศนคติของผู้พูด เป็นต้น (Spratt et al., 2005)

2. การฟังประเด็นหลัก (extensive listening) คือ การฟังที่ผู้เรียนฟังนอกเหนือจากสิ่งที่ฟังในห้องเรียน เพื่อความบันเทิงหรือเพราะเหตุผลอื่นๆ เช่น การฟังเพลง หรือสิ่งที่เขาสนใจ เป็นต้น ซึ่งครูผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะทางภาษาผ่านการฟังประเภทนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสิ่งที่ตนเองชอบ เช่น การดูภาพยนตร์พร้อมคำบรรยายภาษาอังกฤษ เพราะคำบรรยายภาษาอังกฤษ จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและซึมซับภาษาที่ได้ยิน

จากการศึกษาประเภทของการฟังดังข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การฟังมี 2 ประเภท คือ การฟังรายละเอียด (intensive listening) และการฟังประเด็นหลัก (extensive listening) ซึ่งผู้วิจัย

มีความเห็นว่า ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ครอบคลุมการฟังทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการฝึกฝนทักษะการฟัง และมีการพัฒนารอบด้าน

2.2.1.3 ทักษะย่อยของทักษะการฟัง

เป้าหมายของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 คือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ในบริบทต่างๆ กล่าวคือผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของภาษา โดยมีผู้เชี่ยวชาญได้ยกตัวอย่างทักษะย่อยของทักษะการฟังไว้ดังนี้

Harmer (2001) ได้กล่าวว่า ทักษะย่อยของทักษะการฟัง คือฟังแล้วสามารถ 1) ระบุหัวเรื่อง 2) คาดเดาเหตุการณ์ 3) เข้าใจเนื้อเรื่อง 4) ระบุข้อมูลเฉพาะ 5) ระบุรายละเอียด และ 6) ตีความจากเนื้อเรื่อง นอกจากนี้ Harmer (2007) ยังได้จำแนกทักษะการฟังออกเป็นทักษะย่อย 3 ทักษะที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ซึ่งได้แก่ 1) สามารถบอกอารมณ์และความหมายของผู้พูดจากการฟังเสียงสูงต่ำหรือน้ำเสียงของผู้พูด (paralinguistic clues) ได้ 2) สามารถระบุข้อมูลเฉพาะ (specific information) จากเนื้อเรื่องได้ แล 3) เข้าใจเรื่องราวที่ฟัง (general understanding)

Spratt et al. (2005) ได้ยกตัวอย่างทักษะย่อยของทักษะการฟังไว้ ดังนี้ 1) สามารถระบุเสียงที่แตกต่างได้ 2) สามารถระบุคำที่ฟังได้ 3) สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามคำสั่งได้ 4) สามารถระบุข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างได้ 5) สามารถเข้าใจเนื้อเรื่องง่ายๆได้ 6) สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อคำร้องขอและคำสั่งได้ และ 7) สามารถระบุใจความสำคัญได้

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทักษะย่อยของทักษะการฟัง ได้แก่ สามารถระบุเสียงที่แตกต่างได้ สามารถระบุคำที่ฟังได้ สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามคำสั่งได้ สามารถระบุข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างได้ สามารถเข้าใจเนื้อเรื่องง่ายๆได้ สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อคำร้องขอและคำสั่งได้ สามารถระบุใจความสำคัญได้ สามารถระบุหัวเรื่อง สามารถคาดเดาเหตุการณ์ สามารถเข้าใจเนื้อเรื่อง สามารถระบุข้อมูลเฉพาะ สามารถระบุรายละเอียด และสามารถตีความจากเนื้อเรื่อง

2.2.1.4 หลักในการสอนการฟัง

ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางภาษา สิ่งสำคัญที่ครูผู้สอนควรคำนึงถึงคือ หลักในการสอนทักษะนั้นๆ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับหลักการทางวิชาการต่างๆ เช่น หลักจิตวิทยา กระบวนการเรียนรู้ทางภาษา เป็นต้น หากครูผู้สอนดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยคำนึงถึงหลักการดังกล่าว จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักในการสอนการฟังที่เสนอแนะโดยนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้

Murcia (2001) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับหลักการในการสอนการฟังเพื่อความเข้าใจในชั้นเรียนไว้ดังนี้

1. ครูผู้สอนควรเพิ่มระยะเวลาในการฟังให้ผู้เรียน
2. ในการสอนผู้เริ่มเรียน ครูผู้สอนควรเริ่มกิจกรรมการฟังก่อนกิจกรรมการฝึกทักษะอื่นๆ
3. ในการสอนการฟัง ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมทั้งการฟังประเด็นหลัก เช่น จับใจความสำคัญ ตั้งชื่อเรื่อง เป็นต้น และการฟังในรายละเอียด เช่น ทารายละเอียดหรือข้อมูลเฉพาะ
4. กระตุ้นให้ผู้เรียนตระหนักถึงรูปแบบของเนื้อเรื่องที่ฟังและกระบวนการในการทำความเข้าใจเนื้อเรื่องนั้นๆ โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการฟัง

Harmer (2007) ได้กล่าวถึงหลักการสอนการฟังไว้ดังนี้

1. ครูผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนฟังให้บ่อยและมากเท่าที่จะทำได้ โดยการจัดกิจกรรมการฟังจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน ซีดี เป็นต้น
2. ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนก่อนการฟัง ซึ่งอาจทำได้โดยการโชว์รูปภาพ สนทนาเกี่ยวกับเรื่องที่จะฟัง อ่านคำถามเพื่อให้ผู้เรียนสามารถคาดเดาเรื่องที่จะฟัง
3. ครูผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ฟังมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจสิ่งที่ขาดหายในการฟังครั้งแรก ในการฟังครั้งแรก เพื่อให้ผู้เรียนได้ฟังเสียงของผู้พูดว่าเป็นอย่างไร และเรื่องที่ฟังเกี่ยวกับอะไร ซึ่งครูผู้สอนอาจหยุดเพื่อถามคำถามในจุดที่สำคัญๆ
4. ครูผู้สอนควรกระตุ้นให้ผู้เรียนทำความเข้าใจทั้งในความหมายของภาษาและการใช้ภาษา เช่น การออกเสียง หน้าที่ทางภาษา เป็นต้น
5. ครูผู้สอนควรกำหนดภาระงานในแต่ละช่วงของการฟัง ซึ่งภาระงานของการฟังในช่วงแรกจะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจทั่วๆ ไปของผู้เรียน และภาระงานของการฟังในช่วงหลังๆ จะเน้นรายละเอียดของเรื่องที่ฟัง การใช้ภาษา การออกเสียง เป็นต้น ซึ่งครูผู้สอนจะต้องช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจในสิ่งที่ฟัง
6. ครูผู้สอนจะต้องใช้บทฟังให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการให้ผู้เรียนฟังเนื้อเรื่องซ้ำๆ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในด้านอื่นๆ ก่อนจะเริ่มกิจกรรมอื่น ซึ่งจะ使得การฟังเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่สำคัญมากกว่าการเป็นเพียงแบบฝึกหัด

จากการศึกษาข้อมูลของนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวได้ว่า หลักในการสอนการฟังที่ครูผู้สอนควรคำนึงถึง ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความเคยชินกับการฟังภาษาอังกฤษ ซึ่งทำได้โดยการสื่อสารในชั้นเรียนกับผู้เรียน โดยใช้ภาษาอังกฤษที่มีความเหมาะสมกับระดับผู้เรียนเป็นหลัก การจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนก่อนการฟัง การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมการฟังทั้งในการฟังประเด็นหลักและการฟังในรายละเอียด การสร้างบรรยากาศและการจัดสภาพของ

ห้องเรียนเอื้ออำนวยและเหมาะสมต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย พร้อมทั้งการให้กำลังใจแก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน

2.2.1.5 ขั้นตอนการสอนทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการทางภาษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำตามขั้นตอนการเรียนรู้ทางภาษาของมนุษย์ ซึ่งหากครูผู้สอนมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเหมาะสม จะทำให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการสอนทักษะการฟังจากนักการศึกษา 2 ท่าน คือ พรสวรรค์ สีป้อ (2550) และ อรุณี วิริยะจิตรา (2555) ซึ่งแบ่งขั้นตอนการสอนการฟังออกเป็น 3 ขั้นตอนที่เหมือนกันคือ 1) ขั้นก่อนฟัง 2) ขั้นระหว่างฟัง และ 3) ขั้นหลังฟัง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พรสวรรค์ สีป้อ (2550) ได้แบ่งขั้นตอนการสอนการฟังไว้ 3 ขั้นตอน และแนะนำเทคนิคโดยละเอียด ดังนี้

1. ขั้นก่อนฟัง เป็นขั้นที่ครูผู้สอนจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความสนใจ สร้างความมั่นใจ และทำให้การฟังของผู้เรียนง่ายขึ้น ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

1) การเตรียมคำศัพท์ ได้แก่ การสอนคำศัพท์ และสำนวนที่จำเป็นในการฟัง โดยจุดประสงค์ของการสอนคำศัพท์ในการฟังนี้ ไม่ได้ต้องการให้ผู้เรียนท่องจำคำศัพท์ แต่เป็นการให้ผู้เรียนรู้ความหมายของคำศัพท์เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่จะฟัง

2) การทบทวนความรู้เดิมเกี่ยวกับเรื่องที่จะฟัง ซึ่งอาจทำได้โดยการให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบสั้นๆ

3) การให้ผู้เรียนทายว่าเนื้อหาที่จะได้ฟังเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ซึ่งอาจใช้วิธีเดียวกับการทบทวนความรู้เดิมเกี่ยวกับเรื่องที่จะฟัง

2. ขั้นระหว่างฟัง เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนทำระหว่างฟังหรือทำทันทีที่ฟังจบ โดยผู้สอนต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) ควรให้ผู้เรียนฟัง 3 ครั้ง ซึ่งการฟังครั้งแรกเพื่อให้ผู้เรียนปรับตัวกับสำเนียงและความเร็วของผู้พูด และหากครูผู้สอนจะตั้งคำถาม ควรเป็นคำถามความเข้าใจกว้างๆ การฟังครั้งที่สองเป็นการฟังเพื่อหารายละเอียด และการฟังครั้งสุดท้ายเป็นการฟังเพื่อให้ผู้เรียนตรวจคำตอบ

2) ควรแบ่งการฟังออกเป็น 2 ขั้นตอนคือ ขั้นแรกฟังแบบคร่าวๆ (extensive listening) เพื่อจับใจความสำคัญ หลังจากนั้นขั้นที่สองจะเป็นการฟังเพื่อหารายละเอียด (intensive listening)

3) หากข้อความที่ครูผู้สอนจะให้ผู้เรียนฟังเป็นข้อความที่ยาว ครูผู้สอนควรแบ่งให้ผู้เรียนฟังเป็นตอนสั้นๆ และตรวจสอบความเข้าใจทีละตอน

4) หากผู้เรียนต้องเขียนคำตอบระหว่างฟังหรือเมื่อฟังจบ ครูผู้สอนควรให้ผู้เรียนอ่านข้อความที่จะฟัง และต้องแน่ใจว่าผู้เรียนเข้าใจคำสั่งในการทำกิจกรรม

5) แบบฝึกหัดที่ให้ผู้เรียนทำควรมีงานเขียนให้น้อยสุด

6) ให้ผู้เรียนฟังหรืออ่านคำถามก่อนการฟัง

7) ให้ผลป้อนกลับทันที

3. ชั้นหลังฟัง ซึ่งมีกิจกรรม 2 แบบคือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อความที่ฟัง และการคิดวิเคราะห์ลักษณะทางภาษาที่ปรากฏในข้อความ โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อความที่ฟังนั้น ครูผู้สอนอาจให้ผู้เรียนอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ฟัง ทำผังความรู้ เขียนสรุป ตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ฟัง แสดงบทบาทสมมติ แสดงละคร เป็นต้น ส่วนในด้านภาษา ครูผู้สอนอาจให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับคำศัพท์ที่ได้ฟัง เช่น นำคำศัพท์มาแต่งประโยค แต่งเรื่อง เป็นต้น

อรุณี วิริยะจิตรา (2555) ที่ได้กล่าวถึงขั้นตอนการสอนการฟังไว้ว่า มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนกิจกรรมการฟัง ซึ่งครูผู้สอนอาจให้ผู้เรียนดูภาพและพูดเกี่ยวกับภาพที่นำไปสู่บทเรียน หรือลองเดาคำตอบก่อนฟัง

2. ในระหว่างกิจกรรมการฟัง ครูผู้สอนให้ผู้เรียนฟังเนื้อเรื่อง โดยให้หาคำตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือกำหนดประเด็นของการฟัง ครูผู้สอนควรตระหนักว่า การพัฒนาทักษะการฟังนั้นต้องควบคู่กับการฝึกฝนทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน ดังนั้นจึงควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฟังอย่างหลากหลาย เช่น บทความ บทสนทนา ประกาศหรือโฆษณา เป็นต้น เมื่อสามารถจับใจความและมีความเข้าใจในสิ่งที่ฟังแล้ว จึงถ่ายทอดโดยอาศัยทักษะอื่นๆ เช่น ตอบคำถามเกี่ยวกับเรื่องหรือข้อความที่ฟัง เติมข้อมูลในตาราง แผนที่ หรือภาพ จดรายละเอียดที่สำคัญ หรือวาดรูปตามรายละเอียดที่ได้ยิน

ในขั้นนี้ครูผู้สอนสามารถแบ่งกิจกรรมการฟังออกเป็นหลายช่วง เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฟังหลายครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งครูผู้สอนจะต้องกำหนดเป้าหมายการฟังที่แตกต่างกันออกไป โดยเรียงลำดับตามความยากง่าย เช่น ในขั้นแรกผู้เรียนฟังข้อความทั้งหมดโดยไม่มุ่งเจาะจงรายละเอียดแล้วบอกใจความสำคัญ (global listening) หรือ ฟังข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงแล้วตอบคำถาม (selective listening) เช่น วัน เวลา สถานที่ ชื่อคน ชื่องาน เป็นต้น ในขั้นที่สอง จะเป็นการให้ผู้เรียนได้แสดง ความเข้าใจต่อสิ่งที่ได้ฟังโดยการตอบคำถาม สรุปย่อ เติมข้อความลงในตาราง รูปภาพให้ถูกต้องตามที่ได้ยิน (detailed listening) ซึ่งอาจทำได้โดยการพูดปากเปล่าหรือเขียนตอบ และขั้นสุดท้าย เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนนำสิ่งที่ได้เรียนไปประยุกต์ใช้ เมื่อฟังและเข้าใจความหมายโดยลึกซึ้งแล้ว สามารถแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนั้นๆ โดยการพูดหรือเขียน การจัดกิจกรรมในขั้นนี้อาจอยู่ในรูปแบบคู่ กลุ่ม การอภิปรายในห้อง การแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์ที่กำหนดให้

3. หลังกิจกรรมการฟัง ครูผู้สอนให้คำตอบ และอาจใช้กิจกรรมการฟังเป็นการนำเข้าสู่กิจกรรมอื่นๆ

จากข้อมูลที่ว่าผู้วิจัยทำการศึกษาระดับชั้น ผู้วิจัยมีความเห็นตรงตามนักวิชาการทั้ง 2 ท่านและจะออกแบบบทเรียนให้ประกอบด้วยขั้นตอนการสอนการฟัง 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการฟัง (Pre-listening stage) เป็นการเตรียมผู้เรียนให้ความพร้อมที่จะฟังเนื้อเรื่อง โดยการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในเรื่องที่จะได้ฟัง นอกจากนี้ครูผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาต่างๆที่จะพบในเนื้อเรื่องที่จะฟัง เพื่อจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อเรื่องนั้นๆ 2) ขั้นตอนการฟัง (While-listening stage) เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะได้ฟังเนื้อเรื่อง ซึ่งก่อนการฟังผู้เรียนจะต้องทราบจุดมุ่งหมายของการฟัง หลังจากนั้นผู้เรียนจะต้องทำกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดด้วยตนเอง โดยครูผู้สอนจะต้องให้ผลย้อนกลับทันที เพื่อให้ผู้เรียนทราบว่าตนเองฟังมีความเข้าใจในเนื้อเรื่องที่ฟังมากน้อยเพียงใด และ 3) ขั้นหลังฟัง (Post-listening stage) เป็นขั้นที่ผู้เรียนนำข้อมูลที่ได้จากการฟังมารวมเข้ากับความรู้เดิม ความคิดเห็นของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการทำกิจกรรมอื่นๆ ตามที่ครูผู้สอนได้กำหนดไว้

2.2.1.6 กิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟัง

ตามหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้ ครูผู้สอนควรมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนตามแนวคิดที่ว่า ผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการค้นคว้ากิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟังจากนักการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Murcia (2001) ได้ยกตัวอย่างของกิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟังไว้ ดังนี้

1. ฟังแล้วปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน ได้แก่ วาดหรือออกแบบ รูปภาพ โครงร่าง แผนที่ เจาะจงสถานที่ในแผนที่ ระบุหรือเลือกคน สถานที่ หรือสิ่งของจากคำบรรยาย แสดงการใช้เครื่องมือต่างๆจากคำบรรยาย เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง เตารอบ หรือเครื่องเหลาดินสอ เข้าใจวิธีการทำอาหารจากเนื้อเรื่องที่ฟัง

2. ฟังแล้วสามารถถ่ายโอนข้อมูลได้ เป็นการฟังแล้วสามารถถ่ายโอนด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งได้แก่ ฟังแล้วบันทึกข้อความ ฟังแล้วเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์ ฟังแล้วเติมแบบฟอร์มหรือแผนภูมิให้สมบูรณ์ ฟังแล้วสรุปใจความสำคัญของเนื้อเรื่อง ฟังวิธีการทำอาหารแล้วสรุปเป็นขั้นตอนและการฟังแบบจิ๊กซอว์ (Jigsaw listening) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นที่นิยมมาก

3. ฟังและแก้ปัญหา เช่น ฟังเนื้อเรื่องแบบจิ๊กซอว์เป็นกลุ่ม แล้วร่วมกันไขความลับและเสนอวิธีแก้ไขปัญหา ฟังเนื้อเรื่องเกี่ยวกับร้ายเขารถ ร้านดอกไม้ ร้านเสริมสวย แล้วเลือกร้านที่ดีที่สุด

4. ฟังแล้วประเมินและจัดการข้อมูล เช่น ฟังรีวิวหรือข้อโต้แย้ง เพื่อเลือกข้อมูลที่ดีที่สุดสรุปใจความจากเรื่องที่ฟัง เรียงลำดับเนื้อเรื่องจากข้อมูลที่ฟัง

Harmer (2007) ยังได้เสนอแนะตัวอย่างกิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟังเพิ่มเติมไว้ ดังนี้

1. การฟังแบบจิ๊กซอว์ (Jigsaw listening) กิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องร่วมกันทำเป็นกลุ่ม โดยผู้เรียนแต่ละคนจะได้ฟังเนื้อเรื่องที่ฟังมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่เป็นเรื่องเดียวกัน เช่น คำพูดของพยานเกี่ยวกับอุบัติเหตุหรืออาชญากรรม บทสนทนาทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับการจัดการประชุม เป็นต้น ซึ่งผู้เรียนจะต้องรวบรวมความจริงโดยการเปรียบเทียบข้อความที่ได้บันทึกไว้ เพื่อหาว่าเกิดอะไรขึ้น ไขความลับ ซึ่งกิจกรรมนี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี เพราะผู้เรียนทราบวัตถุประสงค์ของการฟัง

2. การบันทึกข้อความ (Message-taking) ในกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องทำการจดบันทึกรายละเอียด หรือเรียงลำดับรูปภาพ จับคู่รูปภาพหรือข้อความที่ได้ฟังจากข้อความต่างๆ ซึ่งประเภทของเนื้อเรื่องที่ฟังได้แก่ ข้อความทางโทรศัพท์ เสียงประกาศของสนามบินหรือรถไฟ

3. การฟังเพลงและเสียงประกอบ (Music and sound effects) ในกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องเติมเนื้อเพลงลงในช่องว่าง หรือบอกอารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร้องหลังจากที่ได้ฟัง

4. การฟังข่าวและบทความทางวิทยุ (News and other radio genres) หลังจากที่ได้ฟังข่าวหรือบทความทางวิทยุ หลังจากนั้นผู้เรียนจะต้องเลือกพาดหัวข่าวที่มีอยู่ในตัวเลือกและเรียงลำดับเนื้อหาข่าว พร้อมทั้งบอกรายละเอียดต่างๆ ในเนื้อหาข่าว

5. การฟังบทกวี (Poetry) ในกิจกรรมนี้หลังจากที่ได้ฟังบทกวีแล้ว ผู้เรียนจะต้องสามารถบอกอารมณ์ความรู้สึกที่ผู้ประพันธ์ได้ถ่ายทอดออกมา สามารถตั้งชื่อบทกวีที่ได้ฟัง นอกจากนี้ครูผู้สอนยังสามารถให้ผู้เรียนฟังบทกวีและเติมเครื่องหมายวรรคตอนต่างๆ ลงในข้อความของบทกวีให้ถูกต้อง

6. การฟังเรื่องเล่า (Stories) หลังจากที่ได้ฟังเรื่องเล่า ในกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องเรียงลำดับภาพเหตุการณ์หรือข้อความตามเนื้อเรื่องที่ฟัง คาดเดาตอนจบของเรื่องเล่า

7. การฟังบทพูด (Monologue) บทพูดแต่ละประเภทก็มีการจัดกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังเช่น หลังจากฟังการบรรยายผู้เรียนจะต้องบันทึกรายละเอียดของการบรรยาย ในการฟังบทสัมภาษณ์กลุ่มศิลปินผู้เรียนจะต้องจับคู่ข้อความที่สัมภาษณ์กับศิลปินแต่ละคนให้ถูกต้อง ในการฟังบทละครหรือบทการ์ตูน ผู้เรียนจะต้องสามารถบอกความรู้สึกของผู้พูดได้ และในการฟังบทกล่าวโน้มน้าวใจ งานเลี้ยงอำลา หรือพิธีเปิดต่างๆ ผู้เรียนจะต้องสามารถระบุหัวเรื่องและความคิดของผู้พูดได้

จากการศึกษาข้อมูลทางวิชาการดังกล่าว สามารถกล่าวได้ว่า รูปแบบของกิจกรรมที่ใช้ในการฟังมีทั้งการทำกิจกรรมรายกลุ่มและรายบุคคล โดยขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของระดับความสามารถและความสนใจของผู้เรียน เช่น การจับคู่หรือจำแนกความแตกต่าง การถ่ายโอนข้อมูล การจดบันทึก การเรียงลำดับภาพหรือข้อความของเหตุการณ์ การหาข้อมูลเฉพาะอย่าง การขยายความ การสรุปย่อ การตอบคำถาม การคาดการณ์หรือทำนาย การปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน การแก้ปัญหา การประเมินและจัดการข้อมูล

2.2.1.7 การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟัง

กระบวนการหนึ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าคือการวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นประเมินระดับความสามารถของผู้เรียนว่าผ่านตามเกณฑ์หรือจุดประสงค์ที่ครูผู้สอนได้ตั้งเอาไว้หรือไม่ ซึ่งมีนักการศึกษาได้กล่าวถึงการวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟังไว้ดังนี้

Hubbard (1983) ได้จำแนกการทดสอบความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การทดสอบการฟังที่แท้จริง (pure listening test) เป็นการทดสอบการฟังและจำแนกเสียงของคำที่ได้ยิน ได้แก่

- 1) การทดสอบการจำแนกเสียงโดยใช้คู่เทียบเสียงทั้งที่เป็นคำและประโยค
- 2) การทดสอบการจำแนกเสียงโดยการจัดการฟังเสียงเน้นหนักในคำ ประโยค (word stress) และในประโยค (sentence stress)
- 3) การทดสอบการฟังระดับเสียงสูงต่ำในประโยค

2. การทดสอบความเข้าใจในการฟัง (listening comprehension test) เป็นการทดสอบความเข้าใจในสิ่งที่ฟัง ได้แก่

- 1) ฟังแล้วตอบคำถามหรือลากเส้นแสดงทิศทางตามคำสั่งที่ได้ยิน
- 2) ฟังข้อความทั้งหมด 1 ครั้ง หลังจากนั้นให้ผู้เรียนฟังประโยคที่อ่านครั้งเดียวแล้วให้ผู้เรียนบอกว่าถูกหรือผิดจากข้อความที่ฟังในตอนต้น
- 3) ฟังข้อความ 1 ครั้ง แล้วเลือกคำตอบจากแบบทดสอบที่มีตัวเลือก
- 4) ฟังข้อความแล้วตอบคำถามเกี่ยวกับข้อความนั้นๆ สำหรับผู้เริ่มเรียน อาจใช้คำถามที่เป็นภาษาแม่
- 5) ฟังข้อความที่บรรยายการเดินทาง โดยผู้เรียนจะได้รับแผนที่ของสถานที่ต่างๆ และจุดเริ่มต้นของการเดินทาง เมื่อฟังเสร็จผู้เรียนจะต้องทำเครื่องหมายว่าจุดหมายปลายทางคือสถานที่ใดในแผนที่
- 6) ฟังประกาศเกี่ยวกับตารางเวลารถไฟ แล้วตอบว่ารถไฟขบวนใดที่จะไปถึงปลายทางตรงตามเวลา หรือรถไฟขบวนใดที่ผู้เรียนจะพลาด เป็นต้น
- 7) ฟังข้อความแล้วจดบันทึก ซึ่งสามารถใช้ทดสอบผู้เรียนในระดับสูงได้
- 8) เขียนตามคำบอก

Madsen (1983) ได้กล่าวว่า การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษสามารถแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การทดสอบความสามารถในการจำแนกเสียง สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การทดสอบโดยให้ผู้เรียนเลือกคำที่มีความหมายตรงกับรูปภาพที่กำหนดให้ การทดสอบโดยให้ผู้เรียนฟังเป็นคู่ๆ แล้วตอบว่าคำ 2 คำที่ได้ยินเป็นคำเดียวกันหรือไม่ การทดสอบโดยให้ผู้เรียนฟังคำหรือประโยคแล้วเลือกคำที่มีเสียงหนักเบาและทำนองเสียงไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นการจำแนกเสียงหนักเบาและทำนองเสียงทั้งในระดับคำและประโยค

2. การทดสอบความเข้าใจในการฟัง สามารถวัดและประเมินผลด้วยแบบทดสอบภาษาแม่หรือภาษาอังกฤษ ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของผู้เรียน โดยแบบทดสอบอาจเป็นแบบปรนัย ถูกผิด เช่น เลือกรูปภาพที่สอดคล้องกับบทฟัง ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้ฟัง การตอบคำถามเกี่ยวกับเนื้อเรื่องที่ได้ฟัง เป็นต้น

Cohen (1994) ได้เสนอแนะว่า วิธีในการวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟังมีหลายวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้สอนว่าจะเลือกใช้วิธีใดให้เหมาะสมกับระดับและความสามารถของผู้เรียน ซึ่งได้แก่

1. ฟังเพื่อแยกเสียง (discrimination of sounds) เป็นการทดสอบการฟังเพื่อแยกแยะเสียงที่แตกต่างกัน เช่น แยกความหมายที่ต่างจากพวก อาจเป็นคำศัพท์ หรือประโยค แยกความเหมือนและความต่างของประโยคที่ได้ฟัง และฟังเพื่อบ่งบอกความรู้สึกของน้ำเสียงผู้พูด

2. ฟังเพื่อแยกไวยากรณ์ (listening for grammatical distinctions) เป็นการฟังเพื่อแยกแยะไวยากรณ์ เช่น ฟังแล้วแยกว่าเป็นเอกพจน์หรือพหูพจน์

3. ฟังคำศัพท์ (listening for vocabulary) เป็นการฟังคำศัพท์แล้วแสดงท่าทาง เช่น คำสั่งต่างๆ

4. ฟังเพื่อความเข้าใจ (auditory comprehension) เป็นการฟังเพื่อทดสอบความเข้าใจ เช่น ฟังแล้วตอบคำถาม เลือกคำตอบที่เหมาะสมกับบทสนทนา

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การวัดและประเมินผลการฟังสามารถทำได้หลายวิธี ทั้งในระดับที่วัดเฉพาะความสามารถทางการฟังที่แท้จริง และการวัดในระดับที่สูงขึ้นคือ ระดับความเข้าใจต่อเนื้อเรื่องที่ได้ฟัง ซึ่งครูผู้สอนควรเลือกวัดและประเมินผลด้วยวิธีการที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้เรียน

2.2.2 การสอนการพูดภาษาอังกฤษ

2.2.2.1 ความหมายของทักษะการพูด

การพูดเป็นทักษะที่สำคัญทักษะหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งผู้พูดคือผู้ส่งสาร ทำหน้าที่ในการส่งสารหรือข้อความแก่ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับสาร เพื่อจุดประสงค์บางประการ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการพูดที่มีความหมายโดยรวมคล้ายคลึงกันคือ เป็นการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง โดยแต่ละท่านได้ให้คำจำกัดความของการพูด ดังนี้

สุมิตรา อังวัฒนากุล (2540) และ รัตนาวิ โชติกพนิช (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของการพูดว่า เป็นการถ่ายทอดความคิด ความความรู้สึก และจุดมุ่งหมายของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้ ดังนั้นการพูดจึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับบุคคลในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ สุมิตรา อังวัฒนากุล (2540) ยังเสนอแนะอีกว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะสำคัญและจำเป็นที่สุดในการเรียนภาษาต่างประเทศ อย่างไรก็ตามทักษะการพูดเป็นทักษะทางภาษาที่มีความซับซ้อน ซึ่งไม่ใช่การเกิดจากความเข้าใจหรือการจดจำ ดังนั้นผู้เรียนจึงต้องใช้เวลาในการฝึกฝนเป็นเวลานาน และ รัตนาวิ โชติกพนิช (2556) กล่าวถึง จุดประสงค์ของการพูดว่า การพูดของคนนั้นย่อมมีกำเนิดมาจากความจำเป็นของตนเองที่จะใช้เสียงพูดให้เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างกันซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นมากกว่าเรื่องอื่นๆ

นอกจากนี้ (เบญจลักษณ์ อังศรีเชื้อ, 2540a) และ อิทธิพล เหล็กกล้า (2545) มีความเห็นคล้ายตามกันเกี่ยวกับการพูดว่า การพูดหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารต่างๆ ซึ่งแต่ละครั้งจะต้องประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การพูดจะมีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จ ได้ั้น ผู้พูดต้องสามารถใช้สำเนียงและถ้อยคำที่มีความถูกต้อง และสามารถใช้ภาษากายให้สอดคล้อง เหมาะสมด้วย และการพูดเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการสื่อสารในชีวิตประจำวันมากที่สุด

จากความหมายที่นำเสนอมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การพูดเป็นทักษะหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดจุดประสงค์ของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากผู้พูดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเสียง คำศัพท์ ไวยากรณ์ และวัฒนธรรมของภาษานั้นๆ นอกจากนี้การฝึกฝนการพูดอย่างสม่ำเสมอจะสามารถทำให้เกิดทักษะการพูดที่ดีได้อีกด้วย

2.2.2.2 ขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เป้าหมายหลักของการสอนการพูด คือให้ผู้เรียนสามารถพูดได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่วใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา ซึ่งควรเน้นวิธีในการฝึกแบบต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษากล่าวถึงขั้นตอนการสอนทักษะการฟังภาษาอังกฤษไว้ ดังนี้

Scott (2005) ได้เสนอขั้นตอนการสอนการพูดไว้ดังนี้

1. ขั้นบอกวัตถุประสงค์ ครูผู้สอนควรบอกให้ผู้เรียนรู้ในสิ่งที่จะเรียน
2. ขั้นเสนอเนื้อหา ครูผู้สอนควรนำเสนอเนื้อหาทางภาษาในบริบทต่างๆ ซึ่งจะต้องให้ผู้เรียนสังเกตลักษณะของภาษา ความหมายของข้อความที่จะพูด เช่น ผู้พูดเป็นใคร มีความสัมพันธ์กับคู่สนทนาอย่างไร ผู้พูดพยายามจะบอกอะไร สิ่งที่พูด สถานที่พูดและเนื้อหาที่พูดมีอะไรบ้าง
3. ขั้นการฝึกและการถ่ายโอน การฝึกจะกระทำทันทีหลังจากที่ครูผู้สอนเสนอเนื้อหา อาจจะฝึกพูดพร้อมกันหรือฝึกเป็นคู่ ครูผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ฟังสำเนียงภาษาที่หลากหลายและเป็นสำเนียงภาษาที่เจ้าของภาษาใช้จริง นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างอิสระใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เป็นจริง

Byrne (1986) ได้กล่าวถึงการสอนการพูดว่ามีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนเนื้อหาใหม่เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและจดจำได้ เพื่อนำไปใช้ในขั้นฝึกพูดขั้นต่อไป ครูผู้สอนมีบทบาทในฐานะผู้ให้ความรู้ อย่างไรก็ตามครูผู้สอนควรใช้เวลาในขั้นนี้ให้น้อยแต่มีประสิทธิภาพ เนื้อหาที่นำเสนอควรเป็นบทสนทนาหลักหรืออาจเป็นบทร้อยแก้ว (Prose Passage)
2. ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกพูดโดยใช้ความรู้จากขั้นนำเสนอให้ถูกต้อง ครูผู้สอนทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ควบคุม (Conductor) ซึ่งสื่อที่นำมาใช้ มี 2 แบบคือ แบบฝึกหัดและเนื้อเรื่อง
3. ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) ในขั้นนี้ครูผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่วมากกว่าความถูกต้องทางภาษาและหลักไวยากรณ์ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในการใช้ภาษาในบริบทหรือสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนให้แก่ผู้เรียน โดยกิจกรรมที่ใช้อาจเป็นแบบคู่หรือแบบกลุ่มก็ได้

แนวคิดดังกล่าวนี้แตกต่างจากแนวคิดของ สันทนา สุชาติรัตน์ (2557) ที่กล่าวว่า ขั้นตอนหลักๆในการสอนการพูดภาษาอังกฤษ ได้แก่ ขั้นนำและขั้นสอนและประเมินผล ซึ่งอาจจะเสริมด้วยกิจกรรมเสริมทักษะต่างๆ ตามความเหมาะสม

1. ขั้นนำ เป็นขั้นเตรียมความพร้อมของผู้เรียน ตลอดจนการใช้ความรู้เดิมของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมเช่นเดียวกับการสอนการฟัง ซึ่งครูควรบอกให้ผู้เรียนทราบว่าวันนี้จะทำกิจกรรมอะไร มีประโยชน์อย่างไร ไรต่อผู้เรียน พร้อมกับบอกขั้นตอนของการทำกิจกรรม
2. ขั้นสอนและประเมินผล ในขั้นนี้ผู้เรียนจะต้องผ่านขั้นตอนการออกเสียง การเรียนรู้คำศัพท์ และหลักไวยากรณ์มาแล้ว ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสพูดในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พร้อมกับประเมินผลความเข้าใจด้วย

จากการศึกษาขั้นตอนการสอนการพูดที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ผู้วิจัยจะออกแบบขั้นตอนการสอนการพูด โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) ชี้นำเสนอ (The Presentation Stage) 2) ชี้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) และ 3) ชี้นผลิตภาษา (The Production Stage) มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยจะพัฒนาขึ้น

2.2.2.3 กิจกรรมที่ใช้ในการสอนการพูด

ตามหลักในการจัดกิจกรรมการสอนการพูด ครูผู้สอนควรมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่คำนึงถึงแรงจูงใจในการเรียนรู้ ระดับความสามารถ รวมทั้งความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน โดยครูผู้สอนควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้มีความหลากหลาย ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสอนการพูด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Harmer (1986) ได้ยกตัวอย่างกิจกรรมที่ใช้ในการสอนการพูดไว้ดังนี้

1. การเจรจาหาข้อตกลง (Reaching a Consensus) กิจกรรมประเภทนี้จะให้ผู้เรียนได้มีการอภิปราย และหาข้อตกลงร่วมกันในกลุ่ม กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างอิสระโดยไม่ต้องเตรียมตัวล่วงหน้า เช่น การอภิปรายเพื่อเลือกวัสดุ 10 อย่าง เพื่อใช้ในการเดินทาง เป็นต้น
2. การถ่ายทอดคำสั่งหรือคำแนะนำ (Relaying Instructions) กิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องให้คำสั่งหรือคำแนะนำในการทำกิจกรรมแก่เพื่อน ความสำเร็จของชิ้นงานขึ้นอยู่กับความเข้าใจในคำแนะนำ
3. เกมเพื่อการสื่อสาร (Communicative Games) เช่น การหาความแตกต่างของรูปภาพ (Find the Differences) การบรรยายและจัดเรียงลำดับภาพ (Describe and Arrange) และการเรียงลำดับเรื่องใหม่ (Story Reconstruction) เป็นต้น
4. การแก้ปัญหา (Problem Solving) กิจกรรมนี้ช่วยให้ผู้เรียนพูดเพื่อหาทางแก้ปัญหาจากสถานการณ์ที่ได้รับ
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล (Interpersonal Exchange) สามารถจัดเป็นกิจกรรมกลุ่มหรือคู่ก็ได้ โดยให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนกันสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกันและกัน เหมาะสำหรับการใช้ในตอนเริ่มบทเรียนแรก เช่น กิจกรรม Ice Breaker
6. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการสร้างหรือการจำลองสถานการณ์จริงขึ้นในห้องเรียน โดยที่ผู้เรียนต้องคิดว่าตนเองเป็นตัวละครที่ถูกกำหนดไว้ในสถานการณ์จำลอง โดยที่ได้รับข้อมูลบทบาทเพื่อใช้ในการแสดง

นอกจากนี้ Harmer (2007) ยังได้เสนอแนะกิจกรรมการพูดไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กิจกรรมการเติมข้อมูลที่หายไป (Information-gap activities) ในกิจกรรมนี้เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่แตกต่างกันของผู้เรียน 2 คน เพื่อเติมเต็มรูปภาพให้สมบูรณ์ หรือการจับผิดภาพด้วยการบรรยายสิ่งที่ตนมี ซึ่งแตกต่างจากคู่ของตนเอง

2. การเล่าเรื่อง (Telling Stories) ซึ่งสามารถจัดกิจกรรมโดยการให้ผู้เรียนได้เล่าเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับตนเอง หรือการให้ผู้เรียนได้อ่านหนังสือ ข่าว หรือข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตแล้วเล่าเรื่อง

3. กิจกรรมการบรรยายสิ่งที่ชอบ (Favorite object) ในกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องบรรยายสิ่งที่ตนเองชอบ ซึ่งสามารถทำกิจกรรมเป็นรายกลุ่มได้โดยให้ผู้เรียนทุกคนในกลุ่มบรรยายลักษณะของสิ่งที่ตนเองชอบแก่เพื่อนร่วมกลุ่ม หลังจากนั้นผู้เรียนจะต้องร่วมกันเลือกสิ่งที่คิดว่าน่าสนใจและแปลกใหม่ เพื่อออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน

4. กิจกรรมการพบปะพูดคุย (Meeting and greeting) ในกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องแสดงบทบาทสมมติ โดยมีบทบาทเป็นนักธุรกิจ ที่จะต้องกล่าวทักทายและแนะนำตนเองกับผู้อื่น

สันทนา สุชาติรัตน์ (2557) ได้เสนอแนะกิจกรรมในการสอนทักษะการพูดไว้ตามขั้นตอนที่ได้เสนอข้างต้นไว้ดังนี้

1. ขั้นนำ เป็นขั้นเตรียมความพร้อมของผู้เรียน ซึ่งครูอาจจะเลือกกิจกรรมต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

1) ให้นักเรียนฟังบทสนทนา บทความ หรือนิทานที่จะสอนในวันนั้น

2) ครูซักถามผู้เรียนโดยใช้โครงสร้างประโยคและเนื้อหาที่จะนำไปสู่เรื่องที่จะสอนในวันนั้น

3) ระดมสมองให้ผู้เรียนบอกว่าเรื่องที่จะเรียนต่อไปเกี่ยวกับตัวผู้เรียนอย่างไร มีข้อดี-ข้อเสียอะไร

2. ขั้นสอนและประเมินผล ในขั้นนี้ผู้สอนจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พูดในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ พร้อมกับประเมินผลความเข้าใจด้วย ซึ่งอาจจะทำตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) หลังจากฟังบทสนทนาสั้นๆ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกพูด ซึ่งในตอนแรกอาจจะพูดตามครูหรือเครื่องบันทึกเสียงก่อนแล้วจึงฝึกตนเอง

2) ให้ผู้เรียนช่วยกันปรับเปลี่ยนบทสนทนาบางแห่งให้สอดคล้องกับตัวผู้เรียน ซึ่งอาจทำได้หลายระดับหรือหลายรูปแบบ เป็นต้นว่า เปลี่ยนเป็นชื่อของผู้เรียนจริงๆ เปลี่ยนสถานที่ให้เป็นในประเทศไทยที่ผู้เรียนจะได้ไปมาจริงๆ เปลี่ยนคำคุณศัพท์ เปลี่ยนภาคแสดง เปลี่ยนระยะเวลาหรือคำอื่นๆ

3) ฝึกสนทนาตามที่ได้ปรับเปลี่ยนแล้วให้ผู้เรียนแสดงท่าทางหรือสีหน้าประกอบให้สมจริง

4) สอนเสียงหากผู้เรียนยังปัญหาเรื่องเสียงบางเสียง แต่ไม่ควรใช้เวลามากนักควรบันทึกไว้แล้วนำไปสอนในการสอนเสียงต่อไป

5) ให้ผู้เรียนผลัดกันเล่าเรื่อง

6) จัดกิจกรรมทดสอบความเข้าใจในบทสนทนาหรือเรื่องที่อ่าน เป็นต้นว่าให้ตั้งชื่อเรื่อง ให้ตอบคำถาม ให้บรรยายลักษณะของบุคคลในเรื่อง ให้บอกข้อมูลที่ให้ว่าถูกหรือผิด หรือลำดับเหตุการณ์ในเรื่อง

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนพูดที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะไว้มีหลากหลายประเภท ซึ่งกิจกรรมที่เหมาะสมในการทำกรวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ถ่ายทอดคำสั่งหรือคำแนะนำ (Relaying Instructions) เกมเพื่อการสื่อสาร (Communicative Games) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล (Interpersonal Exchange) สถานการณ์จำลอง (Simulation) กิจกรรมการเติมข้อมูลที่หายไป (Information-gap activities) และการแสดงบทบาทสมมติ (Role-play)

2.2.2.4 การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการพูด

การประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบความสามารถด้านการพูด เพื่อวัดความรู้ความสามารถของผู้เรียนในหลากหลายด้าน เช่น การออกเสียง ไวยากรณ์ คำศัพท์ ความเข้าใจและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านได้ใช้อองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นเกณฑ์การวัดและประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดของเกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดจากนักการศึกษา 3 ท่าน ได้แก่ Clark (1972) Oller (1979) และ Harris (1990) พบว่า Clark (1972) ได้แบ่งเกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การออกเสียง (Pronunciation) คำศัพท์ (Vocabulary) ไวยากรณ์ (Grammar) และ ความคล่องแคล่ว (Fluency) ในขณะที่เกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดของ Oller (1979) และ Harris (1990) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์ (Vocabulary) ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) และความเข้าใจ (Comprehension) โดยมีข้อแตกต่างจาก Clark (1972) คือ มีการเพิ่มด้านความเข้าใจ (Comprehension) ขึ้นมานอกจากนี้ Oller (1979) และ Harris (1990) ยังมีการแบ่งระดับของเกณฑ์การประเมินที่ต่างกัน โดย Harris (1990) แบ่งระดับของเกณฑ์การประเมินออกเป็น 5 ระดับ ในขณะที่ Oller (1979) แบ่งระดับของเกณฑ์การประเมินออกเป็น 6 ระดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Clark (1972) กล่าวว่า เกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดนั้น แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ การออกเสียง (Pronunciation) คำศัพท์ (Vocabulary) ไวยากรณ์ (Grammar) และความคล่องแคล่ว (Fluency) โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 ยังพูดและโต้ตอบการสนทนาไม่ได้

ระดับที่ 2 ออกเสียงผิดบ่อยมาก และฟังไม่เข้าใจ

ระดับที่ 3 ออกเสียงผิดเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 4 ออกเสียงถูกต้องพูดได้

2. คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ใช้คำศัพท์ผิดและโต้ตอบการสนทนาไม่ได้

ระดับที่ 2 ใช้คำศัพท์ผิดบ่อยมาก แต่ใช้ถูกต้องในสถานการณ์ต่างๆ ได้

ระดับที่ 3 สื่อความหมายได้เป็นส่วนใหญ่ เลือกใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

ระดับที่ 4 สื่อความหมายได้ และใช้คำศัพท์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

3. ไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด ไม่สามารถสื่อสารได้

ระดับที่ 2 ใช้ไวยากรณ์เบื้องต้นผิด วลีถูกต้องบ้าง

ระดับที่ 3 ใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย

ระดับที่ 4 ไม่มีข้อผิดพลาดทั้งในการเลือกใช้คำศัพท์ และโครงสร้างทางภาษา

4. ความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับที่ 1 พูดแล้วหยุดคิดนาน พูดไม่ต่อเนื่อง โต้ตอบการสนทนาไม่ได้

ระดับที่ 2 โต้ตอบสนทนาไม่ได้ แต่พยายามพูดต่อ โดยการเริ่มต้นใหม่

ระดับที่ 3 พูดต่อเนื่อง ราบรื่นเป็นธรรมชาติ แต่ก็มีสะดุดเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 4 พูดต่อเนื่อง ราบรื่นเป็นธรรมชาติ มีความคล่องแคล่วต่อเนื่องในการสนทนา หยุดได้ถูกจังหวะเช่นเดียวกับเจ้าของภาษา

Oller (1979) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูด ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของความสามารถในการพูดไว้ 5 ประการ ได้แก่ ด้านการออกเสียง ด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ ความคล่องในการพูดและ ความเข้าใจ โดยแบ่งเป็นข้อย่อยๆ 6 ระดับความสามารถคือ

1. ด้านการออกเสียง

ระดับ 1 ออกเสียงลักษณะที่ไม่สามารถเข้าใจได้

ระดับ 2 ออกเสียงผิดมาก เข้าใจยาก ต้องพูดซ้ำๆ หลายๆ ครั้งจึงเข้าใจ

ระดับ 3 ใช้เสียงแปร่งและผิด ทำให้เข้าใจผิด บางครั้งต้องตั้งใจฟัง

- ระดับ 4 ใช้เสียงแปร่งและออกเสียงผิดบางครั้งแต่เข้าใจได้
- ระดับ 5 ออกเสียงถูกต้อง ฟังชัดเจน แต่ไม่เหมือนเจ้าของภาษา
- ระดับ 6 ออกเสียงเหมือนเจ้าของภาษา

2. ด้านไวยากรณ์

- ระดับ 1 ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ยกเว้นสำนวนที่เตรียมไว้
- ระดับ 2 พูดผิดมาก มีความรู้ไวยากรณ์น้อยมาก สื่อสารไม่ได้
- ระดับ 3 พูดผิดบ่อย ไม่รู้หลักไวยากรณ์สำคัญบางอย่างทำให้เข้าใจผิด
- ระดับ 4 ผิดเป็นครั้งคราว ทำให้รู้ว่าไม่มีความรู้ทางไวยากรณ์บางอย่างแต่ไม่ถึงกับพูดแล้วไม่เข้าใจ
- ระดับ 5 ผิดไวยากรณ์น้อยมาก
- ระดับ 6 ผิดเพียง 1 หรือ 2 ในระหว่างการสนทนา

3. คำศัพท์

- ระดับ 1 รู้คำศัพท์ไม่เพียงพอที่จะสนทนาในเรื่องง่ายๆได้
- ระดับ 2 รู้คำศัพท์น้อยมากใช้ได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองและใช้ภาษาเพื่อการอยู่รอดเท่านั้น เช่น การบอกหรือถามเกี่ยวกับเวลา สั่งอาหาร ถามข้อมูลเพื่อการเดินทางและสนทนาภายในครอบครัวได้
- ระดับ 3 เลือกใช้คำศัพท์ไม่ค่อยถูก อภิปรายไม่ได้แม้ในเรื่องสังคมและอาชีพของตนในระดับธรรมดา
- ระดับ 4 รู้คำศัพท์ทางอาชีพมากพอที่จะอภิปรายเรื่องที่สนใจได้ รู้คำศัพท์ทั่วไปพอจะพูดอภิปรายได้ในเรื่องเฉพาะสาขาวิชาที่ตนเกี่ยวข้องด้วย
- ระดับ 5 รู้คำศัพท์เกี่ยวกับอาชีพของตนมากและถูกต้อง มีวงคำศัพท์ทั่วไปมากพอที่จะพูดเรื่องปัญหาซับซ้อนและเหตุการณ์ในสังคม
- ระดับ 6 คำศัพท์มีมากและถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา

4. ความคล่องในการพูด

- ระดับ 1 การพูดยังตะกุกตะกัก พูดเป็นประโยคไม่ได้ สนทนาอย่างไม่ได้
- ระดับ 2 พูดช้ามากและไม่สม่ำเสมอ ยกเว้นประโยคที่พูดทุกวัน
- ระดับ 3 ยังพูดได้ไม่สม่ำเสมอ พูดไม่จบประโยค
- ระดับ 4 พูดแล้วหยุดบ้าง ความสม่ำเสมออาจเกิดจากการพูดใหม่หรือมัวคิดหาคำศัพท์
- ระดับ 5 พูดได้ราบเรียบ ความเร็วและความสม่ำเสมอเท่านั้นที่ไม่เหมือนเจ้าของภาษา
- ระดับ 6 พูดได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทั่วไปหรือในวิชาชีพ พูดได้อย่างราบรื่นเหมือนเจ้าของภาษา

5. ความเข้าใจ

ระดับ 1 เข้าใจน้อยเกินกว่าจะสนทนาในเรื่องธรรมดาที่สุด

ระดับ 2 เข้าใจภาษาในเรื่องง่ายๆ ซ้ำมากที่ ยังต้องพูดให้ซ้ำๆ และพูดใหม่

ระดับ 3 เข้าใจเรื่องง่ายๆ ที่เกี่ยวกับตนเอง ต้องให้พูดซ้ำๆ หรือพูดใหม่ในบางครั้ง

ระดับ 4 เข้าใจดีพอสมควรในคำพูดที่มีอัตราความเร็วปกติที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับตนเอง
เองการให้พูดซ้ำหรือพูดใหม่ในบางครั้ง

ระดับ 5 เข้าใจบทสนทนาในระดับความเร็วปกติ ยกเว้นคำที่เป็นภาษาถิ่นหรือเรื่อง
ที่ไม่คุ้นเคยและคำพูดที่เร็วหรือซ้ำเกินไป

ระดับ 6 เข้าใจคำพูดที่เป็นพิธีการหรือภาษาถิ่นของเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา

Harris (1990) กล่าวถึงเกณฑ์การประเมินผลความสามารถในการพูด โดยแบ่งเกณฑ์การให้
คะแนน 5 อย่างคือ การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์ (Vocabulary)
ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) และความเข้าใจ (Comprehension) โดยแต่ละเกณฑ์มี
การประเมินผล 5 ระดับ ดังนี้

1. การออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 มีปัญหาทางการออกเสียงมาก จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่พูดได้เลย

ระดับที่ 2 มีปัญหาในการออกเสียงมาก ยากแก่การทำความเข้าใจในคำพูดได้ ผู้ฟังจะต้อง
ถามซ้ำ

ระดับที่ 3 มีปัญหาในการออกเสียงน้อย ผู้ฟังจะต้องตั้งใจฟังจึงจะสามารถเข้าใจได้
มีการออกเสียงผิดทำให้ผู้ฟังสับสนในบางครั้ง

ระดับที่ 4 ผู้พูดออกเสียงได้ดี แต่ก็มีปัญหาในการออกเสียงอยู่บ้าง แต่ผู้ฟังสามารถ
ฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร

ระดับที่ 5 ผู้พูดสามารถออกเสียงได้ดีเทียบเท่ากับเจ้าของภาษา

2. ไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ผู้พูดไม่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ เนื่องจากใช้ไวยากรณ์ผิด และ
เรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

ระดับที่ 2 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ง่ายๆ ได้ แต่มักจะใช้ไวยากรณ์และการเรียงลำดับคำผิด
บ่อยๆ ทำให้ฟังเข้าใจยาก

ระดับที่ 3 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง จนทำให้เข้าใจความหมายของประโยคที่พูด
ผิดไป

ระดับที่ 4 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ผิดอยู่บ้าง แต่สื่อความหมายได้ถูกต้อง

ระดับที่ 5 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ตลอดจนเรียงลำดับคำโดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องใหม่ได้อย่างถูกต้อง

3. คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ผู้พูดไม่สามารถสื่อความหมายได้เพราะไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์

ระดับที่ 2 ผู้พูดใช้คำศัพท์ผิด เนื่องจากมีความรู้ด้านคำศัพท์อย่างจำกัด ทำให้ยากแก่การทำความเข้าใจความหมายของประโยคที่พูด

ระดับที่ 3 ผู้พูดใช้คำศัพท์ผิด ในประโยคที่ใช้ในการสนทนา เนื่องจากผู้พูดมีปัญหาในการคิดหาคำศัพท์มาใช้ในการสื่อสาร

ระดับที่ 4 ผู้พูดใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นบางครั้ง

ระดับที่ 5 ผู้พูดมีความสามารถในการใช้คำศัพท์ วลี และสำนวนได้อย่างคล่องแคล่ว เทียบเท่าเจ้าของภาษา

4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency)

ระดับที่ 1 ผู้พูดมีการหยุดเว้นช่องในการสนทนาเป็นเวลานานมาก

ระดับที่ 2 ผู้พูดมีการหยุดเว้นช่องในการสนทนา บ่อยครั้งเพราะมีความรู้จำกัดในการใช้ภาษา

ระดับที่ 3 ผู้พูดมีความคล่องแคล่วในการพูดไม่มากนัก เนื่องจากติดขัดเรื่องการใช้ภาษา

ระดับที่ 4 ผู้พูดมีความเร็วและความคล่องแคล่วในการพูด แต่มีการสะดุดเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 5 ผู้พูดมีความสามารถในการพูดอย่างคล่องแคล่วเทียบเท่าเจ้าของภาษา

5. ความเข้าใจ (Comprehension)

ระดับที่ 1 ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสาร ผู้พูดไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้

ระดับที่ 2 ผู้พูดติดขัดในการพูด มักจะพูดซ้ำๆ เนื่องจากใช้เวลาในการหาคำพูด

ระดับที่ 3 ผู้พูดเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด และพูดสนทนาได้เป็นส่วนมาก แต่ค่อนข้างช้า

ระดับที่ 4 ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วน แต่มีการพูดข้อความซ้ำเป็นบางครั้ง

ระดับที่ 5 ผู้พูดสามารถสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจได้ทั้งหมด โดยไม่มีปัญหา

จากข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดของนักการศึกษา 3 ท่านข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้วิจัย ประกอบด้วย ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์และสำนวน (Vocabulary and Expressions)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับการสอนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ สามารถสรุปได้ว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จะประกอบด้วย ขั้นตอนการสอน กิจกรรมการสอน และการประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผู้วิจัยเลือกขั้นตอนการสอน ที่ประกอบด้วย 3 ดังต่อไปนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) มาจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยจะพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ด้วยการกระตุ้นความสนใจของนักศึกษา เช่น การถามคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน การระดมสมอง การคาดการณ์รายละเอียดของเรื่องที่จะเรียนล่วงหน้า โดยอาจให้นักศึกษาพิจารณาจากชื่อเรื่อง รูปภาพประกอบ นอกจากนี้ครูผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้คำศัพท์สำคัญ สำนวนและโครงสร้างทางภาษาต่างๆที่จะพบในเนื้อเรื่องที่จะฟัง เพื่อจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อเรื่องในขั้นต่อไป

2. ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ฟังเนื้อเรื่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการพูดในขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) โดยนักศึกษาจะได้ทราบจุดมุ่งหมายของการฟัง ก่อนที่จะฟังเนื้อเรื่องที่ครูผู้สอนเตรียมไว้ หลังจากนั้นนักศึกษาจะต้องทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องที่ได้ฟังไป ซึ่งได้แก่ ฟังเพื่อเติมคำลงในช่องว่าง ฟังเพื่อเรียงลำดับบทสนทนา ฟังเพื่อตอบคำถาม ฟังเพื่อตรวจสอบข้อความว่าถูกหรือผิดตามเนื้อเรื่องที่ได้ฟัง และฟังเพื่อกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ เป็นต้น นอกจากนี้ศึกษายังจะต้องทำแบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์ สำนวนและโครงสร้างทางภาษาต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในขั้นต่อไปอีกด้วย เช่น จับคู่รูปภาพหรือความหมายและคำศัพท์ เติมคำศัพท์ลงในช่องว่างในบริบทที่กำหนดให้ เรียงคำให้เป็นประโยคที่สมบูรณ์ และฝึกพูดสำนวนที่สำคัญในแต่ละหัวข้อเรื่อง เป็นต้น

3. ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ทำกิจกรรมเป็นคู่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการฟังมาผสมผสานกับความรู้ ความคิดเห็นของตนเองและคู่ เพื่อนำไปใช้ในการแสดงบทบาทสมมติในบริบทหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้ตามหัวข้อเรื่องในแต่ละบท ดังภาพต่อไปนี้

โดยบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจะประกอบด้วยกิจกรรมที่ใช้ในการสอนการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ ได้แก่ การทำกิจกรรมรายกลุ่มรายบุคคลและรายกลุ่ม เช่น การระดมความคิด (Brain Storming) การคาดการณ์หรือทำนาย (Predicting or Guessing) การถ่ายโอนข้อมูล (Transferring) การบันทึกข้อความ (Message-taking) การหาข้อมูลเฉพาะอย่าง (Scanning) การตอบคำถาม (Answering) การปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน (Operating) การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล (Interpersonal Exchange) สถานการณ์จำลอง (Simulation) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-play)

นอกจากนี้ บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจะประกอบด้วยการวัดและประเมินผลความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการวัดและประเมินผลทางอ้อมจะใช้แบบทดสอบแบบปรนัย และการวัดและประเมินผลทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติ (Role-play) ซึ่งเกณฑ์การประเมินประกอบด้วย ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) คำศัพท์และสำนวน (Vocabulary and Expressions) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

2.3 การแสดงบทบาทสมมติ

2.3.1 ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติ

จากการศึกษาค้นคว้าตำราต่างๆ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติ ดังนี้ Freiberg and Driscoll (1996) ให้คำจำกัดความของการแสดงบทบาทสมมติว่า เป็นการเลียนแบบและแสดงละครที่มีกระบวนการที่สัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นเทคนิคครูผู้สอนสามารถนำมาใช้ในกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียน ครูผู้สอนอาจนำการแสดงบทบาทสมมติมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อช่วยผู้เรียนในด้านการออกเสียง การสร้างประโยคและการพูดอย่างเป็นธรรมชาติ รวมไปถึงการแสดงออกทางท่าทาง การเคลื่อนไหว และการแสดงออกทางสีหน้า เป็นต้น โดย Freiberg and Driscoll (1996) กล่าวว่า สิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ คือ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ ซึ่งการแสดงบทบาทสมมติเป็นการแก้ไขปัญหาโดยการแสดงออก ขณะที่ อารมณ์ ใจเที่ยง (2550) ได้ให้ความหมายของการแสดงบทบาทสมมติที่สอดคล้องกันว่า เป็นวิธีที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์และกำหนดบทบาทขึ้นจากความเป็นจริง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งทางด้านความรู้ และความคิด ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาสาระของบทเรียนอย่างลึกซึ้ง

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การแสดงบทบาทสมมติ เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยครูผู้สอนสามารถนำมาพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร การแสดงออก การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจของผู้เรียน ผ่านการแสดงบทบาทที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ขึ้น

2.3.2 ลักษณะของการแสดงบทบาทสมมติ

นักการศึกษาหลายท่านได้ระบุลักษณะของการแสดงบทบาทสมมติไว้ดังนี้

Holden (1981) และ Ments (1986) กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องตีความและแสดงตามบทบาทหรือบัตร์คำสั่งที่ครูผู้สอนกำหนดให้ ซึ่งจะต้องกำหนดว่าผู้เรียนจะแสดงเป็นใคร อยู่ในสถานการณ์ใด จะพูดคุยเกี่ยวกับอะไร โดยผู้เรียนต้องจินตนาการว่าตนเองเป็นบุคคลในสถานการณ์สมมตินั้น เพื่อสื่อสารกับผู้เรียนคนอื่นๆ ดังนั้นการแสดงบทบาทสมมติจึงมี

ความสำคัญในการฝึกทักษะการสื่อสารในภาษาอังกฤษ และเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพทางสังคม เนื่องจากบทบาทและสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้เรียนแสดงนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ดังที่ สุมิตรา อังวัฒนากุล (2540) กล่าวไว้ และสอดคล้องกับ Littlewood (1984) ที่กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interactive Activity) ที่มุ่งให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามบทบาทสมมติ โดยสมมติสถานการณ์ทางสังคมที่เหมือนสถานการณ์จริง ผู้สอนสามารถใช้ชั้นเรียนเป็นบริบทของสังคม (Social Context) เพื่อให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสภาพสังคม โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่างๆ เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรมกับแขกผู้เข้าพัก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร เป็นต้น การแสดงบทบาทสมมติจึงเป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างสีสันและบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษอีกด้วย

จากการศึกษาลักษณะของการแสดงบทบาทสมมติ สามารถสรุปได้ว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ครูสามารถนำมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สวมบทบาทต่างๆ ในสถานการณ์ที่ครูกำหนดให้ ช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะการคิด ทักษะทางภาษา ฝึกฝนการสื่อสารและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงออก สร้างความสนุกสนานไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนๆ ในชั้นเรียน

2.3.3 ประโยชน์ของการแสดงบทบาทสมมติ

การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ครูผู้สอนนำมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียน ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของการแสดงบทบาทสมมติไว้ดังนี้

ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการแสดงบทบาทสมมติว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนได้แสดงออก เข้าใจตนเองและผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอีกด้วย

Ments (1986) และ ญาดาพนิต พิณกุล (2539) กล่าวถึงประโยชน์ของการแสดงบทบาทสมมติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การประพุดและการปฏิบัติตนในสังคมอย่างเหมาะสม ฝึกกระบวนการคิด การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกและเกิดความมั่นใจในตนเอง มีโอกาสเรียนรู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นและฝึกการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2541) ที่กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางสังคม รวมทั้งได้ฝึกการสื่อสารจากการปฏิบัติจริง เช่นเดียวกับ ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์

ของการแสดงบทบาทสมมติ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การแสดงบทบาทสมมติ ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้รู้จักวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อให้อาจแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด การทำงานร่วมกันจะทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจ และรู้จักปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ทำให้เกิดความสามัคคีระหว่างกลุ่ม นอกจากนี้ผู้เรียนยังมีโอกาสนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนไปใช้ในการสื่อสารในชีวิตจริง อีกทั้งผู้สอนยังสามารถกำหนดสถานการณ์ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างแท้จริง

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อตัวผู้เรียนทั้งในด้านกระบวนการคิด การแก้ปัญหา การแสดงออกทั้งทางความคิดและท่าทาง นอกจากนี้ผู้เรียนยังได้ฝึกฝนการสื่อสารผ่านกิจกรรมนี้อีกด้วย

2.4 การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

2.4.1 แนวทางในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

สื่อการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นอย่างมาก เมื่อมีการนำหลักสูตรไปใช้ สื่อการเรียนรู้โดยทั่วไปจะอยู่ในรูปของเอกสาร เช่น ตำรา บทเรียน รายงานหรือแผนภาพต่างๆ นอกจากนั้นยังอยู่ในรูปแบบที่เป็นอุปกรณ์ เช่น แผ่นฟิล์ม แผ่นเทป วีดิโอ ทีวีคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ สื่อการเรียนรู้จะมีความสำคัญและจำเป็นมากต่อผู้เรียน ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

Dudley-Evans and M. (2000) กล่าวว่า การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ต้องเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลที่เป็นสภาพแท้จริง (Authentic data) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของหลักสูตร English for Specific Purpose (ESP) ลักษณะของสื่อการเรียนรู้ที่ดีอย่างหนึ่งต้องเป็นสื่อการเรียนรู้ที่เสมือนจริง (Authentic materials) ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้เรียนนำความรู้จากห้องเรียนไปใช้กับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ หมายความว่าสื่อการเรียนรู้นั้นต้องมีระดับแห่งสภาพความเป็นจริงสูง

Nunan (1989) และ Robinson (1991) กล่าวสอดคล้องกันว่า ในการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมควรทำให้ผู้เรียนรู้สึกสบายใจ (Comfort) และรู้สึกคุ้นเคย (Familiarity) เป็นสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับระดับภาษาที่เรียน เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียน และน่าสนใจ

Hutchinson and Waters (1994) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

1. สื่อการเรียนรู้ต้องเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากรู้ หมายความว่าสื่อการเรียนรู้ที่ดีต้องน่าสนใจ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการคิดและรู้จักใช้ความรู้และทักษะของตนเอง

2. สื่อการเรียนรู้ที่ดีมีความชัดเจน ช่วยให้ครูผู้สอนและผู้เรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้ได้ง่ายยิ่งขึ้น
3. สื่อการเรียนรู้ต้องครอบคลุมธรรมชาติของภาษาและการเรียนรู้
4. สื่อการเรียนรู้จะต้องสะท้อนถึงธรรมชาติของกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆได้
5. สื่อการเรียนรู้ต้องชี้แนะผู้สอนถึงเทคนิคใหม่ๆได้
6. สื่อการเรียนรู้ต้องให้รูปแบบที่ถูกต้องและเหมาะสมของการใช้ภาษา

นอกจากนี้ Hutchinson and Waters (1994) ยังได้กล่าวถึงการร่างหลักสูตรว่า ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ลักษณะของภาษามีอะไรบ้าง
2. จะนำทฤษฎีการเรียนรู้มาใช้อย่างไร
3. วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนว่าผู้เรียนเป็นใคร เหตุผลในการเรียน สถานที่และเวลานำมากำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้และสถานการณ์ในการเรียน

ดังนั้นสื่อการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยจะต้องมีการดำเนินการอย่างมีขอบเขตและหลักการ

ครูผู้สอนควรต้องศึกษาวิธีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หรือสร้างสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียนเฉพาะสาขาวิชา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการเรียนรู้

2.4.2 กรอบในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้เกิดประโยชน์มากที่สุดในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ เพื่อให้ครูผู้สอนได้จัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชาบรรลุถึงเป้าหมายได้นั้น Hutchinson and Waters (1994) ได้เสนอกรอบในการสร้างและพัฒนาเอกสารการสอนที่ใช้ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ 3 แนวทางดังนี้

1. เลือกรวบรวมเอกสารที่มีอยู่ โดยทำการประเมินเอกสารการสอน (Materials Evaluation)
2. สร้างเอกสารการสอนด้วยตนเอง โดยกระบวนการพัฒนาเอกสารการสอน (Materials Development)
3. ปรับปรุงและดัดแปลงเอกสารการสอนที่มีอยู่ โดยการดัดแปลงเอกสารการสอน (Materials Adaptation)

Graves (1996) เสนอแนวทางในการพัฒนาเอกสารในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ไว้ว่า หากเอกสารในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ยังไม่เหมาะสมอาจพัฒนาขึ้นใหม่ โดยอาจรวบรวมจากแหล่งต่างๆ เพื่อความหลากหลาย หรืออาจดัดแปลงเอกสารในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ที่มีอยู่ก็ได้ ทั้งนี้ใน

กระบวนการพัฒนาเอกสารในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ขั้นใหม่ จะต้องมีการคัดเลือก และการดัดแปลง เอกสารการสอน โดยคำนึงถึงปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพ ควรมีประสิทธิภาพสูงพอ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของรายวิชา
2. ความเหมาะสม คือ เหมาะสมทั้งกับครูผู้สอนและผู้เรียน ควรใช้เอกสารที่ผู้เรียนคุ้นเคย เหมาะสมกับระดับความสามารถทางภาษา ความสนใจ และเกี่ยวข้องกับผู้เรียน หากครูผู้สอนใช้ เนื้อหาของเอกสารในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ที่ผู้เรียนไม่คุ้นเคยบางส่วนในรายวิชาที่ควรพิจารณา หลักการต่อไปนี้ 1) ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริง (Feasibility) 2) คุนประโยชน์ (Availability) ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้

ข้อมูลข้างต้นจากนักการศึกษา แสดงให้เห็นได้ว่า กรอบในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มี 2 ด้านหลักๆ คือ การเลือกสรรสื่อการเรียนรู้ที่มีอยู่ หรือการสร้างสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยเลือกที่จะทำการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ขึ้นเอง คือ บทเรียนเพื่อสร้างเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งการพัฒนาบทเรียน จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการสร้างสื่อที่เสมือนจริง เหมาะสมกับระดับความสามารถ ความสนใจของผู้เรียน เพราะผู้เรียนมีโอกาสใช้ภาษาในสถานการณ์ที่เสมือนจริง

2.4.3 ขั้นตอนการพัฒนาสื่อการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้ที่ดีจะเป็นตัวช่วยให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี และมีความสนใจในเรื่องที่จะเรียน ดังนั้นครูผู้สอนจะต้องสามารถสร้างสื่อการเรียนรู้เพื่อเป็นตัวช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยมีนักการศึกษาได้กล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ไว้ดังนี้

Nunan (1989) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ความต้องการ (Need analysis) ซึ่งเป็นการระบุความสามารถในปัจจุบันของผู้เรียนและหาข้อมูลเป้าหมายในการเรียน
2. การจัดกลุ่มผู้เรียน (Grouping learners) เป็นการจัดกลุ่มผู้เรียนตามความสามารถและเป้าหมายในการสื่อสาร
3. การคัดเลือกกิจกรรม (Task selection) เป็นการคัดเลือกและจัดกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงระดับความสามารถของผู้เรียน เป้าหมายในการสื่อสาร ทฤษฎี การเรียนรู้ภาษา ข้อมูลต่างๆ จากผู้เรียน
4. การระบุเนื้อหาที่แน่นอน (Content specification) คัดเลือกคำศัพท์ ไวยากรณ์ และข้อมูลสำคัญอื่นๆ เพื่อนำมาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยดูหัวเรื่องต่างๆจากหลักสูตร และข้อมูลผู้เรียน

5. การประเมิน (Assessment) เป็นการพัฒนาและประเมินเครื่องมือ เพื่อดูว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในขั้นแรกหรือไม่

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินวิชา Hutchinson and Waters (1994) ได้เสนอขั้นตอนการสร้างสื่อการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ไว้ ดังนี้

1. ระบุจุดประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน

2. กำหนดข้อมูลทางภาษา เนื้อหา หน้าที่ทางภาษา และภาระงาน ซึ่งข้อมูลทางภาษาสามารถวิเคราะห์ได้จากความต้องการของผู้เรียน ส่วนเนื้อหาจะประกอบด้วยโครงสร้างทางภาษา และภาระงานจะส่งเสริมให้ผู้เรียนได้นำหน้าที่ทางภาษามาใช้งาน

3. การออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องระหว่างหลักสูตร ตัวสื่อการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์และเกณฑ์ที่กำหนด

4. ควรมีการปรับปรุงสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ขั้นตอนการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) ระบุจุดประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน 2) กำหนดข้อมูลทางภาษา เนื้อหา หน้าที่ทางภาษา และภาระงาน 3) การออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 4) การปรับปรุงสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ และ 5) การประเมินผล เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินสื่อการเรียนรู้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในการศึกษาและวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ๆ คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อนำแนวคิดและหลักการที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบทเรียนที่ผู้วิจัยจะสร้างขึ้น ซึ่งแต่ละหัวข้อจะประกอบด้วยงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2.5.1.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ในบริบทของการวิจัยในประเทศไทยนั้น นภาเพ็ญ สุดใจ (2536) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษาที่ 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ ทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการแปล ของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษาที่ 7 โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการพูด คือทักษะที่สถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด เช่นเดียวกับความสามารถของพนักงานที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีมากที่สุด คือทักษะการพูด 2) ทักษะการแปล คือทักษะที่นักเรียนต้องการมากที่สุดส่วนความสามารถที่วิทยาลัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุดตามความคิดเห็นของนักเรียน คือทักษะการเขียน และ 3) ทักษะที่นักเรียนมีความสามารถในระดับสูงที่สุด คือทักษะการพูด ในขณะที่ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่ครูผู้สอนจัดกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุดตามความคิดเห็นของนักเรียน

ในขณะที่ ธิติรัตน์ วัฒนไพโรจน์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับ สายการบินไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย ซึ่งทำการวิเคราะห์การสื่อสารทั้งเชิงวัจนะและอวัจนะ ในการส่งสารและรับสารของพนักงานต้อนรับ มีเครื่องมือของงานวิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับ สายการบินไทย มีความแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งเชิงอวัจนะมากกว่าเชิงวัจนะ เช่น ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย มากกว่า การใช้ภาษาพูด เป็นต้น 2) การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับ มีความสัมพันธ์กับการบริการในเชิงบวก ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจจากการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการยอมรับในประสิทธิภาพของการบริการที่ได้รับ

ขณะที่ บุญฤทธิ์ โอมณี (2545) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความรู้ด้านวัฒนธรรมของนักศึกษาสาขาการโรงแรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้นักศึกษามีความตระหนักในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านวัฒนธรรม พบว่านักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยอยู่ในระดับปานกลางและมีความเข้าใจ

วัฒนธรรมสากลอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความเห็นว่าความรู้ด้านวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานโรงแรม เนื่องจากต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นอกจากนี้ วัฒนนา สุนทรนฤรังสี (2548) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการของนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการของนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน 2) กำหนดระดับคะแนน 8 ระดับ เพื่อบอกระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ 3) กำหนดคำอธิบายความสามารถในการฟังในแต่ละระดับคะแนน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพื่อการสัมภาษณ์ และกลุ่มที่เป็นผู้สอบกลุ่มเพื่อการสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้แทนจากสถานประกอบการในธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 ท่าน หัวหน้าภาควิชาและอาจารย์ จากภาควิชาการโรงแรมและการบริการในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน 4 แห่ง จำนวน 4 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถภาษาอังกฤษเฉพาะทาง จำนวน 2 ท่าน และผู้ใช้บริการโรงแรมชาวต่างชาติ จำนวน 3 ท่าน โดยกลุ่มที่เป็นผู้สอบประกอบด้วยนิสิตและนักศึกษาชาวไทย จำนวน 250 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ภาควิชาการโรงแรมและการบริการและสาขาใกล้เคียงในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน 4 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้สอบที่มีต่อแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ 3) แบบทดสอบมาตรฐาน (TOEIC) และ 4) แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาในการหาการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ สามารถวัดระดับความสามารถในการฟังของผู้สอบได้ใกล้เคียงกับแบบทดสอบมาตรฐาน (TOEIC) และสามารถแบ่งระดับความสามารถของผู้สอบออกเป็น 8 ระดับคือ ระดับที่ดีที่สุด ระดับดีมาก ระดับค่อนข้างดีมาก ระดับดี ระดับค่อนข้างดี ระดับปานกลาง ระดับอ่อน และระดับอ่อนมาก ผลการใช้แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ พบว่าผู้สอบส่วนใหญ่มีความสามารถทางการฟังอยู่ในระดับค่อนข้างดีถึงระดับดี

จากการทบทวนวรรณกรรมภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม แสดงให้เห็นว่า ทักษะการพูดและทักษะการฟังภาษาอังกฤษเป็นทักษะสำคัญต่อการสื่อสารในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เนื่องจากทั้งสองทักษะเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการและนักศึกษา นอกจากนี้ความรู้ด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมยังเป็นเรื่องที่ถูกปฏิบัติงานในสายงานท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่ควรละเลยอีกด้วย

2.5.1.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ในบทปริบทต่างประเทศนั้น พบว่า Fritz (1989) ได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการภาษาต่างประเทศของนักเรียนที่เรียนคณะวิทยาการจัดการในประเทศฝรั่งเศส ที่เตรียมเข้าสู่อาชีพทางด้านจัดการโรงแรม การภัตตาคาร และการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่าผู้เรียนมีความต้องการเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานในระดับสูง และมีความต้องการเกี่ยวกับทักษะการจัดการรองลงมา นอกจากนี้ยังได้พิจารณาถึงการพัฒนาจุดประสงค์และเนื้อหาของหลักสูตรการเรียน โดยยึดหน้าที่ทางภาษาและสื่อความหมาย ผลการศึกษานี้จึงสามารถประยุกต์ใช้ในการสร้างหลักสูตรของโปรแกรมการเรียนภาษาอื่น ๆ ได้

นอกจากนั้นแล้ว Atay and Ozbulgan (2007) ได้ทำการศึกษาภาวการณ์จดจำและการนำคำศัพท์เฉพาะสาขามาใช้ในกลุ่มของผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในประเทศตุรกี และผลการวิจัยพบว่า การจดจำคำศัพท์ และการนำกลับมาใช้ในการสื่อสารของผู้เรียนจะทำได้ดี ถ้าคำศัพท์นั้นเป็นคำศัพท์เฉพาะสาขาที่ตนต้องใช้อยู่เป็นประจำ โดยผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ควรมีการวิจัยในเรื่องของกลยุทธ์การจดจำคำศัพท์และการนำคำศัพท์มาใช้โดยใช้รูปแบบเดียวกันกับการจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ในขณะที่ Fox (2008) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ภาษาที่ใช้ในการท่องเที่ยวในมุมมองของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทางสังคม (Sociolinguistic) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบของความรู้และการใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารจริงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยผลการวิจัยพบว่า ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้น มีลักษณะของภาษาอังกฤษเชิงภาษาศาสตร์สังคมที่มีการถ่ายทอดความรู้สึกและความต้องการในการบริการให้กับลูกค้าที่รับบริการ และยังเป็นภาษาที่สุภาพและมีการสอดแทรกหลักการทางจิตวิทยาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ อีกทั้งยังเป็นการใช้ภาษาเพื่อส่งเสริมการขายด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมในต่างประเทศด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม แสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ให้บริการยังขาดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยภายในประเทศ แต่งานวิจัยในต่างประเทศได้ชี้เฉพาะว่าภาษาอังกฤษในงานท่องเที่ยวและโรงแรมนั้นเป็นภาษาที่สุภาพและมีการสอดแทรกหลักการทางจิตวิทยาที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้สึกและความต้องการในการบริการ ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะนี้ในบริบทของการให้บริการเพื่อเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2.5.2.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารนั้นคือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในปี พ.ศ. 2533 รัชณีเพ็ญ เทพหัตถิน ณ อยุธยา (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าในการสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อใช้ในรายวิชา ภาศ.7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาการท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ จำนวน 30 คน เลือกโดยการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์และชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาการท่องเที่ยว มีความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ สุริยวรรณ ฉัตรอนันท์เวช (2537) ยังได้ศึกษาวิจัยผลการใช้แบบฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้หลักการฝึกการจัดกิจกรรมด้านการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนและการฝึกโดยให้ข้อมูลย้อนกลับของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 สาขาการท่องเที่ยว และการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ที่เรียนในรายวิชา English Conversation for Hotel and Tourism ผลการศึกษาพบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังสูงกว่าก่อนการเรียนโดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ในปี พ.ศ. 2540 เบญจลักษณ์ อังศรีเชื้อ (2540b) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน: การพัฒนาความสามารถด้านทักษะการฟัง-การพูดของนักเรียนในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร โดยผ่านกระบวนการฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540 โรงเรียนเมืองกลาง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 13 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอน ผู้ดูแลนักเรียนในการฝึกงานและตัวนักเรียนเอง มีความเห็นว่า ความสามารถในด้านทักษะการฟัง-การพูดในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารของ

นักเรียนอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และผ่านการฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม สามารถพัฒนาทักษะ การฟัง-พูด และการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของนักเรียนได้ โดยนักเรียนทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบได้ค่อนข้างดี ตลอดจนนักเรียนมีเจตคติที่ดีขึ้นต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และ วิภาดา รัตน์วิจักขณ์ (2540) ทำการพัฒนากิจกรรมการฟัง-พูดตามแนวคิดแบบผสมผสานสำหรับ ภาษาอังกฤษธุรกิจการโรงแรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง ปีที่ 1 จำนวน 23 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม วิทยาลัย อาชีวศึกษาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ กิจกรรมฟัง-พูดตามแนวคิด แบบผสมผสานจำนวน 10 แผน มีการประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมหลังการสอนแต่ละแผน โดย ผู้เชี่ยวชาญและนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการฟัง-พูดทุกแผนมีประสิทธิภาพดี โดยมี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและนักศึกษามากกว่า 2.5 และพบว่านักเรียนที่ได้รับการสอน ด้วยกิจกรรมที่สร้างขึ้นมีผลสัมฤทธิ์ในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษร้อยละ 66.83 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ ร้อยละ 60

ในปี พ.ศ. 2542 กนกวรรณ วิริยกุล (2542) ได้ศึกษาผลการใช้แบบฝึกเสริมภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน (อ036) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 41 คน ที่เรียนภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2541 โรงเรียนจักราชวิทยา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่ได้จากการทดสอบหลัง การเรียนโดยใช้แบบฝึกเสริมภาษาอังกฤษเชิงสื่อสารเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยวสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนส่วนมากมีเจตคติที่ดีต่อแบบฝึกเสริมภาษาอังกฤษ เชิงสื่อสารเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ขณะที่ วันเพ็ญ เขตทองคำ (2548) ได้ทำการวิจัยผลของการใช้แบบฝึกเสริมทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการฟังและการพูดของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริการธุรกิจเปรม ฤทัย จำนวนทั้งสิ้น 18 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย แผนการสอน จำนวน 6 บท แบบทดสอบก่อนและหลังการทดลอง แบบฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและ การพูด แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า หลังจากที่นักเรียนได้ใช้แบบ ฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและการพูด นักเรียนมีความสามารถในด้านการ ฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ นักเรียนมี ความพึงพอใจต่อแบบฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและการพูดอยู่ในระดับดี มาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.82 นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะว่า ครูผู้สอนควรนำนักเรียน ออกไปฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง เพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์จริง อันจะส่งผลให้

นักเรียนมีความกล้าแสดงออกและสามารถนำภาษาไปใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ และนอกจากนี้ ครูผู้สอนยังควรมีการศึกษาต่างประเทศอื่นๆ เพื่อมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทางด้าน การสื่อสารที่หลากหลายอีกด้วย

นอกจากนี้ วัชร พรหมโชติ (2553) ได้ทำงานศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้าน การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียน ระดับ ประกาศนียบัตรชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ จำนวน 30 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้ กิจกรรมเสริมทักษะ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ ประกอบด้วย แผนการสอนทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กิจกรรมเสริมทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบทดสอบการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก่อนและหลังการทดลอง แบบบันทึกผลการ ประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเรียนวิชา ภาษาอังกฤษของนักเรียน และบันทึกการเรียนรู้หลังการฝึกสนทนาของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม ที่เรียนโดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะ มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนกลุ่มทดลองมีความคิดเห็นหลังจากได้ใช้แบบฝึกเสริม ทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับที่มี ความเห็นที่ดี

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2549 รุจจิพร บัวแก้ว (2549) ได้ทำการพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการ พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพียงทักษะเดียว โดยมีนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 26 คน เป็น กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง และมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของแบบ ฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางการพูด ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการพูด และเพื่อศึกษาความคิดเห็น ของนักศึกษาที่มีต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ แบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมพร้อมแผนการสอน แบบทดสอบ วัดความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษทางอ้อมและทางตรงก่อนและหลังการทดลอง แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรม และผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรมมีค่าเท่ากับ 76.88/66.80 ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ความสามารถ ทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากการทำแบบฝึกเสริมทักษะการพูดสูงกว่าก่อนการทำ แบบฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษามีความเห็นต่อแบบฝึกเสริมทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้คือ ควรวัดความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษทางตรงมากกว่าการวัดทางอ้อม เพื่อจะได้หาประสิทธิภาพของแบบฝึกได้อย่างชัดเจน ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อการวิจัย เช่น ภาพบันทึกวีดิทัศน์ทักษะการพูดของนักศึกษาที่มีผลดีหรือผลเสียต่อการพัฒนาความสามารถทักษะการพูด และการประเมินระดับความสามารถทักษะการพูดของนักศึกษาในกิจกรรมคู่หลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ควรใช้คู่เดียวกันกับก่อนการใช้แบบฝึกเสริมทักษะ เพราะจะทำให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรงมากกว่า

ขณะที่ ทศนีย์ ธรภาพร (2556) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสารครบทั้ง 4 ทักษะ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม พัฒนาและหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานการโรงแรมก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาการโรงแรม ชั้นปีที่ 3 คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 30 คน ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน การฝึกอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 10 บท ใช้เวลาเรียน 30 ชั่วโมง ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ แล้วจึงสอบหลังเรียน รวมทั้งสิ้น 36 ชั่วโมง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตารางวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจเอกสารและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เอกสารและสื่อประกอบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบบทดสอบความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในด้านเนื้อหาสาระ หน้าที่ภาษา การใช้ภาษา กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการประเมินผล ที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ในสถาน การณ์จริง ประสิทธิภาพของเอกสารและสื่อประกอบการสอนของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเท่ากับ 83.13/ 78.48 ซึ่งถือว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างสูงขึ้นหลังผ่านการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าอิทธิพลผลต่างของคะแนนเท่ากับ 6.06 และ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2550 ธีระเดช ชื่นประภานุสรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย การวิจัย 3 ระยะ คือ การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตร และการประเมินหลักสูตร โดยผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่จะจัดหลักสูตรนี้ เพราะมีทรัพยากรที่มีความพร้อมในทุกด้าน ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญ อีกทั้งหลักสูตรนี้ยังเป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสังคม โดยมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น ไว้ดังนี้ 1) ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถทางการสื่อสารครบทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน 2) ผู้สำเร็จการศึกษาควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งภาษาอังกฤษในสำนักงานทั่วไป และภาษาอังกฤษเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนี้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้น ควรประกอบด้วยสาระเพิ่มเติม ดังนี้ 1) ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2) ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและสถิติในการวิจัย 3) ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวและแขกผู้เข้าพักในโรงแรม 4) ความรอบรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในการโน้มน้าวใจและสมานฉันท์ 5) มีความรอบรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวางแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและการโรงแรม 6) มีความรอบรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการวางแผนนำเที่ยวและการจัดรายการนำเที่ยว 7) มีความรอบรู้ในเรื่องแหล่งโบราณคดี สถาปัตยกรรมและความเป็นไทย สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจได้ 8) มีการศึกษาดูงานและการจัดกิจกรรมด้านภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม และ 9) มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศนั้น พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารนั้นคือ ทักษะการฟังและทักษะการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักศึกษาที่จะก้าวเข้าไปเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2.5.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ใน ค.ศ. 1991 Bartow (1991) ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานในโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพนักงานโรงแรมกรีนเนลล์พริสอร์ท และพนักงานของศูนย์จัดประชุมในเฮนส์ซิดี ฟลอริดา โดยใช้วิธีการสังเกตและวิเคราะห์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริงในการบริการของสถานบริการทั้งสองแห่ง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อ

ฝึกอบรมพนักงาน โดยใช้รูปแบบการสอนเน้นภาระงาน และมีการประเมินความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกด้วย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นและมีความเข้าใจในภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้นเช่นกัน

ในปี ค.ศ. 2003 J. Laborda (2003) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์แบบเรียนและหนังสือที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศสเปน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาสื่อการเรียนรู้และเอกสารประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนคือ การวิเคราะห์เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ และการวิเคราะห์ลักษณะเอกสารและสื่อการเรียนรู้ ผลจากการตอบแบบสำรวจความคิดเห็น จำนวน 66 ข้อ จากนักศึกษาจำนวน 71 คน พบว่า นักศึกษามีความเห็นว่างานสื่อภาษาอังกฤษควรพัฒนาผู้เรียนให้ครอบคลุมทั้ง 4 ทักษะ โดยเน้นทักษะการพูดมากกว่าทักษะการเขียน ประกอบด้วยภาระงานที่ส่งเสริมและตอบสนองทักษะความชำนาญเฉพาะสาขา ควรประกอบด้วยไวยากรณ์และคำศัพท์ที่มีความจำเป็นในการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ และควรมีการใช้วีดิทัศน์และเกมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

นอกจากนี้ Aiguó (2007) ได้ศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ในประเทศจีน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รายวิชาภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพให้กับบุคลากรและพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน จากการวิเคราะห์ความต้องการพบว่า ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากสายงานในธุรกิจการบินจะต้องเจอกับผู้คนที่มีความหลากหลายทางชนชาติซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและมักจะประสบปัญหาด้านการออกเสียงภาษาอังกฤษ ดังนั้นหลักสูตรการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจึงบรรจุเนื้อหาการออกเสียงภาษาอังกฤษของชาติต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขณะที่ Su (2012) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยแห่งชาติไต้หวัน โดยการวิเคราะห์ความต้องการในบริษัทของการโรงแรม มีการกำหนดสมรรถนะหลักของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยใช้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือและผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมากขึ้นตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ และมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่นำมาใช้

จากการศึกษาและวิเคราะห์งานวิจัยเพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม แสดงให้เห็นว่า แนวคิดในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียน และควรมีการวิเคราะห์หัวเรื่อง เนื้อหาสาระ คำศัพท์ วลี ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังต้องมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมได้อย่างเต็มที่

จากการศึกษาและวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้เรียนในสาขาการโรงแรมยังขาดทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม นั่นคือทักษะการฟังและทักษะการพูด ประกอบกับผู้เรียนมีความเห็นว่าหลักสูตร แบบเรียน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูผู้สอนเน้นทักษะการอ่านและการเขียนมากกว่าทักษะการฟังและทักษะการพูด อีกทั้งงานวิจัยส่วนใหญ่จะเน้นการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเฉพาะแผนก เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า หรือแผนกแม่บ้าน จึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรสร้างบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยประกอบด้วยความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการทั้ง 3 ด้าน คือ ภาษาอังกฤษสำหรับแผนกส่วนหน้า ภาษาอังกฤษสำหรับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และภาษาอังกฤษสำหรับแผนกแม่บ้าน ซึ่งจะครอบคลุมงานสายปฏิบัติการที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแขกที่เข้าพักในโรงแรม

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม” เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ใช้รูปแบบ One - Group - Pretest - Posttest Design มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75 2) เปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 12 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

3.2. ตัวแปรที่ศึกษา

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.96/77.22 ซึ่งได้จากการทดสอบกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.2.1 ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

3.2.2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

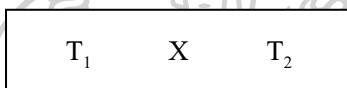
3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยแบ่งออกเป็นเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง และเวลาในการทดสอบก่อนและหลังเรียน จำนวน 2 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง รวม 4 ชั่วโมง ซึ่งเป็นจำนวนทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง

3.4 รูปแบบการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ในรูปแบบ One - Group - Pretest - Posttest Design (มาเรียม นิลพันธ์, 2549) ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

รูปแบบการทดลองแบบ One - Group - Pretest - Posttest Design



สัญลักษณ์ที่ใช้ในการทดลอง

T_1 แทน การทดสอบก่อนการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

X แทน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

T_2 แทน การทดสอบหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.5.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 6 บท

3.5.2 แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการทดสอบทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) แบบทดสอบทางอ้อม เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน และ 2) แบบทดสอบทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติแบบคู่ จำนวน 1 ข้อ 40 คะแนน (มีทั้งหมด 6 ข้อ เลือกสอบเพียง 1 ข้อ) มีการตรวจให้คะแนน 2 คน คือผู้วิจัยและอาจารย์ประจำรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม เป็นผู้ให้คะแนนร่วม (inter-rater)

รวมทั้งหมด 60 คะแนน โดยใช้แบบประเมินระดับความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วมได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ต่างๆและวิธีการให้คะแนนล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

3.5.3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert rating จำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์

3.6 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

3.6.1.1 กำหนดกรอบเนื้อหาของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) และเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1 (หน้า 64)

ตารางที่ 1 หัวข้อเรื่องจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ที่มา บทที่	International Hotel English	Hotel & Hospitality English	Communicative English for Hotel Personnel	ภาษาอังกฤษเพื่อการ การท่องเที่ยว	สรุป
	หัวข้อเรื่อง				
1	Hotel Types & Activities	Check-in	Taking Reservations	Check-in	Reservation (3)
2	Hotel Staff	Look after guests	Check-in	Unpacking	Check-in (4)
3	Room Types, Furnishings & Equipment	Reservation inquiries	Giving & Taking Messages	Getting Hotel Information	Telephoning (2)
4	Reservation	Phone calls to reception	Counter Service	Having Problems with the Room	Checkout (3)
5	Check-in	In the restaurant	Giving Directions	Checkout	Room Service (2)
6	Hotel Services	At the bar	Taking an Order	Choosing a Restaurant	Working in housekeeping (2)
7	Checkout	Room Service	Room Service	Getting a Table	
8	Dealing with Complaints	Guest Services	Housekeeping	Ordering	
9	Conference Facilities	Housekeeping	Cashiering	Wrong Order	
10.	Careers	Checkout	Giving Information		

ผู้วิจัยได้คัดเลือกหัวข้อเรื่องที่มีความถี่ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปจากเอกสารตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 4 เล่ม และผลจากการคัดเลือกหัวข้อเรื่องที่จะนำไปสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ได้แก่

- 1) Room Reservation (การจองห้องพัก)
- 2) Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก)
- 3) Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์)
- 4) Checkout (การลงทะเบียนออก)
- 5) Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก)
- 6) Working in Housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)

จากหัวข้อเรื่องที่ระบุข้างต้น เป็นหัวข้อเรื่องที่มีการเรียงลำดับตามกระบวนการให้บริการในโรงแรม โดยสามารถจำแนกเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ ในโรงแรมคือ หัวข้อ 4 อันดับแรกมีความเกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) หัวข้อในลำดับที่ 5 เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) และหัวข้อในลำดับสุดท้ายเกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) ซึ่งล้วนแต่เป็นเนื้อหาที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกงานและปฏิบัติงาน สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาวิชาการโรงแรม

3.6.1.2 กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหัวข้อเรื่อง ทั้ง 6 เรื่อง โดยการศึกษาและวิเคราะห์ทักษะที่สำคัญและจำเป็นในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จากหลักสูตรการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา: 2555) และเอกสารตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังตารางที่ 2 (หน้า 66-67) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 หัวข้อเรื่อง ทักษะทางภาษา และจุดประสงค์การเรียนรู้

หัวข้อเรื่อง	จุดประสงค์การเรียนรู้
1) Room Reservation (การจองห้องพัก) Language Functions (ทักษะทางภาษา) - Taking reservation by phone	- To answer the questions about room reservation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To handle reservation inquiries - To take reservation - To get credit card details
2) Check-in (การลงทะเบียนเข้าพัก) Language Functions (ทักษะทางภาษา) - Checking in guests with reservation	- To answer the questions about check-in process - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check in a guest - To find out what guests need - To give guests information
3) Telephoning (การสนทนาทางโทรศัพท์) Language Functions (ทักษะทางภาษา) - Answering the phone call	- To answer the questions about telephoning - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To read hotel room numbers - To transfer calls within the hotel - To deal with guests' problems
4) Checkout (การลงทะเบียนออก) Language Functions (ทักษะทางภาษา) - Checking out guests	- To answer the questions about checkout process - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check guests out - To check items on the bill - To say goodbye

ตารางที่ 2 (ต่อ)

5) Room Service (การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก)	- To answer the questions about the conversation
Language Functions - Taking room service orders	- To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To take room service orders - To agree on delivery times - To deliver room service orders
6) Working in Housekeeping (การทำงานในแผนกแม่บ้าน)	- To answer the questions about the conversation
Language Functions (ทักษะทางภาษา) - Briefing new staff	- To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To brief new staff - To explain hotel rules

3.6.1.3 กำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยดำเนินการตามรูปแบบดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยเลือกขั้นตอนการสอน ที่ประกอบด้วย 3 ดังต่อไปนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) มาจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยจะพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาด้วยการกระตุ้นความสนใจของนักศึกษา เช่น การถามคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน การระดมสมอง การคาดการณ์รายละเอียดของเรื่องที่จะเรียนล่วงหน้า โดยอาจให้นักศึกษาพิจารณาจากชื่อเรื่องรูปภาพประกอบ นอกจากนี้ครูผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้คำศัพท์สำคัญๆ สำนวนและโครงสร้างทางภาษาต่างๆที่จะพบในเนื้อเรื่องที่จะฟัง เพื่อจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อเรื่องในขั้นต่อไป ดังภาพที่ 2 (หน้า 68-69)

ภาพที่ 2 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ชั้นนำเสนอ (The Presentation Stage)

■ Warming up

Make a group of five and discuss about the given question. Then write your reasons in the provided box.

**Do you think it's more convenient to order some food from the room service than eat out?
Why or why not?**

Order some food from
Room Service



Source: www.ihpfemagazine.com

Eat out



Source: www.sawizsang.wordpress.com

■ Vocabulary

Continental Breakfast (CBF)

CBF usually includes coffee or tea, a croissant with butter and jam, and fresh fruit.



American Breakfast (ABF)

ABF is a more involved option and includes more selection. Typically this means a choice of eggs, cereals, or pancakes with side dishes such as bacon or breakfast sausages, toast, coffee, tea, milk, juices and fresh fruit.



ภาพที่ 2 (ต่อ)

■ Expressions to learn


Room Service
What would you like?
Would you like tea or coffee?
I'll be with you in (about) _____ minutes.
Could I have your room number, please?
Could you sign here please, ma'am?
Enjoy your breakfast.

2. **ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)** เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ฟังเนื้อเรื่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการพูดในขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) โดยนักศึกษาจะได้ทราบจุดมุ่งหมายของการฟัง ก่อนที่จะฟังเนื้อเรื่องที่ครูผู้สอนเตรียมไว้ หลังจากนั้นนักศึกษาจะต้องทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องที่ได้ฟังไป ซึ่งได้แก่ ฟังเพื่อเติมคำลงในช่องว่าง ฟังเพื่อเรียงลำดับบทสนทนา ฟังเพื่อตอบคำถาม ฟังเพื่อตรวจสอบข้อความว่าถูกหรือผิดตามเนื้อเรื่องที่จะได้ฟัง และฟังเพื่อกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ เป็นต้น นอกจากนั้นนักศึกษาจะต้องทำแบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์ สำนวนและโครงสร้างทางภาษาต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในขั้นต่อไปอีกด้วย เช่น จับคู่รูปภาพหรือความหมายและคำศัพท์ เติมคำศัพท์ลงในช่องว่างในบริบทที่กำหนดให้ เรียงคำให้เป็นประโยคที่สมบูรณ์ และฝึกพูดสำนวนที่สำคัญในแต่ละหัวข้อเรื่อง เป็นต้น ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ 3 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)

■ Comprehension

Listen to the conversation again and complete the given form.

Room Service Form	
Room Number _____	Guest name _____
Food	Drinks
<input type="checkbox"/> Continental Breakfast	<input type="checkbox"/> Juice
<input type="checkbox"/> American Breakfast	<input type="checkbox"/> Tea
	<input type="checkbox"/> Coffee _____

3. **ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage)** เป็นขั้นที่นักเรียนจะได้ทำกิจกรรมเป็นคู่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการฟังมาผสมผสานกับความรู้ ความคิดเห็นของตนเองและคู่ เพื่อนำไปใช้ในการแสดงบทบาทสมมติในบริบทหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้ตามหัวข้อเรื่องในแต่ละบท ดังแสดงในภาพที่ 4 ภาพที่ 4 ตัวอย่างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage)

■ Activity

Work in pairs. Take turns to play the roles of a Room Service staff and a guest by using the Room Service Menu on the previous page and the given clues below.

A Room Service Staff

You are a Room Service Staff at Ban Thai Hotel. A guest calls you to order some food and drinks. Take and deliver the room service orders.



Source: www.pngtree.com

A guest

You are staying in Ban Thai Hotel and would like to order some food and drinks from Room Service. Look at the menu on the previous page and decide what to eat.

- Staff:** Answer the phone by saying department and your name and asking what the caller wants.
Guest: Tell the staff that you want to order some food and drinks.
Staff: Ask what guest wants to order.
Guest: Tell the staff what you want to order.
Staff: Confirm the orders with guest.
Guest: Ask the staff how long for food can be delivered.
Staff: Tell the guest that you will serve the orders in 10 minutes.
Guest: Reply the staff.
Staff: Ask for room number and guest's name.
Guest: Tell the staff the room number and your name.
Staff: Reply the guest and end call politely.
-
- Staff:** Knock the door and tell the guest who you are.
Guest: Tell the staff to wait.
Staff: Confirm the guest what you have brought. Ask the guest to sign the bill.
Guest: Say thank you.



Source: www.exiteducation.com

3.6.1.4 สร้างตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) ของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 3 (หน้า 71-76) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) ของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
1. Room Reservation	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about room reservation conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To handle reservation inquiries - To take reservation - To get credit card details 	Dialogue	Taking reservation by phone	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue, fill in the blanks and practice speaking - choose the best answer - fill in the blanks - rearrange the sentences <p>- create the sentences by using the given contexts</p> <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
2. Check-in	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about check-in process - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check in a guest - To find out what guests need - To give guests information 	Dialogue	Checking in guest with reservation	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - put the dialogue into the correct order - fill in the blanks - rearrange the sentences - create the sentences by using the given contexts <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
3. Telephoning	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To read the hotel room number - To transfer calls within the hotel - To deal with guests' problems 	Dialogue	Answering the phone call	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - write down how to read the room numbers - rearrange the sentences - match the questions and answers - create the sentences by using the given contexts <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
4. Check out	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check guests out - To check items on the bill - To say goodbye 	Dialogue	Checking out guest	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - fill in the blanks - rearrange the sentences - put the dialogue into the correct order <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
5. Room Service	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To take room service orders - To agree delivery times - To deliver room service orders 	Dialogue	Taking room service order	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - fill in the room service form - identify the pictures - match the pictures with meaning - complete the expressions <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

ตารางที่ 3 (ต่อ)

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations
6. Working in Housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To brief a new staff - To explain hotel rules 	Dialogue	Briefing a new staff	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - match the words with the meaning - complete the sentences - rearrange the sentences - select the best answer <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pairs and role play by using the given clues 	Role-play

3.6.1.5 นำตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) ของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ในข้อ 3.6.1.4 ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเนื้อหาในการสร้างบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความแต่ละข้อลงในตารางเพื่อกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเนื้อหา และได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 (ภาคผนวก ข หน้า 122) ซึ่งใช้สูตรของ สุวิมล ติรกานันท์ (2549) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.6.1.6 นำผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและกรอบโครงสร้างเนื้อหาที่ได้มาสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและแบบประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในแต่ละบทต่อไป

การสร้างและพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวทางการสร้างและพัฒนาสื่อการสอน ลักษณะของเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทั้งในและต่างประเทศ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับระดับภาษา คำศัพท์ สำนวน โครงสร้างทางไวยากรณ์ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม ควบคู่ไปด้วย

2. ดำเนินการสร้างและพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ตามตารางที่ 3 (หน้า 71-76) ตารางกำหนดเนื้อหา (Table of Unit Content Specifications) จำนวน 6 บท

3. นำบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทั้ง 6 บท ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญและผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา

4. นำบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556) โดยดำเนินการหาประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ดังนี้

4.1 ชั้นทดลองรายบุคคล (One - to - One Testing) โดยการทดลองกับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 2 คน ซึ่งมีผลการเรียนระดับปานกลาง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre - test)

4.1.2 ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 บท โดยในแต่ละบทนักศึกษาจะต้องผ่านการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง ที่มีผู้วิจัยและผู้ประเมินร่วมประเมินเป็นผู้ประเมิน โดยใช้แบบประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ภาคผนวก ก ฎ หน้า 155) ซึ่งนักศึกษาจะต้องแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนนั้นๆ เป็นรายคู่ คู่ละ 5 นาที โดยแต่ละบทมีคะแนนเต็ม 40 คะแนน

4.1.3 นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

4.1.4 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง และแบบทดสอบหลังเรียน (Post - test) มาคำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียนตามเกณฑ์ 75/75 ซึ่งผลปรากฏว่า ได้ค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ดังตารางที่ 4 ดังแสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 4 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบท จำนวน 6 บท และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
ในชั้นทดลองรายบุคคล จำนวน 2 คน

บทที่	คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง							ร้อยละ	คะแนนหลังเรียน	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	รวม			
							240*4			
คะแนนเต็ม	40	40	40	40	40	40	480		120	
นศ.คนที่ 1	29	28	45	75.00	29	31	179	74.58	45	75.00
นศ.คนที่ 2	33	35	53	88.33	32	30	198	82.50	48	80.00
รวม	62	63	98	81.67	61	61	377	78.54	93	77.50
ร้อยละ	77.50	78.75	81.25	81.25	76.25	76.25				

จากตารางที่ 4 (หน้า 78) แสดงให้เห็นว่า ในชั้นทดลองใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งทดลองกับนักศึกษา จำนวน 2 คน นักศึกษาสามารถทำคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบทได้คะแนนรวม 377 คะแนน จากคะแนนเต็ม 480 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.54 และทำคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนรวม 93 คะแนน จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 77.50 สรุปผลประสิทธิภาพของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในชั้นทดลองประสิทธิภาพ มีค่าเท่ากับ 78.54 / 77.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ดังนั้นจึงถือว่าบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพดีพอที่จะนำไปใช้ในการทดลองในชั้นทดลองกลุ่มเล็กต่อไป

อย่างไรก็ตาม หลังจากได้ทดลองในชั้นทดลองรายบุคคล จำนวน 2 คน ผู้วิจัยได้สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนักศึกษาได้ให้ความเห็นว่า ควรลดจำนวนข้อของแบบฝึกหัดในการเรียงคำที่กำหนดให้เป็นประโยคที่สมบูรณ์ในทุกๆบท เพราะเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลานาน ทำให้นักศึกษาเกิดความเบื่อหน่าย และนอกจากนี้นักศึกษายังเสนออีกว่า ควรมีการแบ่งบทสนทนาในบทที่ 2 ออกเป็น ส่วนๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษาฟังบทสนทนาและเรียงลำดับได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขและปรับปรุงบทเรียนตามที่นักศึกษาเสนอแนะ

4.2 ชั้นทดลองกลุ่มเล็ก (Small Group Testing) โดยการทดลองกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 6 คน ซึ่งมีผลการเรียนระดับปานกลาง โดยขั้นตอนดังนี้

4.2.1 นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre - test)

4.2.2 ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 บท โดยในแต่ละบทนักศึกษาจะต้องผ่านการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง ที่มีผู้วิจัยและผู้ประเมินร่วมประเมินเป็นผู้ประเมิน โดยใช้แบบประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ภาคผนวก ญ หน้า 155) ซึ่งนักศึกษาจะต้องแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนนั้นๆ เป็นรายคู่ คู่ละ 5 นาที โดยแต่ละบทมีคะแนนเต็ม 40 คะแนน

4.2.3 นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

4.2.4 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง และแบบทดสอบหลังเรียน (Post - test) มาคำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียนตามเกณฑ์ 75/75 ซึ่งผลปรากฏว่า ได้ค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ดังตารางที่ 5 (หน้า 80)

ตารางที่ 5 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
ทางตรงรายบท จำนวน 6 บท และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน
ในชั้นทดลองรายบุคคล จำนวน 6 คน

บทที่	คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบท							ร้อยละ	คะแนน หลังเรียน	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	รวม			
									240*4	
คะแนนเต็ม	40	40	40	40	40	40	1,440		360	
นศ.คนที่ 1	27	28	32	31	29	31	178	74.17	42	70.00
นศ.คนที่ 2	33	35	30	32	32	35	197	82.08	45	75.00
นศ.คนที่ 3	26	28	29	30	29	31	173	72.08	43	71.67
นศ.คนที่ 4	32	35	30	36	36	35	204	85.00	53	88.33
นศ.คนที่ 5	33	35	31	35	38	30	202	84.17	47	78.33
นศ.คนที่ 6	30	31	33	28	31	30	183	76.25	48	80.00
รวม	181	192	185	192	195	192	1,137	78.96	278	77.22
ร้อยละ	75.42	80.00	77.08	80.00	81.25	80.00				

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ในชั้นทดลองใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งทดลองกับนักศึกษา จำนวน 6 คน นักศึกษาสามารถทำคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบท ได้คะแนนรวม 1,137 คะแนน จากคะแนนเต็ม 1,440 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.96 และทำคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนรวม 278 คะแนน จากคะแนนเต็ม 360 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 77.22 สรุปผลประสิทธิภาพของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในชั้นทดลองประสิทธิภาพ มีค่าเท่ากับ $78.96/77.22$ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ $75/75$

4.3 นำบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผ่านการทดลองรายบุคคลและการทดลองกลุ่มเล็กไปทดลองกับสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 12 คน ซึ่งมีผลการเรียนระดับปานกลางที่ได้ลงทะเบียนเรียน รายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

3.6.2 แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.6.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างและวิธีเขียนข้อสอบ การทดสอบภาษา ทดสอบและการประเมินผลสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษ

3.6.2.2 กำหนดจุดประสงค์การประเมินผลตามจุดประสงค์ของเนื้อหาในบทเรียน

3.6.2.3 สร้างตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Specifications) ให้ครอบคลุมจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ในตารางที่ 6 (หน้า 82) ดังแสดงต่อไปนี้



ตารางที่ 6 ตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Specifications)

Behavioral Objective	Test item	No. of Item	Weight (%)	Time (Minutes)
Section 1: Indirect Test				
1. To be able to use vocabulary and expressions in context	MC	10	16.67%	30
2. To be able to complete the conversation	Matching	5	8.33%	
3. To be able to listen and put the dialogue in the correct order	Gap filling	5	8.33%	
Total Indirect Test				
		20 points		
Section 2: Direct Test (Test only 1 item)				
1. To be able to take a room reservation	Role-play	1	66.67%	5
2. To be able to check in guests		1		
3. To be able to talk on phone		1		
4. To be able to check out guests		1		
5. To be able to take order of food and beverage		1		
6. To be able to brief a new staff		1		
Total Direct Test		40 points		

3.6.2.3 สร้างแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) แบบทดสอบทางอ้อม เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 35 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็น 35 คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน และ 2) แบบทดสอบทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติแบบคู่ จำนวน 1 ข้อ 40 คะแนน (มีทั้งหมด 6 ข้อ เลือกสอบเพียง 1 ข้อ) มีการตรวจให้คะแนน 2 คน คือผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วม (inter-rater) รวมทั้งหมด 75 คะแนน ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการทดสอบทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.6.2.4 นำแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางการสอนภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กับตารางกำหนดเนื้อหาแบบทดสอบ (Table of Test Content Specification) โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 1 (ภาคผนวก ง หน้า 134) ซึ่งใช้สูตรของ สุมิต ตรีภานันท์ (2549) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

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

3.6.2.6 ตรวจให้คะแนนแบบทดสอบทางอ้อมแล้วนำมาวิเคราะห์ หาค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) หลังจากนั้นคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.20-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งเหลือข้อสอบ จำนวน 20 ข้อ โดยข้อสอบที่ได้มีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 และ ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 (ภาคผนวก ฉ หน้า 142)

3.6.2.7 หากค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทางอ้อมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.86 (ภาคผนวก ข หน้า 144)

3.6.2.8 นำแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ทั้งทางอ้อมและทางตรง โดยแบ่งออกเป็นแบบทดสอบทางอ้อม เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน และแบบทดสอบทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติแบบคู่ จำนวน 1 ข้อ 40 คะแนน (มีทั้งหมด 6 ข้อ เลือกสอบเพียง 1 ข้อ) มีการตรวจให้คะแนน 2 คน คือผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วม (inter-rater) รวมทั้งหมด 60 คะแนน ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการทดสอบทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปใช้ในชั้นทดลองรายบุคคลและกลุ่มเล็กต่อไป

3.6.3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ดังขั้นตอนต่อไปนี้

3.6.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นตามวิธีของ Likert rating

3.6.3.2 สร้างข้อความที่แสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมและบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นหลังกระบวนการจัดเรียนรู้ จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยความคิดเห็น ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์ ด้านละ 5 ข้อ โดยกำหนดคาของคำถามในแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ด้วยกันคือ

ค่าระดับที่ 5 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

ค่าระดับที่ 4 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

ค่าระดับที่ 3 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าระดับที่ 2 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ค่าระดับที่ 1 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยมาก

3.6.3.3 นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความและรูปแบบทางภาษา

3.6.3.4 นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ทั้งรายบุคคล จำนวน 2 คน และกลุ่มเล็กจำนวน 6 คน โดยให้นักศึกษาทำแบบสอบถามหลังจากการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ครบทั้ง 6 บท แล้วนำข้อมูลที่ได้มา

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72 (ภาคผนวก ฐ หน้า 161)

3.6.3.5 นำเสนอแบบสอบถามความคิดเห็นที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม ในชั้นทดลองภาคสนาม โดยให้ทำแบบสอบถาม หลังจากการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ครบทั้ง 6 บท

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.7.1 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม เพื่อขออนุญาตในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทดลองใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ฅ หน้า 167)

3.7.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.7.2.1 ชี้แจงรายละเอียดในการวิจัยกับนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการสอนและการประเมินผลการเรียน โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม

3.7.2.2 ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 12 คน ทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนเรียน (Pretest) เป็นเวลา 2 ชั่วโมง พร้อมทั้งเก็บรวบรวมคะแนนของกลุ่มตัวอย่างไว้

3.7.2.3 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 บท เป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 4 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง หลังจากนั้นผู้วิจัยและผู้ประเมินร่วมประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงในแต่ละบท พร้อมทั้งเก็บรวบรวมคะแนนเพื่อนำไปหาประสิทธิภาพของบทเรียนต่อไป

3.7.2.4 ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.2.5 ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมหลังเรียน (Posttest) เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกับกับแบบทดสอบก่อนเรียน (Pretest) หลังดำเนินการใช้บทเรียนครบทุกบทแล้ว จากนั้นนำคะแนนไปคำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียนและเปรียบเทียบความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.8.1 การหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยจะใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และร้อยละ (%) ซึ่งทำการหาประสิทธิภาพของบทเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 75/75 โดยใช้สูตร E1/E2 ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ดังนี้

การหาค่า E1

$$\text{สูตรที่ 1} \quad E1 = \frac{(\sum X) / N \times 100}{A}$$

เมื่อ E1 คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ

$\sum X$ คือ คะแนนรวมของการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงทุกบท

A คือ คะแนนเต็มของการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงทุกบท

N คือ จำนวนผู้เรียน

การหาค่า E2

$$\text{สูตรที่ 2} \quad E2 = \frac{(\sum f) / N \times 100}{B}$$

เมื่อ E2 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

$\sum f$ คือ คะแนนรวมของผลลัพธ์ของแบบทดสอบหลังเรียน

B คือ คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

N คือ จำนวนผู้เรียน

3.8.2 การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของนักศึกษาในด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยจะใช้ t – test แบบ dependent และกำหนดระดับนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05

3.8.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จะทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลความหมายค่าระดับตามวิธีของ Likert rating ตามเกณฑ์ ดังนี้

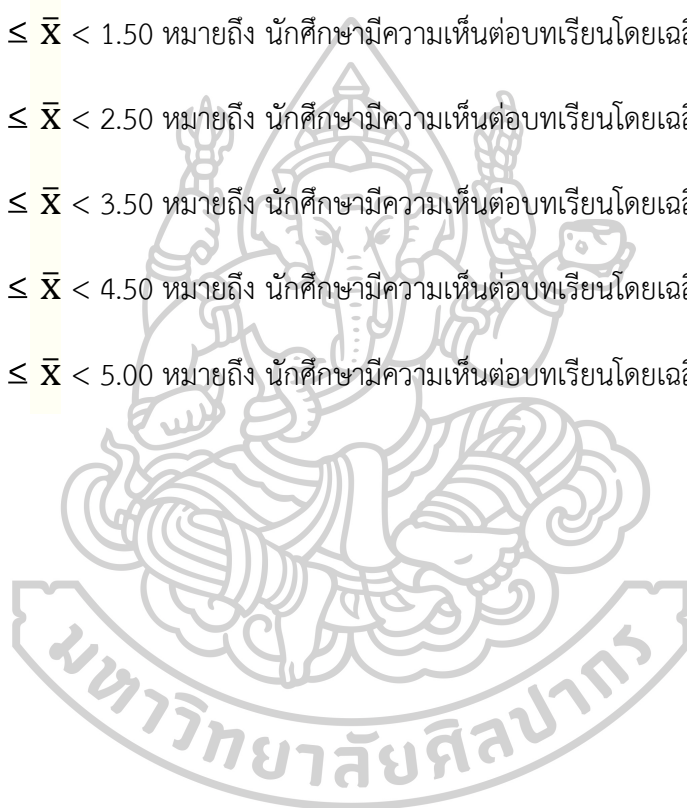
$1.00 \leq \bar{X} < 1.50$ หมายถึง นักศึกษามีความเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด

$1.50 \leq \bar{X} < 2.50$ หมายถึง นักศึกษามีความเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยระดับน้อย

$2.50 \leq \bar{X} < 3.50$ หมายถึง นักศึกษามีความเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยระดับปานกลาง

$3.50 \leq \bar{X} < 4.50$ หมายถึง นักศึกษามีความเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยระดับดี

$4.50 \leq \bar{X} < 5.00$ หมายถึง นักศึกษามีความเห็นต่อบทเรียนโดยเฉลี่ยระดับดีมาก



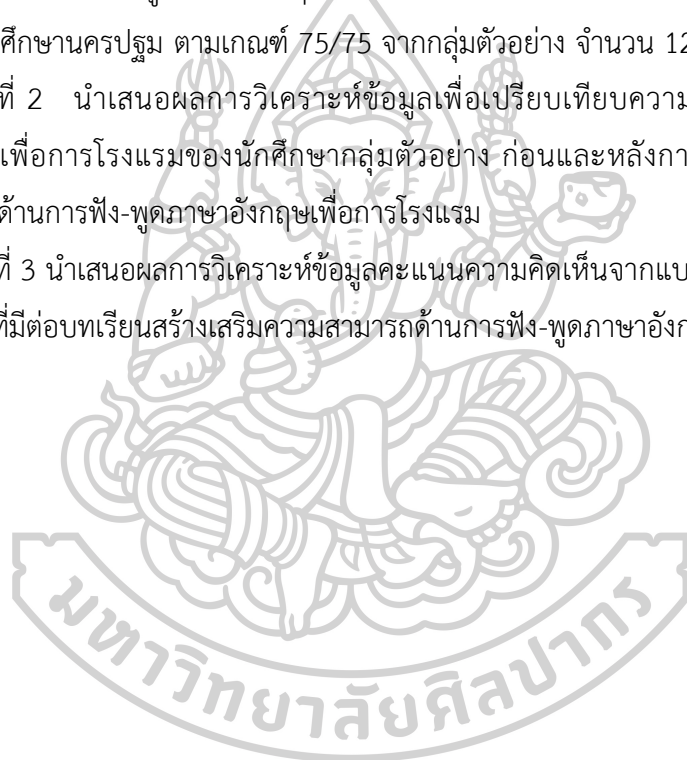
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ตามเกณฑ์ 75/75 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน

ตอนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ตอนที่ 3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ตามเกณฑ์ 75/75 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. หลังจบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในแต่ละบท ผู้วิจัยและผู้ประเมินร่วมได้ประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบท โดยการให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนนั้นๆ เป็นรายคู่ คู่ละ 5 นาที ซึ่งใช้แบบประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ภาคผนวก ญ หน้า 146) โดยมีคะแนนเต็มบทละ 40 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (%) ของคะแนน และจัดลำดับคะแนนเฉลี่ยของบทเรียนแต่ละบท ผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ร้อยละ (%)

และอันดับคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงของนักศึกษา จำนวน 12 คน

บทที่	เรื่อง	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	อันดับ
1	Room Reservation	40	28.92	6.75	72.29	6
2	Check-in	40	31.67	7.02	79.17	4
3	Telephoning	40	32.83	7.85	82.08	3
4	Checkout	40	31.17	7.13	77.92	5
5	Room Service	40	34.00	5.41	85.00	2
6	Working in Housekeeping	40	34.33	4.58	85.83	1

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาสามารถทำคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง ทั้ง 6 บท โดยภาพรวมสูงกว่าร้อยละ 70 โดยบทเรียน

ที่นักศึกษาสามารถทำคะแนนสูงสุด ได้แก่ บทที่ 6 Working in Housekeeping โดยได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.83 ลำดับรองลงมาคือ บทที่ 5 Room Service โดยได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 85.00 และ บทที่ 3 Telephoning โดยได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 82.08 ส่วนบทที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำคะแนนเฉลี่ยได้น้อยที่สุดคือ บทที่ 1 Room Reservation ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 72.29 โดยอาจมีสาเหตุมาจากนักศึกษายังไม่มีความคุ้นเคยกับบทเรียนและวิธีการจัดกิจกรรม เพราะเป็นการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นครั้งแรก

2. วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยหาค่าร้อยละของคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง ทั้ง 6 บท และค่าร้อยละของคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนของนักศึกษาทั้ง 12 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้แสดงไว้ในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการหาค่าประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ตามเกณฑ์ 75/75

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

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาจำนวน 12 คน สามารถทำคะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงรายบทได้คะแนนรวม 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 (ภาคผนวก ผ หน้า 165) แสดงว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีประสิทธิภาพดีมากซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามสมมติฐานที่ 1

ตอนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผู้วิจัยให้นักศึกษา ทั้ง 12 คน ทำแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ก่อนและหลังทดลอง ซึ่งเป็นแบบทดสอบฉบับเดียวกัน และมีคะแนนเต็ม 60 คะแนน จากนั้นจึงหาผลต่างของคะแนน (D) จากการทดสอบก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบทั้งสองครั้งมาเปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดเพิ่มเติมแสดงไว้ในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 คะแนนความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา ก่อนและหลังการทดลอง และผลต่าง (D) ของคะแนนในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง

นักศึกษาคคนที่	คะแนนเต็ม 60		ผลต่าง (D)
	ก่อนเรียน	หลังเรียน	
1	22	37	15
2	37	54	17
3	25	43	18
4	33	51	18
5	23	53	30
6	31	51	20
7	28	49	21
8	28	50	22
9	26	47	21
10	22	40	18
11	40	56	16
12	26	44	18

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า คะแนนความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาทุกคนสูงขึ้นหลังจากการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการ

ฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ทั้ง 6 บท โดยค่าต่ำสุดของผลต่างคือ 15 และค่าสูงสุดของผลต่างคือ 30 และผู้วิจัยได้ทำการหาค่าทดสอบ t เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนจากการทำแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนได้แสดงไว้ในตารางที่ 10 ดังแสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลต่างเฉลี่ย (\bar{D}) และค่าทดสอบ t ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน

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

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษา หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000 < 0.05) โดยมีค่าทดสอบ t เท่ากับ 17.23 ค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าเท่ากับ 47.92 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ที่มีค่าเท่ากับ 28.42 ส่วนคะแนนผลต่างเฉลี่ย (\bar{D}) ระหว่างก่อนและหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเท่ากับ 19.50 (ภาคผนวก ข หน้า 146) ดังนั้น แสดงว่าความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาหลังการเรียนโดยใช้บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสูงกว่าความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ตอนที่ 3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้วิจัยให้นักศึกษา ทั้ง 12 คน ทำแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในด้านรูปแบบ เนื้อหา ประโยชน์ของบทเรียน จำนวน 15 ข้อ หลังจากเสร็จสิ้นการเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ทั้ง 6 บท จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 11 (หน้า 93) ดังนี้

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามความคิดเห็นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ข้อความ	\bar{X}	S.D.
ความคิดเห็นด้านรูปแบบ		
1. รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน	4.75	0.45
2. มีภาพประกอบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหา	4.58	0.67
3. รูปแบบการนำเสนอในแต่ละบทเรียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.45
4. มีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม	4.75	0.45
5. บทเรียนโดยรวมมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน	4.00	0.74
ค่าเฉลี่ยรวมด้านรูปแบบ	4.57	0.55
ความคิดเห็นด้านเนื้อหา		
6. ระบุจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนทราบ	4.75	0.45
7. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน	4.83	0.39
8. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่มีความยากง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน	4.75	0.45
9. เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	4.75	0.45
10. การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.58	0.51
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเนื้อหา	4.73	0.45
ความคิดเห็นด้านประโยชน์		
11. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	4.92	0.29
12. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง	4.17	0.72
13. การประเมินผลจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน	4.67	0.49
14. ผู้เรียนนำความสามารถด้านฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ได้จากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้ในสถานการณ์จริง	4.42	0.51
15. ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น	4.83	0.39
ค่าเฉลี่ยรวมด้านประโยชน์	4.60	0.48
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.63	0.49

จากตารางที่ 11 (หน้า 93) พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ระดับดีมากต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) ลำดับรองลงมาคือ ด้านประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านรูปแบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ซึ่งมีรายละเอียดรายด้านต่อไปนี้

1. ด้านรูปแบบของบทเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ บทเรียนมีรูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน มีการนำเสนอในแต่ละบทเรียนอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) ลำดับรองลงมาคือ บทเรียนมีภาพประกอบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดคือ โดยรวมบทเรียนมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

2. ด้านเนื้อหาของบทเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ บทเรียนประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) ลำดับรองลงมาคือ บทเรียนระบุจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนทราบ บทเรียนประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่มีความยากง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน และเนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51)

3. ด้านประโยชน์ของบทเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดคือ บทเรียนประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29) ลำดับรองลงมาคือ ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุดคือ บทเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น นักศึกษาระบุว่า ขณะที่เรียนบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น ยังเหลือระยะเวลาอีกหลายเดือนกว่าจะออกไปฝึกงานในโรงแรม นักศึกษาจึงเสนอแนะว่าควรให้มีการเรียนโดยใช้บทเรียนนี้ในระยะเวลาสั้นๆก่อนออกฝึกงานในโรงแรม เพื่อให้ นักศึกษามีความคุ้นเคยและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในสถานที่จริง



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ให้ได้ตามเกณฑ์ 75/75 2) เปรียบเทียบความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ก่อนและหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ที่มีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

5.1.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 6 บท โดยการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาสาระ หน้าที่ทางภาษา และจุดประสงค์การเรียนรู้จากหลักสูตรการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) และเอกสารตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ $80.38/79.86$ สูงกว่าเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ $75/75$ ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป ถือว่าบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพดีมาก

5.1.2 แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งพัฒนาจากการสังเคราะห์และสรุปประเด็นจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบทดสอบประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

5.1.2.1 แบบทดสอบทางอ้อม เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน โดยแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.25-0.75 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

5.1.2.2 แบบทดสอบทางตรง โดยการแสดงบทบาทสมมติแบบคู่ จำนวน 1 ข้อ 40 คะแนน (มีทั้งหมด 6 ข้อ เลือกสอบเพียง 1 ข้อ) มีการตรวจให้คะแนน 2 คน คือผู้วิจัยและผู้ให้คะแนนร่วม (inter-rater) รวมทั้งหมด 60 คะแนน ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการทดสอบทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบทดสอบทางตรงที่พัฒนาขึ้นมีค่าประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1

5.1.3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์ โดยแบบสอบถามความคิดเห็นนี้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.2.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป แสดงว่าบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก

5.2.2 ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน สูงกว่าความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

5.2.3.1 ด้านรูปแบบของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนมีรูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน มีการนำเสนอในแต่ละบทเรียนอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โดยรวมบทเรียนมีความสวยงามดึงดูดความสนใจผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

5.2.3.2 ด้านเนื้อหาของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับ

เนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51)

5.2.3.3 ด้านประโยชน์ของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บทเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

5.3 การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.3.1 จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 80.38/79.86 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป แสดงว่าบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งอาจจะมีสาเหตุดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ผู้วิจัยได้พัฒนาบทเรียนโดยมีกระบวนการตั้งแต่การศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2555c) และเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อให้ได้เนื้อหาสาระ จุดประสงค์การเรียนรู้ รูปแบบกิจกรรม ตลอดจนการวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญจำเป็น และตอบสนองความต้องการและความสนใจต่อนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม สอดคล้องกับ Nunan and Lamb (1996) ยังเสนอแนะว่า ครูผู้สอนควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความสามารถของผู้เรียน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีแรงจูงใจ และเกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในขั้นตอนต่างๆ

5.3.1.2 นอกจากกระบวนการพัฒนาบทเรียนที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยยังมีการตรวจประสิทธิภาพของบทเรียนโดยการพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญและผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ มีการปรับปรุงเนื้อหา กิจกรรม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีการทดลองใช้บทเรียนเพื่อหาประสิทธิภาพกับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ก่อนนำมาใช้จริง สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า การผลิตสื่อหรือชุดการสอนนั้น ก่อนนำมาใช้จริงจะต้องนำสื่อหรือชุดการสอนที่

ผลิตไปทดสอบประสิทธิภาพเพื่อดูว่าสื่อหรือชุดการสอนทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่และผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้หรือไม่

5.3.2 จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมหลังการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน สูงกว่าความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมก่อนการใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจมีสาเหตุ ดังนี้

5.3.2.1 บทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยการผสมผสานขั้นตอนการสอนการฟัง และขั้นตอนการสอนการพูดเพื่อให้ได้ขั้นตอนที่เหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นนำเสนอ (The Presentation Stage) เป็นขั้นเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา เพื่อจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อเรื่องในขั้นต่อไป เช่น การถามคำถามเพื่อนำเข้าสู่บทเรียน การระดมสมอง การคาดการณ์รายละเอียดของเรื่องที่จะเรียนล่วงหน้า 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage) เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ฟังเนื้อเรื่อง หลังจากนั้นนักศึกษาจะต้องทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องที่ได้ฟังไป รวมไปถึงแบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์ สำนวนและโครงสร้างทางภาษาต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในขั้นต่อไปอีกด้วย และ 3) ขั้นผลิตภาษา (The Production Stage) เป็นขั้นที่นักศึกษาจะได้ทำกิจกรรมเป็นคู่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการฟังมาผสมผสานกับความรู้ ความคิดเห็นของตนเองและคู่ เพื่อนำไปใช้ในการแสดงบทบาทสมมติในบริษัทหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้ตามหัวข้อเรื่องในแต่ละบท ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ดังกล่าวเน้นกิจกรรมคู่ กิจกรรมกลุ่ม มีการฝึกฝนการใช้ภาษา การแสดงบทบาทสมมติคล้ายกับสถานการณ์จริง สอดคล้องกับทัศนีย์ ธรภาพ (2556) ซึ่งระบุว่า การทำกิจกรรมกลุ่มจะช่วยผู้เรียนในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร และการแสดงบทบาทสมมติที่คล้ายกับสถานการณ์จริงจะกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น

5.3.2.2 บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีหัวข้อเรื่อง เนื้อหาสาระ คำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโรงแรม ที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม และกำลังจะออกไปฝึกงานในโรงแรมในภาคเรียนถัดไป ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษาเห็นประโยชน์จากการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังนั้นนักศึกษาจึงตั้งใจที่จะเรียนรู้และฝึกปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อนำความรู้และความสามารถด้านการสื่อสารที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับสุวัฒน์ ทรัพย์ฉนวนม (2553) ที่กล่าวถึงการสอนภาษาอังกฤษสำหรับเด็กอาชีวศึกษา ครูผู้สอนจะต้องทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะรู้ รวมไปถึงการชี้ให้ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของภาษาและประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียน

5.3.3 จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบทเรียน สร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

5.3.3.1 ด้านรูปแบบของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนมีรูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน มีการนำเสนอในแต่ละบทเรียนอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) อาจเป็นเหตุผลมาจากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ถูกออกแบบให้มีขนาดตัวอักษรที่เหมาะสม และง่ายต่อการเรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โดยรวมบทเรียนมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบทเรียนที่ผู้วิจัยนำไปให้กลุ่มตัวอย่างใช้มีการพิมพ์แบบขาวดำ เนื่องจากความจำกัดของงบประมาณในการจัดทำบทเรียน ดังที่ประภาพร เหล่าพิเดช (2555) กล่าวว่า สื่อการเรียนรู้ ต้องมีลักษณะที่เร้าความสนใจและดึงดูดความสนใจของผู้เรียน เพื่อเป็นการกระตุ้นและเกิดแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียน เช่น การใช้รูปภาพประกอบบทเรียนที่มีสีสันสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน

5.3.3.2 ด้านเนื้อหาของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บทเรียนประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) เนื่องจากเนื้อหาของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเกี่ยวข้องกับงานโรงแรมโดยเฉพาะ ที่ได้ผ่านการศึกาและวิเคราะห์หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556 ระดับปริญญาตรี ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ในรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรม และเอกสาร ตำราที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งได้แก่ 1) การจองห้องพัก (Room Reservation) 2) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) 3) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephoning) 4) การลงทะเบียนออก (Checkout) 5) บริการอาหาร (Room Service) และ 6) งานแม่บ้าน (Working in Housekeeping) ซึ่งสอดคล้องกับ นิตยา กิจโร (2553) ที่ได้กล่าวว่า หลักการสร้างบทเรียนนั้น ผู้พัฒนาจะต้องมีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้บทเรียนที่มีประสิทธิภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51)

5.3.3.3 ด้านประโยชน์ของบทเรียน โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ บทเรียนประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29) เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการการศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตร เอกสารและตำราเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาพัฒนาบทเรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บทเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) อาจเป็นเพราะนักศึกษาใช้เวลาในการฝึกฝนที่ค่อนข้างน้อย จึงทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของทัศนีย์ ธรพร (2556) ที่พบว่า หากนักศึกษาได้เรียนรู้ ฝึกฝน และมีโอกาสปฏิบัติจริงจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น มีความกระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.4.1 ด้านเนื้อหาสาระในบทเรียน ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่า เนื้อหาสาระตามหัวข้อเรื่องทั้ง 6 บท ที่ถูกบรรจุไว้ในบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นหัวข้อเรื่องที่มีการเรียงลำดับตามกระบวนการใช้บริการในโรงแรม ซึ่งจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามลำดับตั้งแต่บทที่ 1-6 ตามที่ผู้วิจัยออกแบบบทเรียนไว้ ไม่สามารถข้ามบทใดบทหนึ่งเพื่อเรียนบทต่อไปได้

5.4.2 ด้านจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามที่ผู้วิจัยได้ระบุว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 12 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องด้วยรายวิชาสนทนาภาษาอังกฤษในงานโรงแรมที่ผู้วิจัยได้นำบทเรียนที่พัฒนาขึ้นไปจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นั้น เป็นรายวิชาที่อยู่ในกลุ่มทักษะวิชาชีพเฉพาะ หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ โดยนักศึกษาที่สามารถเรียนในรายวิชานี้จะต้องเป็นนักศึกษาในสาขาการโรงแรมเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากรายวิชาที่อยู่ในหมวดวิชาทักษะชีวิต ที่เป็นวิชาพื้นฐานที่นักศึกษาทุกสาขาจะต้องเรียน ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อย แต่อย่างไรก็ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ก็ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นฝึกปฏิบัติและประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง เพราะทำให้ประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมดังกล่าว

5.4.3 ด้านความสวยงามและน่าสนใจของบทเรียน เนื่องจากความจำกัดของงบประมาณในการจัดทำบทเรียน บทเรียนที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการเรียนรู้จึงมีการพิมพ์แบบขาวดำ ส่งผลให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อรูปแบบของบทเรียนในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

5.4.4 ด้านความตรงต่อเวลาของนักศึกษา ในบางสัปดาห์ของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นักศึกษาบางคนเข้าห้องเรียนช้ากว่านักศึกษาคนอื่นๆ ทำให้ผู้วิจัยต้องย้อนกลับไปทวนเนื้อหาและ กิจกรรมบางส่วนที่เรียนไปก่อนหน้าอีกรอบ เพื่อให้นักศึกษาทุกคนได้ทำแบบทดสอบท้ายบทในเวลา เดียวกัน

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบทเรียน สร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยขึ้น และการศึกษาวิจัยใน ครั้งต่อไป ดังนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบทเรียน

5.5.1.1 ควรให้นักศึกษาได้เข้าไปศึกษาดูงาน หรือฝึกปฏิบัติงานจริงในโรงแรม เพราะจะได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง และทำให้นักศึกษาคุ่นเคยกับบรรยากาศในโรงแรมอีกด้วย

5.5.1.2 ควรมีการเพิ่มเนื้อสาระด้านความแตกต่างของวัฒนธรรมในแต่ละชาติที่ นักศึกษาสาขาการโรงแรมควรทราบ เพราะเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้ที่ปฏิบัติงานใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง

5.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัย

5.5.2.1 ควรมีการสร้างบทเรียนที่มีเนื้อหาเพิ่มเติมนอกเหนือจากบทเรียนที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น เนื่องจากเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการบริการในงานโรงแรมนั้นมีขอบข่ายค่อนข้างกว้าง จึงควรนำเนื้อหาส่วนอื่นๆที่น่าสนใจมาพัฒนาบทเรียนเพิ่มเติม เช่น การแนะนำบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม การให้ข้อมูลด้านสถานที่สำคัญหรือสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งชุมชนที่ นักศึกษาคุ่นเคย และการรับมือกับข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพักในสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น

5.5.2.2 เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาบทเรียนสร้างเสริม ความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ในการศึกษาวิจัยครั้ง ต่อไป ควรสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เรียนให้ครบ ทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียน เกิดการพัฒนาอย่างรอบด้าน

5.5.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในรูปแบบอื่นๆ เช่น การวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งเป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพร่วมกัน เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยที่ครอบคลุม ลุ่มลึก ถูกต้อง ชัดเจน และแม่นยำมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- Adamsom, D. (1989a). *International Hotel English*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Adamsom, D. (1989b). *International Hotel: English Communicating with the international travelers*. London: Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Adamson, D. (1989). *International Hotel English* London: Pearson College.
- Aiguo, W. (2007). Teaching Aviation English in the Chinese context: Developing ESP theory in a non-English Speaking country. *English for specific purposes*, 26(1), 121-128.
- Atay, D., & Ozbulgan, C. (2007). Memory strategy instruction, contextual learning and ESP vocabulary recall. *English for specific purposes*(26), 39-51.
- Bartow, F. L. (1991). Workforce Education: hotel and motel workers a section 35 demonstration project. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/esp>
- Bosher, S., & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA. *English for specific purposes*(21), 59-79.
- Byrne, D. (1986). *Teaching Oral English*. London: Longman.
- Byrne, D. (1999). *Insight*. London: Longman Press.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing: Applied linguistics*. London: Longman Press.
- Clark, J. L. D. (1972). *Foreign Language Testing: Theory and Practice*. Philadelphia: Centre of Curriculum Development.
- Cohen, J. (1994). The Earth Is Round. *American Psychologist*, 49(12), 997-1003.
- Dudley-Evans, T., & M., J. S. (2000). *Development in ESP: A Multi-Disciplinary Approach* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Education Council. (2008). *The Proposal to Reform Education in the Second Decade* (2009-2018) (2nd ed.). Bangkok: Sweet graphics.
- Education First. (2014). EF English Proficiency Index 2015. Retrieved from

<http://www.ef.co.th/epi/>

Fox, R. (2008). English in Tourism: A Sociolinguistic perspective. Retrieved from

<http://www.elsevier.com/locate/esp>.

Freeman, D., & Richard, J. C. (1996). *Teacher Learning in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Freiberg, H. J., & Driscoll, A. (1996). *Universal Teaching Strategies*. California: California State University.

Fritz, R. (1989). *The Path of Least Resistance* (Vol. 2016). New York: The Random House Publishing Group.

Graves, M. (1996). *The art of colour and design*. New York: McGraw-Hill Book.

Harding, K. (1994). *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry*. Oxford: Oxford University Press.

Harmer, J. (1986). *The Practice of English Language Teaching*. Hong Kong: Longman.

Harmer, J. (2001). *The practice of English language teaching*. Essex, England: Longman.

Harmer, J. (2007). *How to teach English*. Malaysia: Longman.

Harris, D. P. (1969). *Testing English as a Second Language*. New York: McGraw Hill.

Harris, D. P. (1990). *Testing English as a Second Language*. New York: McGraw Hill.

Helgesen, M., & Adams, K. (1996). *Workplace English Travel File*. Hong Kong: Longman.

Holden, S. (1981). *Dream in Language Teaching*. London: Longman Group Jones.

Hubbard, P. (1983). *A training Course for TEFL*. Oxford: Oxford University Press.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1994). *English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Johnson, K., & Morrow, K. (1986). *Principles of communicative methodology communication in the classroom*. Hong Kong: Longman.

Kanitta Utawanit. (1992). *Communicative English For Tourism* (6th ed.). Bangkok: Thammasat University Press.

Kanitta Utawanit. (1995). *Communicative English For Hotel Personnel* (8th ed.). Bangkok: Thammasat University Press.

Kanitta Utawanit. (2013). *Communicative English for Hotel Personnel* (13th ed.). Bangkok: Thammasat University Press.

Keith, D. (1962). *Human Relation at Work* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Kurse, B. T., & Kurse, B. (1982). *English for the Travel Industry*. New York: McGraw-Hill.
- Laborda, J. (2003). Travel and Tourism Students' needs in Valencia, Spain: Meeting their professional requirements in ESP classroom. *ESP world journal*, 37-51.
- Laborda, J. (2010). Fostering Face to Face oral interaction through Webquests: A Case study in ESP for tourism. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/esp>
- Littlewood, W. A. (1984). *Communicative Language Teaching: An Introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mackay, R., & Mountford, A. (1978). *English for Specific Purposes*. London: Longman Group.
- Madsen, H. S. (1983). *Techniques in testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Marrow, K. (1981). *Principle of Communicative Methodology in Communication in the class*. London: Longman.
- Ments, V. M. (1986). *The Effective Use of Role Play : Practical Techniques for Improving Learning*. London: Kogan Page.
- Murcia, C. M. (2001). *Teaching English as a Second or foreign Language*. (3rd ed.). Boston: Heinle & Heinle Publisher.
- Murphy, R. (1994). *English Grammar in Use* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University.
- Naterop, B. J., & Revell, R. (1997). *Telephoning in English* (2nd ed.). United Kingdom: Cambridge University Press.
- Nunan, D. (1989). *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nunan, D. (2003). *Practical English Language Teaching*. Singapore: McGraw-Hill.
- Nunan, D., & Lamb, C. (1996). *The self-directed teacher: Managing the learning process*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oller, J. W. (1979). *Language Tests at School: A Pragmatic Approach*. London: Longman.
- Paulston, C. B., & Bruder, M. N. (1976). *Teaching English as a Second Language Techniques and Procedures*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Pongthai Kamolwon. (1993). *Technical English Hotel Housekeeping*. Bangkok: RIT.
- Revell, R., & Chris, S. (1982). *Five Star English for the Hotel and Tourist Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Revell, R., & Stott, T. (1994). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering*

- Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Richard, J. C. (1995a). *New Person to Person: Communicative Speaking and Listening skills* (Vol. Book 1). Oxford: Oxford University Press.
- Richard, J. C. (1995b). *New Person to Person: Communicative Speaking and Listening skills* (Vol. Book 2). Oxford: Oxford University Press.
- Richard, J. C. (1996). *Basic Tactics for Listening*. Oxford: Oxford University Press.
- Richard, J. C., et al. (1997). *Interchange: Student's book 1* (3rd ed.). Hong Kong: Cambridge University Press.
- Richards, J. C., & Rogers, T. S. (2001). *Approaches and methods in language teaching* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rixon, S. (1986). *Developing listening skills*. London: Macmillan Publishers Ltd.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide*. London: Prentice-Hall International.
- Scott, A. J. (2005). Role Playing: A Method to Forecast Playing Decision. Principle of Forecasting: Handbook for Researchs and Practitioners. Retrieved from <http://www.passing.com/pic/forecastingHandbook/html>
- Scrivener, J. (1994). *Learning teaching: A guidebook for English language teachers*. Oxford: Macmillan Heinemann.
- Seels, B., & Glasgow, Z. (1990). *Exercise in Instructional Design*. Ohio: Merrill Publishing Company Bell & Howell Information Company.
- Seymour, M. (2011). *Hotel & Hospitality English*. China: Harper Collins Publisher.
- Shao, W. S. (2009). Designing and Delivering an English for Hospitality Syllabus: A Taiwanese case study. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/esp>
- Smith, P., & King, R. (1992). "Laubach Way to English" Workplace Curriculum. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/esp>
- Spratt, M., Pulverness, A., & Williams, M. (2005). *The TKT Course*. Cambridge: Cambridge University Press in collaboration with Cambridge ESOL.
- Stott, T., & Buckingham, A. (1995). *At Your Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Stott, T., & Holt, R. (1989). *First Class: English for Tourism*. Heathrow: Oxford University Press.
- Strevens, P. (1988). *ESP after twenty years: A re-appraisal*. Singapore: SEAMEO Regional

Centre.

Su, S. W. (2012). The Various Concepts of Curriculum and the Factors Involved in

Curricula-making. *Journal of Language Teaching and Research*, 3(1), 153-158.

Sucharat Rimkeeratikul. (1996). *English for Work*. Bangkok: Thammasat University Press.

Sudarat Kongkachat. (2560). การจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนภาษาอังกฤษระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในเขตราชเทวี. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์, 18(1), 159-171.

Sumtum Parisuthiman. (1996). *Business Communication: A Functional Approach*.
Bangkok: Thammasat University Press.

Taylor, B. (1983). Teaching ESL: Incorporating a Communicative, Student-Centered
Component. *TESOL Quarterly*, 17(1), 69-88.

telc GmbH. (1998). English B1 Hotel and Restaurant. Retrieved from

<https://www.telc.net/en/candidates/language-examinations/tests/detail/telc-english-b1-hotel-and-restaurant.html>

Valette, R. (1977). *Modern Language testing*. New York: Harcourt Brace Javanovich Inc.

Van Ek, J., & Alexander, L. (1975). *The threshold level in a European unit/credit system
for modern foreign language learning by adults*. Strasbourg, France: Council for
Culture Co-operation.

Walters, M., & A., W. (1995). *Study skills in English*. Cambridge: Cambridge University.

Widdowson, H., & Brumfit, C. (1981). *Issues in Second Language Syllabus Design in the
Second Language Classroom: Direction for 1980's*. Oxford: Oxford University
Press.

Widdowson, H. G. (1983). *Learning Purpose and Language Use*. Oxford: Oxford University
Press.

Worsdall, V. (1980). *Special English for Tourism: Books 1*. New York: Collier Macmillan
International.

Wrigley, H. S. (1987). *May I help you?*. Massachusetts: Addison-Wisley Publishing
Company.

กนกวรรณ วิริยกุล. (2542). ผลการใช้แบบฝึกเสริมทักษะเชิงสื่อสารเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยวประกอบการ
เรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษปฏิบัติงานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5.(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต),
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ปี 2550.

กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). แผนงานท่องเที่ยว 2553 – 2562. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564).

กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

เกียรติ สุมะกุล. (2002). *Hotel terms* รวมศัพท์โรงแรม. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพ ฮิวแมนเฮอริเทจ จำกัด.

คงศักดิ์ สังฆมานนท์. (2546). การพัฒนาการสอนการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. ศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 5(1), 7-20.

ชุดิมา กองถัน. (2556). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุดภาพประกอบการบรรยาย
แนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์จำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์. Retrieved from

http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/file/5602009.pdf

ญาตพานิต พิณกุล. (2539). หลักการสอน. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ สถาบัน
ราชภัฏจันทรเกษม.

ณัฐธรรี ฤทธิรัตน์. (2557). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย.

Retrieved from <http://gsbooks.gs.kku.ac.th/57/grc15/files/hmp39.pdf>

ทัศนีย์ ธราพร. (2551). ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม. ประจวบคีรีขันธ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล.

ทัศนีย์ ธราพร. (2556). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระ
งาน เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสาร. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต), สาขาหลักสูตรและการสอน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ทิตินา แชมมณี. (2548). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4
ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ วัฒนไพโรจน์. (2543). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับสาย
การบินไทย ศึกษากรณี: ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), คณะนิเทศศาสตร์
ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

ธีระเดช ชื่นประภานุสรณ์. (2550). การพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
และโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต), สาขาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

รูปทอง กว้างสวัสดิ์. (2549). การสอนภาษาอังกฤษ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นพเก้า ณ พัทลุง. (2548). การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- นภาพีญ์ สุดใจ. (2536). การศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการท่องเที่ยวและของนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 7. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. (2555). ปัญหาการขาดแคลนนวัตกรรม สื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี. Retrieved from www.mediathailand-icteedu.blogspot.com
- นิตยา กิจโร. (2553). การศึกษาผลการฝึกทักษะการตั้งคำถามของนักเรียนในการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ที่ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. (ปริญญาโทมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการมัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทำสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญฤทธิ์ โอมณี. (2545). ความรู้ด้านวัฒนธรรมภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- บุญเลิศ วงศ์พรม. (2559, 12 เมษายน 2559). ภาษาอังกฤษเด็กไทยไม่ก้าวหน้าปัญหาอยู่ที่ใคร? กรุงเทพฯธุรกิจ p. 10.
- เบญจลักษณ์ อังศรีเชื้อ. (2540a). ภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน: การพัฒนาความสามารถด้านทักษะการฟัง-พูด ของนักเรียนในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารโดยผ่านกระบวนการฝึกงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ประภาพร เหล่าพิเดช. (2555). การออกแบบสื่อการเรียนการสอน นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา. Retrieved from <https://sites.google.com/site/xxkbaebsuxkarreiyinkarsxn/home>
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรมในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปรุ่ง พวงนัตดา. (2541). สอนภาษาอังกฤษกันเถอะ. วารสารวิชาการ, 11(1), 42.
- ปียนารถ พิภทองพรหม. (2533). ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่างๆ: ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม. ภาษาปริทัศน์, 10(11), 37-47.
- พรรณกาญจน์ จีรางกุล. (2554). เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 2. กรุงเทพมหานคร: โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรสวรรค์ สีป้อ. (2550). สูดยอติวิธีการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- เพ็ชรรัตน์ คงเจริญ. (2534). ปัญหาการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้างาน. (วิทยานิพนธ์บัณฑิต), ภาควิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

กรุงเทพมหานคร.

ภัทรพร สหวัฒน์พงศ์. (2556). ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินสปายร์.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2549). วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2557). แรงงานไทยในบริษัทใหม่เมื่อเปิดประชาคมอาเซียน. Retrieved from

<http://tdri.or.th/tdri-insight/thai-labour-in-aec-context/>

รัชนี้เพ็ญ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2533). การสร้างชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), วิชาเอกภาษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

รัตนวดี โชติกพนิช. (2556). ปฏิบัติการสอนภาษาอังกฤษก่อนการฝึกสอน (2 ed.). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รุจจิพร บัวแก้ว. (2549). การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

วัชรีย์ พรหมโชติ. (2553). การพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วันฉณา สุนทรนฤรังสี. (2548). การศึกษาระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการของนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต), สาขาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ คณะศิลปศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

วันเพ็ญ เขตทองคำ. (2548). ผลการใช้แบบฝึกเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการฟังและการพูดของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจเปรมฤทัย จังหวัดสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

วันเพ็ญ ทับทิมทอง. (2536). รายงานการสัมมนาเรื่อง Language for Specific Purposes: Problems and Prospects. ภาษาศาสตร์ปริทัศน์, 2536(14), 70-75.

วิภาดา ประสารทรัพย์. (2542). พฤติกรรมการสอนภาษาอังกฤษ โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ. เพชรบุรี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

วิภาดา รัตนวิจักขณ์. (2540). การพัฒนากิจกรรมการฟัง-พูดตามแนวคิดแบบผสมผสานสำหรับวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศศิภา ไชยวงศ์. (2553). การใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อเพิ่มพูนการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักเรียนในชมรมมัคคุเทศก์น้อย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- สรสรรด ตันตีพัฒน์. (2537). *Practical Hotel English* ภาษาอังกฤษโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สันทนา สุชาติรัตน์. (2557). ทฤษฎีการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). Retrieved from <http://www.nesdb.go.th>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579. Retrieved from <http://www.onec.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555a). นโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ การผลิตและพัฒนากำลังคน อาชีวศึกษาสู่สากล พ.ศ. 2555-2569. Retrieved from <http://www.vec.go.th/th-th/เอกสารเผยแพร่/ดาวน์โหลดข้อมูลบริการ.aspx>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555b). ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. Retrieved from <http://www.tm.mahidol.ac.th/th/asean/ASEAN25-Archeva.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2555c). หลักสูตรการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2556. Retrieved from <https://www.npu.ac.th/acad/file/1-3.pdf>
- สุนิดา ปานดำรงสถิตย์. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 29-38.
- สุมิตรา อังวัฒนากุล. (2540). วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุริย์วรรณ ฉัตรอนันท์. (2537). ผลของกิจกรรมการฟัง-พูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุริยะ ประทุมรัตน์. (2556). การพัฒนาความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาสาขาสังคมศึกษา ระดับปริญญาตรี โดยใช้รางวัลในการเสริมแรงทางบวก. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- สุริย์วรรณ ฉัตรอนันท์. (2537). ผลของกิจกรรมฟัง-พูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและโรงแรมโดยการใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุวัฒน์ ทรัพย์ฉนวน. (2553). การสอนภาษาอังกฤษสำหรับเด็กอาชีวะ. *krusuwat*. Retrieved from <http://krusuwat-skt.blogspot.com/2010/02/blog-post.html>
- สุวิมล ติรภานันท์. (2549). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อโณทัย ทักปกนก. (2532). การวิเคราะห์ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งใน

กรุงเทพฯ. วิทยาลัยปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพมหานคร.

อดิสา เบญจรัตน์านนท์. (2552). โครงการสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบเข้มให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยาลัยปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.

อนันท์ งามสะอาด. (2555). ยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.
สมุทรปราการ: วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษก สมุทรปราการ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2003). ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม *Hotel English for Thais* (2 ed.).

กรุงเทพมหานคร: ฮิวแมนเฮอริเทจ.

อรุณี วิริยะจิตรา. (2555). เหลียวหลังแลหน้าการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

อังวิฒนกุล, ส. (2540). วิธีสอนภาษาอังกฤษ (4 ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารรณ์ ใจเที่ยง. (2550). หลักการสอน (3 ed.). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อิทธิพล เหล็กกล้า. (2545). การพัฒนาแบบฝึกฟัง-พูดภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ.

(วิทยาลัยนวมมหาบัณฑิต), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อุไร มุกประดับทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรมที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไปของสถาบัน
ฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว. (วิทยาลัยนวมมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.







แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับโครงสร้างเนื้อหาที่เหมาะสมในการสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการ
โรงเรียน

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

- คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเขียนข้อเสนอแนะลงในช่องว่างที่กำหนดให้
- ให้ 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความเนื้อหาสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนเนื้อหาด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
- ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความเนื้อหาสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนเนื้อหาด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
- ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความเนื้อหาไม่สอดคล้องหรือไม่เป็นตัวแทนเนื้อหาด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
1. Room Reservation	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about room reservation conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To handle reservation inquiries - To take reservation - To get credit card details 	Dialogue	Taking reservation by phone	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue, fill in the blanks and practice speaking - choose the best answer - fill in the blanks - rearrange the sentences - create the sentences by using the given contexts <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
2. Check-in	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about check-in process - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check in a guest - To find out what guests need - To give guests information 	Dialogue	Checking in guest with reservation	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - put the dialogue into the correct order - fill in the blanks - rearrange the sentences - create the sentences by using the given contexts <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
3. Telephoning	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To read the hotel room number - To transfer calls within the hotel - To deal with guests' problems 	Dialogue	Answering the phone call	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - write down how to read the room numbers - rearrange the sentences - match the questions and answers <p>- create the sentences by using the given contexts</p> <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
4. Check out	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To check guests out - To check items on the bill - To say goodbye 	Dialogue	Checking out guest	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - fill in the blanks - rearrange the sentences - put the dialogue into the correct order <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				

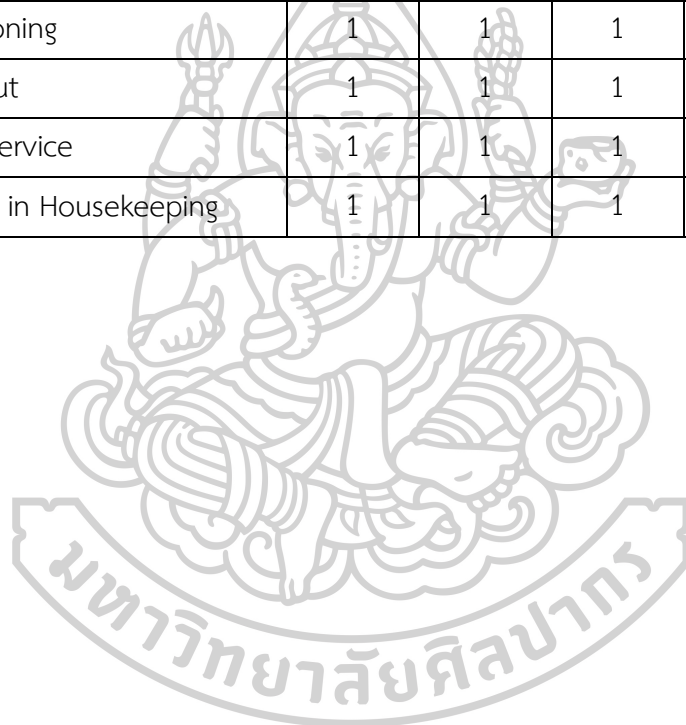
Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
5. Room Service	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To take room service orders - To agree delivery times - To deliver room service orders 	Dialogue	Taking room service order	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - fill in the room service form - identify the pictures - match the pictures with meaning <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - complete the expressions - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				

Topics	Learning Objectives	Text Type	Language Functions	Activities	Evaluations	Level of opinions			Suggestions
						1	0	-1	
6. Working in Housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> - To answer the questions about the conversation - To tell the meaning of the new vocabulary and expressions - To brief a new staff - To explain hotel rules 	Dialogue	Briefing a new staff	<p>Presentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - learn new vocabulary and expressions <p>Practice</p> <ul style="list-style-type: none"> - listen to the dialogue and practice speaking - answer the questions - match the words with the meaning - complete the sentences - rearrange the sentences - select the best answer <p>Production</p> <ul style="list-style-type: none"> - work in pair and role play by using the given clues 	Role-play				



ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโครงสร้างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

บทที่	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	1	2	3		
1. Room Reservation	1	1	1	3	1
2. Check-in	1	1	1	3	1
3. Telephoning	1	1	1	3	1
4. Checkout	1	1	1	3	1
5. Room Service	1	1	1	3	1
6. Working in Housekeeping	1	1	1	3	1

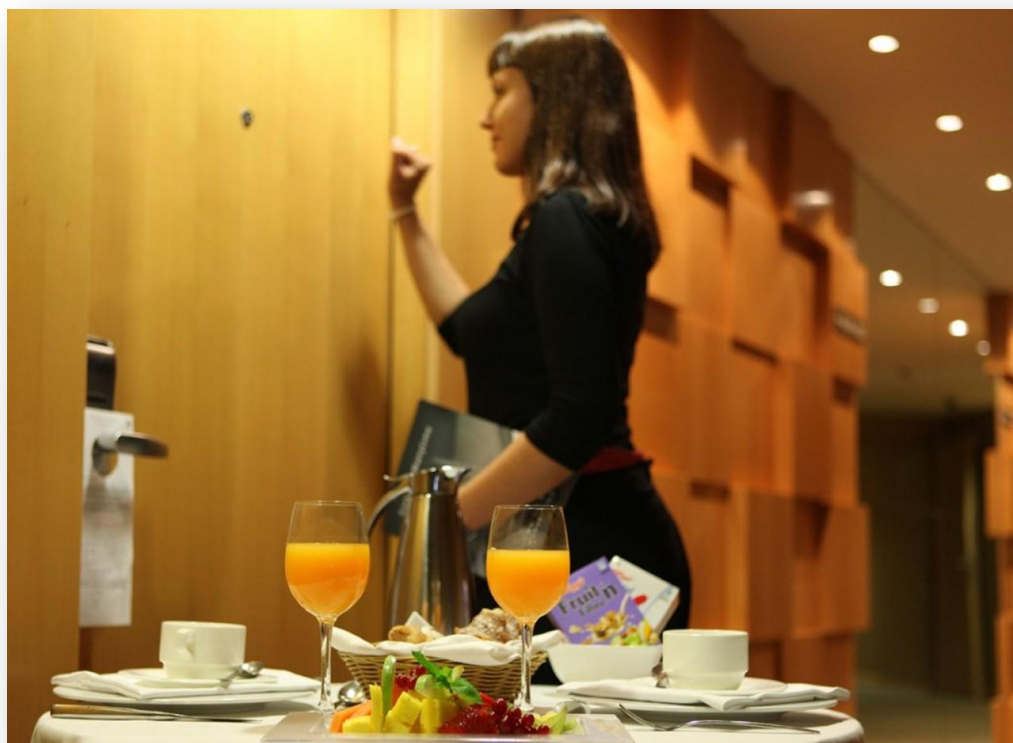




ภาคผนวก ค

ตัวอย่างบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

Unit 5: Room Service



Source: www.centives.net

Learning Objectives

- To answer the questions about the conversation
- To tell the meaning of the new vocabulary and expressions
- To take room service orders
- To agree on delivery times
- To deliver room service orders

■ Warming up

Make a group of five and discuss about the given question. Then write your reasons in the provided box.

**Do you think it's more convenient to order some food from the room service than eat out?
Why or why not?**

Order
some
food from
**Room
Service**

Eat out



Source: www.httpffemagazine.com

Source: www.sawzsang.wordpress.com

■ Vocabulary

Continental Breakfast (CBF)

CBF usually includes coffee or tea, a croissant with butter and jam, and fresh fruit.





American Breakfast (ABF)

ABF is a more involved option and includes more selection. Typically this means a choice of eggs, cereals, or pancakes with side dishes such as bacon or breakfast sausages, toast, coffee, tea, milk, juices and fresh fruit.



Scrambled egg



Omelet

Tea



Coffee



Bakery



Juice



Cereal

■ Expressions to learn

Room Service

What would you like?

Would you like tea or coffee?

I'll be with you in (about) _____ minutes.

Could I have your room number, please?

Could you sign here please, ma'am?

Enjoy your breakfast.



Source: www.exiteducation.com



■ Conversation

Kitti is responsible for room service orders. Listen to his conversations.

Kitti: Room Service, can I help you?

Guest: Good morning. Can I order some room service?

Kitti: Of course, ma'am. **What would you like?**

Guest: I'd like a continental breakfast.

Kitti: Very good, ma'am. **Would you like tea or coffee?**

Guest: Coffee. Could I have a cappuccino?

Kitti: Certainly, ma'am.

Guest: How long will that be? I'm in a hurry this morning.

Kitti: **I'll be with you in ten minutes.**

Guest: Good.

Kitti: **Could I have your room number, please?**

Guest: It's 1002. Mrs. Lee.

Kitti: Thank you, Mrs. Lee. Goodbye.

Guest: Thank you. Goodbye.

.....

Guest: One moment. Just coming!

Kitti: Good morning, ma'am. Room Service.

Guest: That was quick.

Kitti: One continental breakfast with a cappuccino.

Could you sign here please, ma'am? Thank you.

Enjoy your breakfast.

Guest: Thanks.



Source: www.hospitality-school.com

(Adapted from: Seymour, M. (2011). *Hotel & Hospitality English*. p. 78-79)

■ Comprehension

Listen to the conversation again and complete the given form.

Room Service Form

Room Number _____ Guest name _____

Food

Continental Breakfast

American Breakfast

Drinks

Juice

Tea

Coffee _____









■ Language Check

A. Identify types of breakfast that match with the given pictures.



B. Match the pictures with appropriate meaning by writing number in the provided circles.

Column A	Column B
1. A beverage that comes from fruit or vegetables.	 
2. A dish made of <u>eggs</u> stirred together in a pan while being gently heated, typically with salt and butter and variable other ingredients.	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. A <u>dish</u> made of beaten <u>eggs</u> <u>fried</u> with <u>butter</u> or <u>oil</u> in a <u>frying pan</u> without stirring.	 
4. A grain used for food, such as wheat, rye, oats, rice, or corn.	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
5. A <u>drink</u> made by <u>pouring hot water</u> onto <u>dried</u> and <u>cutleaves</u> and sometimes flowers.	 
6. A hot drink made with water and powdered coffee beans.	<input type="radio"/> <input type="radio"/>

Source: www.cookinglight.com

C. Match the two halves to make sentences by writing the alphabets in the blanks and answer orally.

- _____ 1. Can I order
 _____ 2. I'd like
 _____ 3. Could you
 _____ 4. May I have
 _____ 5. It'll be with you

- A. in fifteen minutes.
 B. sign here, please?
 C. your room number please, sir?
 D. a cup of coffee and hot milk, please.
 E. some room service?

BREAKFAST MENU

To order, dial Room Service. Served from 6 am - 11 am.

CONTINENTAL BREAKFAST

JUICES & BEVERAGES

Juices

Apple, Orange

Coffee

Caffeinated, Decaffeinated

Tea

Black, Green, Herbal

Milk

Regular, Chocolate, Fat Free, Lactose Free, Half & Half



FROM THE BAKERY

Toast

Wheat, White, Gluten-Free

Plain Bagel

English Muffin

Donuts

Glazed, Chocolate

Baked Pastries

Croissant, Blueberry Muffin, Cheese Danish

Assorted Jams & Spreads

Strawberry Jam, Grape Jam, Orange Marmalade, Honey, Cream Cheese, Butter, Margarine



LIGHT BREAKFAST

Cereals

Special K, Corn Flakes, Frosted Flakes, Raisin Bran, Granola, Oatmeal, Grits

Fruit Selection

Whole Apple, Whole Orange, Whole Banana, Fruit Plate

Yogurts

Plain, Fruit



AMERICAN BREAKFAST

EGGS YOUR WAY*

Scrambled Eggs

Scrambled Egg Whites

Scrambled Egg Beaters

Omelettes

Plain, Ham & Cheese

Fried Eggs

Sunny-Side Up, Over Medium, Over Easy, Over Hard



BUTTERMILK PANCAKES

Plain, Blueberry, with Maple Syrup, or with No Sugar Added Maple Syrup

SIDES

Hash Browns

Bacon (3 per order)

Pork Sausage (2 per order)

Chicken Sausage (2 per order)



MORNING BEVERAGES†

Mimosa

Fresh orange juice topped with Domaine Chandon Brut

Ultimate Bloody Mary

Grey Goose Vodka and our house bloody mary mix garnished with lime and olives



* Available at current bar pricing, plus 18% gratuity.

Activity

Work in pairs. Take turns to play the roles of a Room Service staff and a guest by using the Room Service Menu on the previous page and the given clues below.

A Room Service Staff

You are a Room Service Staff at Ban Thai Hotel. A guest calls you to order some food and drinks. Take and deliver the room service orders.



Source: www.pngtree.com

A guest

You are staying in Ban Thai Hotel and would like to order some food and drinks from Room Service. Look at the menu on the previous page and decide what to eat.

Staff: Answer the phone by saying department and your name and asking what the caller wants.

Guest: Tell the staff that you want to order some food and drinks.

Staff: Ask what guest wants to order.

Guest: Tell the staff what you want to order.

Staff: Confirm the orders with guest.

Guest: Ask the staff how long for food can be delivered.

Staff: Tell the guest that you will serve the orders in 10 minutes.

Guest: Reply the staff.

Staff: Ask for room number and guest's name.

Guest: Tell the staff the room number and your name.

Staff: Reply the guest and end call politely.

.....

Staff: Knock the door and tell the guest who you are.

Guest: Tell the staff to wait.

Staff: Confirm the guest what you have brought. Ask the guest to sign the bill.

Guest: Say thank you.



Source: www.exiteducation.com



แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบ

วัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1

สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของแบบทดสอบแต่ละข้อ และหากท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ให้เขียนลงในช่องว่างที่กำหนดให้ โดยมีค่าระดับความคิดเห็นดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
 -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

Question No.	Learning Objectives (Indirect Test)	Level of opinions			Suggestions
		1	0	-1	
1-2	To tell the meaning of the new vocabulary about room types				
3-4	To tell the meaning of the new vocabulary about types of room rate				
5	To tell the meaning of the new vocabulary about hotel document				
6	To tell the meaning of the expressions				
7	To tell the meaning of the new vocabulary about items in the guest room				
8-9	To identify the new vocabulary about types of breakfast				
10	To read the hotel room numbers				
11	To classify the new vocabulary about bathroom items				
12	To classify the new vocabulary about types of room				
13	To classify the new vocabulary about bed linen				

Question No.	Learning Objectives (Indirect Test)	Level of opinions			Suggestions
		1	0	-1	
14	To classify the new vocabulary about food and drinks				
15	To classify the new vocabulary about cleaning verbs				
16	To use the expressions in context of room reservation				
17	To use the expressions in context of room service				
18	To use the expressions in context of room reservation				
19	To use the expressions in context of telephoning				
20-25	To handle reservation inquiries To take reservation To get credit card details				
26-35	To check in a guest To find out what guests need To give guests information				

Question No.	Learning Objectives (Direct Test: choose only 1 item)	Level of opinions			Suggestions
		1	0	-1	
1	To be able to take a room reservation (Role-play by using the given clues cards)				
2	To be able to check in guests (Role-play by using the given clues cards)				
3	To be able to talk on phone (Role-play by using the given clues cards)				
4	To be able to check out guests (Role-play by using the given clues cards)				
5	To be able to take order of food and beverage (Role-play by using the given clues cards)				
6	To be able to brief a new staff (Role-play by using the given clues cards)				

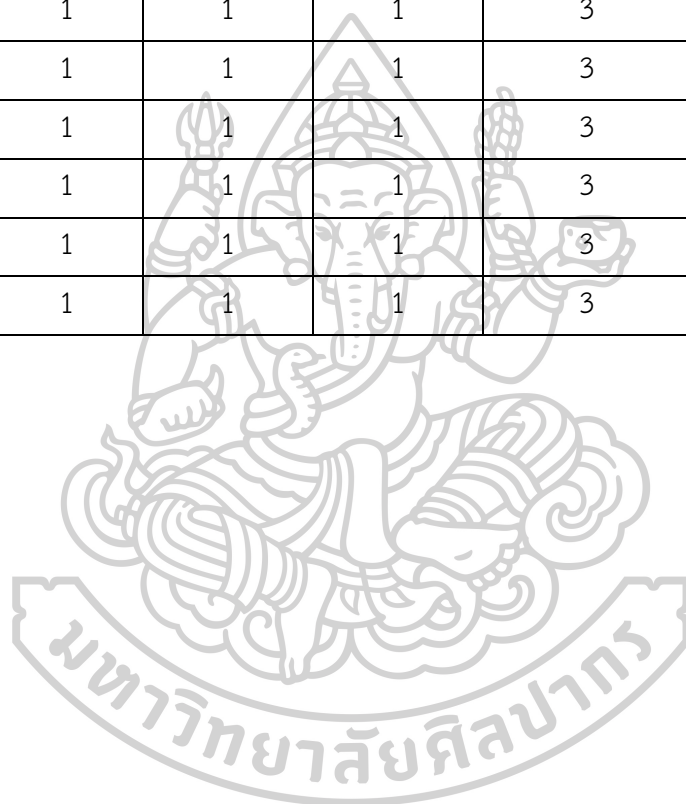




ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบ
วัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางอ้อมจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

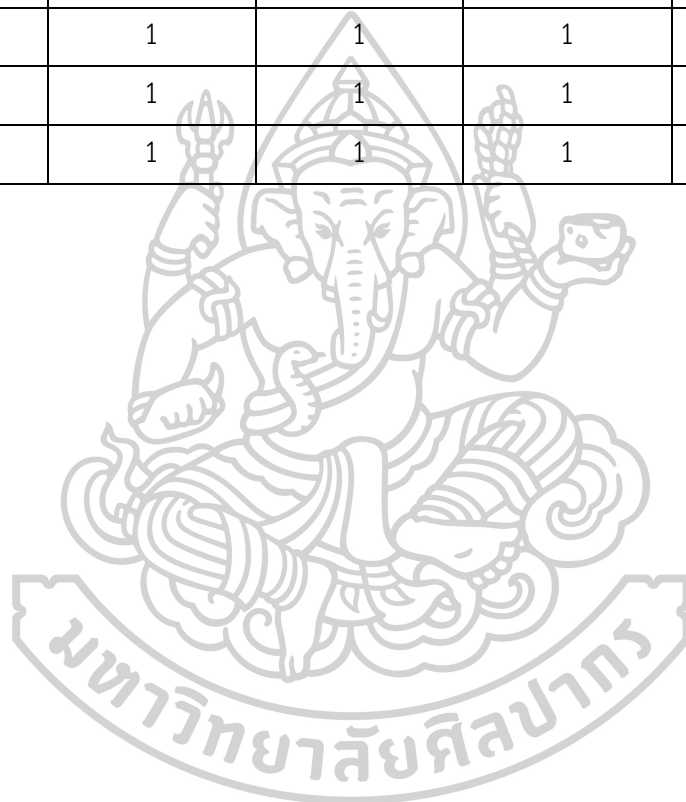
ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1

ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	1	2	3		
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1



ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบวัดความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรงจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1





ภาคผนวก ฉ

ผลการวิเคราะห์ความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
วัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางอ้อม

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น
ของแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางอ้อม

ข้อที่	P	R	ข้อที่	P	R
1	0.38	0.25	19	0.94	0.13
2	0.38	0.50	20	0.50	0.50
3	0.38	0.50	21	0.75	0.25
4	0.56	0.63	22	0.75	0.50
5	0.63	0.25	23	0.69	0.38
6	0.44	0.38	24	0.75	0.25
7	0.63	0.50	25	0.63	0.75
8	0.44	0.63	26	0.13	0.25
9	0.75	0.50	27	0.00	0.00
10	0.25	0.25	28	0.13	0.25
11	0.75	0.50	29	0.06	0.13
12	0.69	0.38	30	0.00	0.00
13	0.69	0.38	31	0.19	- 0.13
14	0.75	0.50	32	0.19	- 0.13
15	0.75	0.50	33	0.00	0.00
16	0.88	0.00	34	0.13	0.00
17	0.94	- 0.13	35	0.00	0.00
18	0.88	0.25			
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86					



ภาคผนวก ช

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางอ้อม

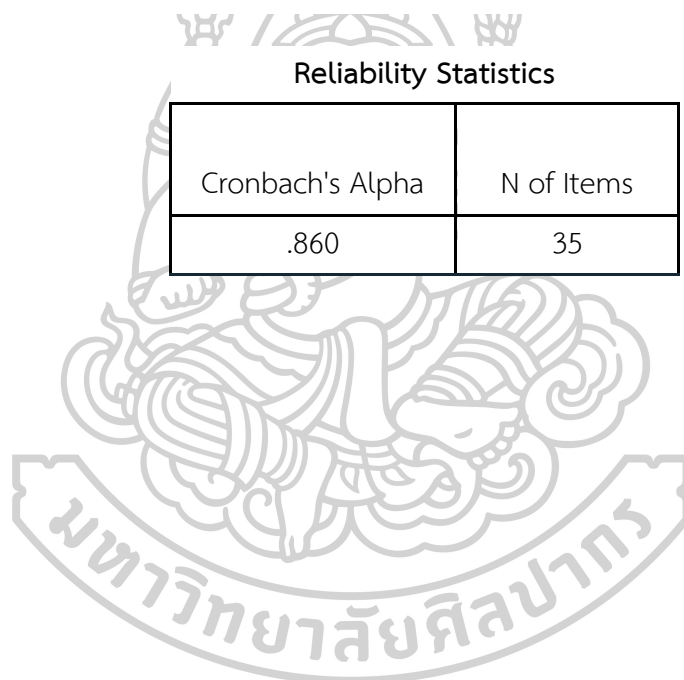
ตารางที่ 16 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ
เพื่อการโรงแรมทางอ้อม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	15	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	35





ภาคผนวก ซ

ตารางเทียบคะแนนเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลต่างเฉลี่ย (\bar{D}) และค่าทดสอบ t ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ก่อนและหลังเรียนด้วยบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pretest	28.42	12	5.807	1.676
	Posttest	47.92	12	5.838	1.685

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pretest & Posttest	12	.773	.003

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pretest - Posttest	-19.500	3.920	1.132	-21.990	-17.010	-17.234	11	.000



แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางอ้อม

Instruction: Choose the best answer.

1. _____ means the rooms are next to each other and there is no door inside to connect them.

- | | |
|--------------------|---------------------|
| a. Adjoining rooms | b. Connecting rooms |
| c. Single room | d. Double room |

2. _____ means two separate rooms connected by a door.

- | | |
|--------------------|---------------------|
| a. Adjoining rooms | b. Connecting rooms |
| c. Single room | d. Double room |

3. What does “**room only**” mean?

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| a. a room | b. a room rate with breakfast |
| c. a room rate without breakfast | d. All are incorrect |

4. What does “**bed and breakfast**” mean?

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| a. a room | b. a room rate with breakfast |
| c. a room rate without breakfast | d. All are incorrect |

5. A _____ consists of important guests’ information like full name, address, date of birth, passport number, method of payments, etc.

- | | |
|----------------------|----------------|
| a. bill | b. receipt |
| c. registration card | d. credit card |

6. **Guest:** Hello, this is Wong Tiew, room 2416. The television isn’t working. Can you do anything about it?

Operator: I’m very sorry about that. I’ll **send someone up** from Engineering.

What does “**send someone up**” mean?

- | |
|--|
| a. To order the engineer to go upward to the guest’s room. |
| b. To tell the engineer. |
| c. To fix the television. |
| d. To check with the engineer. |

7. Which word means “a small fridge in the hotel bedroom, with drinks and snacks inside for the guests to purchase during their stay”?

- | | |
|-----------------|------------------|
| a. refrigerator | b. toiletries |
| c. minibar | d. accommodation |

8. What does “**CBF**” stand for?

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| a. Common Breakfast | b. Continental Breakfast |
| c. Commercial Breakfast | d. Complimentary Breakfast |

9. What does “**ABF**” stand for?

- | | |
|------------------------|------------------------|
| a. Amerasian Breakfast | b. Available Breakfast |
| c. American Breakfast | d. Average Breakfast |

10. “Hello, this is Ben room **1607**. May I have an extra towel, please?”

How can you read the bold hotel room number?

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| a. one six zero seven | b. one six oh seven |
| c. sixteen zero seven | d. sixteen oh seven |

Instruction: Match the following words in column A with categories in column B.

Column A

11. toiletries, towels, soap, hairdryer
12. single room, double room, triple room
13. sheet, duvet, pillowcase, blanket
14. Omelet, scrambled egg, juice, tea, coffee
15. dust, wash, clean, vacuum, polish

Column B

- a. bed linen
- b. cleaning verbs
- c. bathroom items
- d. types of room
- e. food and drinks



Instruction: Listen to the conversation and fill the alphabets in the provided blanks to complete the conversation.

- a. How much will it cost?
- b. Could you please give me your name?
- c. We look forward to seeing you in April.
- d. Could you please give me your credit card details?
- e. Is that S for Sugar, M for Mike, I for Item, T for Tare and H for How, sir?

Reservation Staff: Good morning. Reservations.

Guest: Good morning. I'd like to reserve a double room for April 13th, please.

Reservation Staff: Let me check. Yes, we have availability for April 13th, sir.

Guest: (16) _____

Reservation Staff: I can offer you our best rate of 4,500 baht per night.

Guest: Does that include breakfast?

Reservation Staff: Yes, sir.

Guest: OK. I'll take it.

Reservation Staff: (17) _____

Guest: It's Smith. James Smith.

Reservation Staff: (18) _____

Guest: That's right.

Reservation Staff: (19) _____

Guest: My VISA card number is 4651 1554 2432 1905, expiry date July 2019.

Reservation Staff: Thank you, Mr. Smith. Your reservation number is 641658.

Guest: (20) _____ Goodbye.

Reservation Staff: Goodbye.

แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง

1. Room Reservation

A reservation staff

Suppose you work as a reservation staff at Bangkok Hotel. The caller (your friend) calls to reserve a double room for 3 nights. You can accept his/ her reservation. Do the role play from this situation.

A Caller

Suppose you are a tourist who will visit Bangkok with friend. You want to reserve a double room for three nights (May 15th -18th, 2018. Your credit card number is 5344 1432 1677 1830 and the expiry date is 11/19. Do the role play from this situation.

2. Check -in

A receptionist

Suppose you work as a receptionist at Bangkok Hotel. Someone comes to check in with reservation. Check in the guest and offer wake-up call and newspaper. Do the role play from this situation.

A guest

Suppose you are a tourist who goes to Bangkok for meeting. You have just arrived Bangkok Hotel. Go to check in at the reception counter with your reservation for a single room for two nights (June 22nd -24th, 2018). You want to get a wake-up call at 6 o'clock and The Nation newspaper. Do the role play from this situation.

3. Telephoning

An operator

Suppose you work as an operator at Bangkok Hotel. A guest calls you to ask for something. Answer the phone by doing the role play from this situation.

A guest

Suppose you are a guest who stays in room 1809. You want an extra bathrobe. Call the hotel operator and ask for what you want. Do the role play from this situation.

4. Checkout

A receptionist

Suppose you work as a receptionist at Bangkok Hotel. A guest comes to check out. Ask for room number, show the guest the bill and ask if everything was OK. Do the role play from this situation.

A guest

Suppose you are a guest who has stayed for two nights in room 2305 and you are very satisfied with the hotel's service. Today is your departure. Tell the receptionist that you want to check out. Do the role play from this situation.

5. Room Service

A room service staff

Suppose you work as a room service staff at Bangkok Hotel. A guest calls you to order some food and drinks. Take and deliver the room service orders. Do the role play from this situation.

A guest

You are staying in Bangkok Hotel in room 1218 and would like to order American breakfast and a glass of orange juice from Room Service. Ask the staff how long for food can be delivered. Do the role play from this situation.

6. Working in Housekeeping

A housekeeper supervisor

You are the housekeeper supervisor at Bangkok Hotel. You are giving instructions to a new housekeeper who has a lot of questions. Do the role play from this situation.

Instructions

- fill the toiletries
- replace towels
- change pillowcases
- vacuum under the bed
- dust and polish all surfaces

A new housekeeper

You are a new housekeeper at Bangkok Hotel. Listen to the housekeeper supervisor explaining how to service the guest room. Ask the questions if anything is unclear.



แบบประเมินระดับความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ชื่อ _____ ชั้น _____ เลขที่ _____

ความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ เพื่อการโรงแรม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	หมายเหตุ
1. ความคล่องแคล่ว						
ความราบรื่นในการพูด ความต่อเนื่องในการพูด						
2. การออกเสียง						
- ความถูกต้องในการออกเสียงเน้นหนักคำ และประโยค การออกเสียงข้อมูลเฉพาะทางโรงแรม เช่น เลขห้องพัก						
3. ไวยากรณ์						
- ความถูกต้องของคำพูด ความถูกต้องตามโครงสร้างทางภาษา						
4. คำศัพท์และสำนวน						
- ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้คำศัพท์และสำนวน						
รวม						

เกณฑ์การแปลความหมายความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม มีดังนี้

- 33-40 คะแนน หมายความว่า มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับมากที่สุด
- 25-32 คะแนน หมายความว่า มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับมาก
- 17-24 คะแนน หมายความว่า มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับปานกลาง
- 9-16 คะแนน หมายความว่า มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับน้อย
- 1-8 คะแนน หมายความว่า มีความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในระดับน้อยที่สุด



แบบสอบถามความคิดเห็น
แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้เรียนในแต่ละข้อ โดยแต่ละข้อให้คำตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อความ	เกณฑ์การประเมิน			คะแนน
	1	0	-1	
ความคิดเห็นด้านรูปแบบ				
1. รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน				
2. มีภาพประกอบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหา				
3. รูปแบบการนำเสนอในแต่ละบทเรียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย				
4. มีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม				
5. บทเรียนโดยรวมมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน				
ความคิดเห็นด้านเนื้อหา				
6. ระบุจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนทราบ				
7. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน				
8. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่มีความยากง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน				
9. เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม				
10. การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน				
ความคิดเห็นด้านประโยชน์				
11. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม				
12. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง				
13. การประเมินผลจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน				
14. ผู้เรียนนำความสามารถด้านฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ได้จากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้ในสถานการณ์จริง				
15. ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น				



ตารางที่ 18 ค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มี
ต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ
เพื่อการโรงแรมจากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

ข้อความ	คะแนน ความเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC
	1	2	3		
ความคิดเห็นด้านรูปแบบ					
1. รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน	1	1	1	3	1
2. มีภาพประกอบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหา	1	1	1	3	1
3. รูปแบบการนำเสนอในแต่ละบทเรียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	3	1
4. มีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1
5. บทเรียนโดยรวมมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน	1	1	1	3	1
ความคิดเห็นด้านเนื้อหา					
6. ระบุจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนทราบ	1	1	1	3	1
7. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่ตรงตาม ความต้องการของผู้เรียน	1	1	1	3	1
8. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของ ที่มีความยาก ง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน	1	1	1	3	1
9. เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	1	1	1	3	1
10. การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	1	1	1	3	1
ความคิดเห็นด้านประโยชน์					
11. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะ การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	1	1	1	3	1
12. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง	1	1	1	3	1
13. การประเมินผลจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์เป็นประโยชน์ต่อ ผู้เรียน	1	1	1	3	1
14. ผู้เรียนนำความสามารถด้านฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ได้จาก บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้ในสถานการณ์จริง	1	1	1	3	1
15. ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น	1	1	1	3	1



ตารางที่ 19 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	8	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	8	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.692	15

	Mean	Standard Deviation	N
Q1	4.75	.463	8
Q2	4.63	.518	8
Q3	4.75	.463	8
Q4	4.88	.354	8
Q5	4.50	.756	8
Q6	4.75	.463	8
Q7	4.50	.756	8
Q8	4.63	.744	8
Q9	4.63	.744	8
Q10	4.50	.756	8
Q11	4.63	.744	8
Q12	3.88	.991	8
Q13	4.63	.744	8
Q14	4.50	.926	8
Q15	4.38	.916	8



ภาคผนวก ๗

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถ
ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

แบบสอบถามความคิดเห็น

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้เรียนในแต่ละข้อ โดยแต่ละข้อให้คำตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ความคิดเห็นด้านรูปแบบ					
1. รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน					
2. มีภาพประกอบที่เหมาะสม และสอดคล้องกับเนื้อหา					
3. รูปแบบการนำเสนอในแต่ละบทเรียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. มีการเรียงลำดับบทเรียนได้อย่างเหมาะสม					
5. บทเรียนโดยรวมมีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจผู้เรียน					
ความคิดเห็นด้านเนื้อหา					
6. ระบุจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนทราบ					
7. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน					
8. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำศัพท์ สำนวน เนื้อหาของที่มีความยากง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน					
9. เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม					
10. การจัดลำดับเนื้อหาและขั้นตอนของบทเรียนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน					
ความคิดเห็นด้านประโยชน์					
11. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม					
12. บทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในสถานการณ์จริง					
13. การประเมินผลจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน					
14. ผู้เรียนนำความสามารถด้านฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ได้จากบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้ในสถานการณ์จริง					
15. ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น					



ตารางที่ 20 คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม
ทางตรงรายบทและคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนในชั้นตอนภาคสนาม
โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง 12 คน

บทที่	คะแนนจากการประเมินความสามารถด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมทางตรง							ร้อยละ	คะแนน หลังเรียน 60*12	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	รวม			
	240*12									
คะแนนเต็ม	40	40	40	40	40	40	2,880		720	
นศ. คนที่ 1	20	19	24	24	24	25	136	56.67	37	61.67
นศ. คนที่ 2	37	36	39	38	40	38	228	95.00	54	90.00
นศ. คนที่ 3	19	24	16	24	31	30	144	60.00	43	71.67
นศ. คนที่ 4	37	38	40	40	38	39	232	96.67	51	85.00
นศ. คนที่ 5	29	37	38	35	37	35	211	87.92	53	88.33
นศ. คนที่ 6	28	37	37	29	37	34	202	84.17	51	85.00
นศ. คนที่ 7	30	36	32	32	31	38	199	82.92	49	81.67
นศ. คนที่ 8	34	36	40	37	40	35	222	92.50	50	83.33
นศ. คนที่ 9	31	30	32	32	31	34	190	79.17	47	78.33
นศ. คนที่ 10	20	21	24	19	32	28	144	60.00	40	66.67
นศ. คนที่ 11	37	38	40	40	40	40	235	97.92	56	93.33
นศ. คนที่ 12	25	28	32	24	27	36	172	71.67	44	73.33
รวม	347	380	394	374	408	412	2,315	80.38	575	79.86
ร้อยละ	72.29	79.17	82.08	77.92	85.00	85.83				



ภาคผนวก ฉ
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือและขออนุญาตทดลองเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 6806 (พ.จ.) 426
น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

22 มกราคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์กัมจักษ์เนก จารุรักษา

ด้วย นางสาวนาถฤทัย ทองจันทร์ รหัสประจำตัว 56254312 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนาบทเรียน สร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการ โรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790



ที่ ศธ 6806 (นค.) / 424
คห

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

22 มกราคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิกันต์ คงศักดิ์

ด้วย นางสาวนฤตย์ ทองจันทร์ รหัสประจำตัว 56254312 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนาบทเรียน
สร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้
ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิชศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790



ที่ ศธ 6806 (นค.) / 4๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

22 มกราคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ศิวพร สุวรรณมณี

ด้วย นางสาวนฤทัย ทองจันทร์ รหัสประจำตัว 56254312 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนาบทเรียน
สร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้
ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806/ 859



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๒ กุมภาพันธ์ 2561

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

ด้วย นางสาวนาถฤทัย ทองจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม” มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และหากท่านประสงค์จะขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวนาถฤทัย ทองจันทร์ หมายเลขโทรศัพท์ 084-567-7211 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 6806/ 853



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๒๑ กุมภาพันธ์ 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

ด้วย นางสาวนาลฤทัย ทองจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนสร้างเสริมความสามารถด้าน การฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัย อาชีวศึกษานครปฐม” มีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการ โรงแรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ แก่ นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และหากท่านประสงค์จะขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวนาลฤทัย ทองจันทร์ หมายเลขโทรศัพท์ 084-567-7211 เป็นผู้ประสานงาน โดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นาถฤทัย ทองจันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	17 กันยายน 2530
สถานที่เกิด	สกลนคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พ.ศ. 2561 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศษ.บ.) สาขาการสอนภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	79/1 หมู่ 1 ตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก 65170

