

การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ  
สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย  
Developing the Instructional Self-learning Media of English Speaking Skills  
for Hotel Front Office Staff in Muang District, Loei Province

ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์<sup>1</sup>

Srijitra Navaruttanaporn<sup>1</sup>

Corresponding author's E-mail: srijitra9@yahoo.com<sup>1</sup>

(Received: June 25, 2020; Revised: September 9, 2020; Accepted: November 18, 2020)

บทคัดย่อ

จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ และมีความต้องการการพัฒนาทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุดของพนักงาน โดยวิธีการเรียนรู้จากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) สร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 49 คน จากโรงแรม 19 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ มีค่าเท่ากับ 73.24/77.02 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน หลังใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยภาพรวมที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้านเอกสารคู่มือ ด้านวิดีโอ และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

Abstract

Previous research results have shown that front office staff experienced problems when communicating in English. The most requirement method of improving their English communication skills was by learning from instructional self-learning media. Therefore, the researcher conducted further research as required by developing the instructional self-learning media of English speaking skills. The aims of this research were: 1) to develop the instructional self-learning media of English speaking skills revealing an efficiency ratio E1/E2 at 70/70, 2) to compare staff's learning achievements between pre-test and post-test after learning by the instructional self-learning media and 3) to study the staff's satisfaction levels with the instructional self-learning media. The target group was 49 front office staff from 19 hotels in Muang District, Loei Province.

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ สาขาวิชาภาษาอังกฤษศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>1</sup> Lecturer, English Studies Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Loei Rajabhat University

The research results revealed as follows: 1) The effectiveness of the created instructional self-learning media of English speaking skills was 73.24/77.02., 2) The post-test learning achievement was significantly higher than that of the pre-test with the significant level at .05 and 3) The staff's overall satisfaction levels towards the instructional self-learning media consisting of a training manual, video, and the benefits obtained from the instructional self-learning media of English speaking skills were at the highest level.

**Keywords:** the instructional self-learning media, English speaking skills, hotel front office staff

## ความเป็นมาของปัญหา

การพัฒนาการบริการและคุณภาพของการบริการ เป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมด้านการโรงแรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ มากขึ้น และสามารถสร้างความประทับใจในบริการให้กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว (สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี, 2558; Perterson and McCathy, 2003; Tsuar and Lin, 2003) สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคลากรในท้องถิ่น สถานประกอบการที่พัก โรงแรม รีสอร์ท เกสเฮ้าส์ หรือโฮมสเตย์ สามารถพูดสื่อสารกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ได้จะสามารถช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดและของประเทศได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของธุรกิจการโรงแรมคือ พนักงานโรงแรม ซึ่งนอกจากความชำนาญของการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบแล้ว ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ (ศรีจิตรา นวรัตน์นารณ์, 2556; สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี, 2558)

การพูดสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพย่อมมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพหากผู้พูดสามารถสื่อสารได้อย่างน่าสนใจ ถูกต้อง และเหมาะสมจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่หรือประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีความมั่นคงในชีวิต และเป็นกำลังสำคัญขององค์กรและประเทศชาติต่อไป (เสรี วงษ์มณฑา, 2561; Admission Premium, 2018) ซึ่งการที่จะมีทักษะการพูดที่ดีต้องเกิด

จากการฝึกฝน อย่างไรก็ตามความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติของคนไทยแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ผลการศึกษาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรบางกลุ่มยังพบปัญหาว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้น ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาได้อย่างเข้าใจและมีประสิทธิภาพ (ศรีจิตรา นวรัตน์นารณ์, 2556; สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี, 2558; เสรี วงษ์มณฑา, 2561) โดยเฉพาะความเข้าใจด้านภาษาและวัฒนธรรม เช่น การกล่าวทักทายเมื่อพบกับลูกค้า การกล่าวขอบคุณ การกล่าวขอโทษ/ขออภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือข้อผิดพลาด ในระหว่างที่ลูกค้ามาถึง อยู่ระหว่างการพัก หรือลูกค้าเตรียมออกจากที่พัก การกล่าวเสนอความช่วยเหลือ การกล่าวอำลาเมื่อลูกค้ากำลังจะเดินทางออกจากโรงแรม และการกล่าวอวยพรให้ลูกค้าเดินทางกลับอย่างปลอดภัย เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันทางด้านสังคมด้านภาษา และด้านวัฒนธรรมนั้น ภาษาและวัฒนธรรมจะคู่กันเสมอ เมื่อบุคคลที่ต่างภาษาและต่างวัฒนธรรมมีการติดต่อสื่อสารกัน หากบุคคลเหล่านี้ไม่เข้าใจในภาษา และไม่เข้าใจในวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่งย่อมเกิดปัญหาความไม่เข้าใจกัน (Canale and Swain 1980; Savignon, 1983; Maley, 1986) ดังนั้น หากบุคคลมีความเข้าใจในภาษาอังกฤษรวมถึงวัฒนธรรมของผู้ที่สื่อสารด้วยและสามารถเลือกภาษาพูด และเลือกแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับบริบทในการสื่อสารนั้น ได้อย่างถูกต้อง

เหมาะสมกับบุคคลนั้น ก็สามารถประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้อย่างแท้จริง และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

จากการวิจัยครั้งที่ผ่านมา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย มีปัญหาในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมาก คือ การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก การตอบรับการจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบอกทิศทาง และการคืนห้องพัก นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังมีข้อค้นพบที่สำคัญคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังมีข้อจำกัด ในเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา และจากการจัดเวทีคืนข้อมูลสู่ชุมชน พนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของตนมากที่สุดโดยการเรียนจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากพนักงานมีข้อจำกัดของเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและไม่สามารถเข้ารับการอบรมโดยพร้อมเพรียงกันได้ ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ และสามารถทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลา (ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์, 2556)

ชุดสื่อการเรียนรู้อัตโนมัติด้วยตนเอง คือ สื่อการเรียนรู้เปรียบเสมือนตัวกลางที่นำมาใช้ประกอบการเรียนรู้ ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และสร้างสถานการณ์การเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ ความต้องการหรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนสามารถค้นคว้า และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (ดวงกมล สรรพโพธิ์, 2552; อรรถพล ศุภรัตน์, 2553; เสรี วงษ์มณฑา, 2561; Njoku, 2015)

การเรียนจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตามแนวทางคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivist) เป็นการเรียนรู้

ที่ถูกสร้างขึ้นด้วยตนเองของผู้เรียน ซึ่งผู้เรียนไม่ได้รับเอาความรู้และเก็บข้อมูลความรู้นั้นจากการเรียนโดยทันที แต่จะนำความรู้ใหม่และความรู้หรือประสบการณ์เดิมที่มีมาเป็นเกณฑ์ในการไตร่ตรองเพื่อช่วยในการตัดสินใจให้เกิดความเข้าใจของผู้เรียนเอง วิธีการเรียนด้วยตนเองโดยที่ให้ผู้เรียนสามารถศึกษาจากเอกสารคู่มือ และสามารถดูวิดีโอที่สนใจจาก YouTube ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ โดยเริ่มจากการส่งเสริม ให้ผู้เรียนเรียนรู้โดยทำกิจกรรมต่างๆ และศึกษาด้วยตนเอง ตามความสนใจ โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้ชี้แนะ แนะนำและให้ความร่วมมือกับผู้เรียนเมื่อมีปัญหาหรือคำถาม นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ ผู้เรียนมีโอกาสได้เรียนรู้และแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้อาศัยทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการพูดสื่อสารของ Widdowson (1981) กล่าวคือ ความสามารถในการสื่อสารเป็นความรู้ความสามารถที่เน้นการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม (Social context) ทั้งนี้จะต้องมีความสัมพันธ์กันระหว่างการใช้ทักษะทางภาษา (Language skill) และความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร (Communicative ability) และใช้เกณฑ์การวัดความสามารถของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยอิงทฤษฎีของ Hilsdon (1990)

จากการศึกษาเนื้อหาบทสนทนาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีอยู่ใน YouTube หรือ Website ทั่วไปนั้น บริบทไม่ตรงกับสถานการณ์ ปัญหา หรือความต้องการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ตลอดจนจำเป็นและความเร็วในการออกเสียงภาษาอังกฤษของผู้แสดงนั้นเร็วเกินไป ซึ่งเป็นเรื่องยากที่พนักงานจะฟังหรือเรียนรู้ได้เข้าใจ และยากที่จะเลียนแบบการออกเสียง ซึ่งตามแนวคิดของ Jackson (2005) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของพนักงานหรือผู้เรียน ควรจัดเนื้อหากิจกรรม

ที่สอดคล้องและครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เพื่อประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นตอบสนองผลลัพธ์จากงานวิจัยครั้งที่ผ่านมาในเรื่องปัญหาการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารของพนักงาน โดยเรียนจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากพนักงานมีข้อจำกัดของเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกัน ไม่สามารถเข้าอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ในเวลาเดียวกันได้ ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกวิธีที่จะสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และศึกษาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองว่ามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 หรือไม่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตลอดจนความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

##### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง มี 1 ชุดประกอบด้วยเนื้อหาเป็น 6 หัวข้อ คือ 1) คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรม

ของเจ้าของภาษาอังกฤษ 2) การสนทนาเกี่ยวกับตอบปฏิเสธการจองห้องพัก 3) การตอบรับการจองห้องพัก 4) การลงทะเบียนเข้าพัก 5) การบอกทิศทาง และ 6) สนทนาเกี่ยวกับการคืนห้องพัก

#### 1.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา เป็นพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมชั้นทะเบียนในทำเนียบรายชื่อที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเลย, 2561) จำนวน 19 โรงแรม มีพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารวมทั้งสิ้น 49 คน

#### 1.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่าง 10 มกราคม 2563 ถึง 11 มีนาคม 2563

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยมีจำนวน 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบวัดระดับความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ (แบบเลือกตอบ) (ก่อน-ระหว่าง-หลังเรียน) ด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 100 ข้อ ชุดที่ 2 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ และชุดที่ 3 แบบประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

#### แนวคิดของสร้างชุดสื่อการเรียนรู้

การออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจและกระบวนการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวางหลักสูตรการเรียนรู้เนื้อหาทางภาษาโดยเน้นสถานการณ์ (Situation) และหัวข้อ (Topic) ของ Robinson (1991) ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจของ Hutchison และ Water (1989) และประยุกต์ใช้ขั้นตอนการสร้างสื่อของ Bawcom (1995) เนื่องจากมีความสอดคล้องและเหมาะสมในการนำแนวคิด

มาวางแผนการทำหลักสูตรเนื้อหาของภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า รวมถึงขั้นตอนการ ออกแบบ และขั้นตอนการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ขั้นตอน การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผู้วิจัยประยุกต์ขั้นตอนการสร้างบทเรียนสอน ทักษะการพูด Bawcom (1995) 11 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดแนวทางและหลักการ

ขั้นที่ 2 การเลือกหัวข้อเรื่องจากความสนใจ ของผู้เรียนเป็นหลัก

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความ สนใจและความต้องการของผู้เรียน

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามว่า ผู้เรียนต้องการหรือสนใจเรียนอะไร

ขั้นที่ 5 กำหนดเนื้อหา

ขั้นที่ 6 รวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ผู้เรียนสนใจเรียนเพื่อจัดทำชุด

ขั้นที่ 7 เลือกสื่อการเรียนรู้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา

ขั้นที่ 8 กำหนดขอบเขตและเรียงลำดับเนื้อหา

ขั้นที่ 9 สร้างสื่อการเรียนรู้

ขั้นที่ 10 ทดลองใช้สื่อการเรียนรู้

ขั้นที่ 11 แก้ไขปรับปรุงชุดสื่อการเรียนรู้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้นและดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือถึงผู้จัดการ โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยเพื่อขออนุญาตและ ขอความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการเก็บข้อมูล

3.2 รับแบบตอบรับการให้ความร่วมมือในการ ศึกษาวิจัยและดำเนินการนัดหมายวัน และเวลาเพื่อผู้วิจัย เข้าพบกับกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาเพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของ

การวิจัยและอธิบายขั้นตอนการเรียนรู้ ระยะเวลาการ ดำเนินการ การปฏิบัติ และประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายจะ ได้รับจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความ เข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำ เครื่องมือในการวิจัยไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาซึ่ง สามารถแบ่งการดำเนินการออกเป็น 4 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 ผู้วิจัยมอบชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับกลุ่มเป้าหมาย ที่ศึกษาคณะ 1 ชุดและทดสอบระดับความสามารถใน การพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ (แบบเลือกตอบ) ก่อนเรียน (Pre-test) จำนวน 100 ข้อ เป็นเวลา 2 ชั่วโมงและเก็บรวบรวม แบบวัดระดับความสามารถก่อนเรียนทันที

ระยะที่ 2 ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 1 ถึง 6 กลุ่มเป้าหมาย เรียนรู้ด้วยตนเองจนครบ ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบระดับ ความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างเรียน (During learning test) ด้วยชุดสื่อจำนวน 100 ข้อ เวลา 2 ชั่วโมง และเก็บรวบรวมแบบวัดระดับความสามารถ ระหว่างเรียนทันที

ระยะที่ 3 ภายหลังจากระยะที่ 2 อีก 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบระดับความสามารถในการพูด สื่อสารภาษาอังกฤษ หลังเรียน (Post-test) ด้วยชุดสื่อ จำนวน 100 ข้อ เวลา 2 ชั่วโมง และเก็บรวบรวมแบบวัด ระดับความสามารถหลังเรียนทันที

ระยะที่ 4 สัปดาห์ที่ 9 กลุ่มเป้าหมายได้ประเมิน ระดับความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองและ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบประเมินระดับความพึงพอใจ

3.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจความ เรียบร้อย ความสมบูรณ์ของคำตอบ ตรวจคำตอบและ รวบรวมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

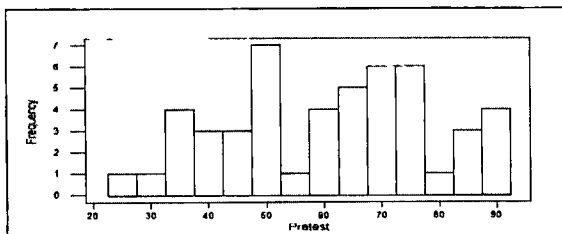
ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และค่า p-value ของ One Way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

**ผลการวิจัย**

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของค่า Pre-test และข้อมูลทั่วไป

กลุ่มคะแนน Pre-test				
ระดับ	น้อย	ปานกลาง	สูง	รวม
Normality Test: p-value = 0.181				
จำนวนคน	17	24	8	49
ช่วงคะแนน	0-50	50-79	80-100	0-100
คะแนนรวม	699	1602	693	2994
คะแนนเฉลี่ย	41.11	66.75	86.62	61.10
S.D.	7.364	7.103	3.067	17.595
ศึกษาภาษาเพิ่มเติม	6 (35.30)	11 (64.70)	6 (75.00)	23 (46.90)
จบการศึกษา (ป.ตรี และ โท)	6 (35.30)	17 (70.80)	7 (87.50)	30 (61.20)



ภาพที่ 1

จากตารางที่ 1 และภาพที่ 1 ผลทดสอบความเป็นโค้งปกติด้วยค่า Pre-test โดยใช้ Normality test พบว่า p-value = 0.18 แต่เมื่อสร้างกราฟคะแนนสอบ Pre-test ของพนักงานทั้ง 49 คน พบว่าสามารถแบ่งตามคะแนนออกเป็น 3 กลุ่มอย่างชัดเจน คือ 1) กลุ่มที่ 1 สอบได้คะแนน Pre-test น้อย จะมีคะแนน Pre-test น้อยกว่า

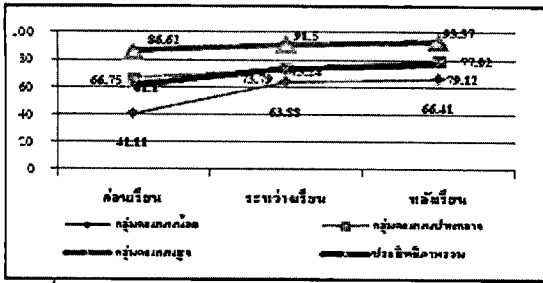
50 คะแนน ในกลุ่มมีผู้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 35.30 และจำนวนผู้จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.30 2) กลุ่มที่ 2 สอบได้คะแนน Pre-test ปานกลาง จะมีคะแนนระหว่าง 50 ถึง 79 คะแนน ในกลุ่มมีผู้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 64.70 และจำนวนผู้จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.80 และ 3) กลุ่มที่ 3 สอบได้คะแนน Pre-test สูงจะมีคะแนน Pre-test มากกว่า 50 คะแนน ในกลุ่มมีผู้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 75.00 และจำนวนผู้จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.50

การวัดประสิทธิภาพชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยใช้ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

จากการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 คือ ประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าร้อยละของคะแนนระหว่างเรียนและคะแนน หลังเรียน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวัดประสิทธิภาพชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

	ก่อนเรียน	ระหว่างเรียน	หลังเรียน
E <sub>กลุ่มคะแนนน้อย</sub>	41.11	63.88	66.41
E <sub>กลุ่มคะแนนปานกลาง</sub>	66.75	73.79	79.12
E <sub>กลุ่มคะแนนสูง</sub>	86.62	91.50	93.37
E <sub>คะแนนรวม</sub>	61.10	73.24	77.02



ภาพที่ 2

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 2 แสดงผลการวัดประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 พบว่า ค่าประสิทธิภาพรวมของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยเท่ากับ 73.24/77.02 ซึ่งเป็นค่าประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยโดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

จากการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยโดยใช้ ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย One way ANOVA ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

	ก่อนเรียน	หลังเรียน
ผลสัมฤทธิ์ (กลุ่มคะแนนน้อย)	41.11	66.41
ผลสัมฤทธิ์ (กลุ่มคะแนนปานกลาง)	66.75	79.12
ผลสัมฤทธิ์ (กลุ่มคะแนนสูง)	86.62	93.37
ผลสัมฤทธิ์ (รวม)	61.10	77.02
p-value (รวม)	.00	

จากตารางที่ 3 ผลสัมฤทธิ์รวมทางการเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยโดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่าค่าผลสัมฤทธิ์หลังเรียน ( $\bar{X}$  = 77.02) ซึ่งสูงกว่าค่าผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 61.10) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value < .05)

การประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 คือ การประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านเอกสารคู่มือ	4.65	0.55	มากที่สุด
2. ดีวีดี (DVD) /YouTube	4.61	0.55	มากที่สุด
3. ประโยชน์ที่ได้รับ	4.70	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจด้านเอกสารคู่มือสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65, S.D. = 0.55) 2) ความพึงพอใจด้าน DVD (ดีวีดี) ภาพประกอบ พร้อมเสียงภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.61, S.D. = 0.55)

3) ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้จากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.54)

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย นำมาอภิปรายผลเพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้นตลอดจนข้อค้นพบในการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นแนวทาง และสามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

จากผลการทดสอบความเป็นโค้งปกติของคะแนน Pre-test ด้วยการทดสอบ Normality test พบว่าค่า p-value = 0.18 ซึ่งเป็นโค้งปกติ แต่เมื่อสร้างกราฟของคะแนน Pre-test ขึ้นมาพบว่า มีข้อมูลมีการกระจายเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ต่ำ ปานกลางและสูงตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในแต่ละกลุ่มจึงพบความสัมพันธ์ 1) กลุ่มที่มีอัตราส่วนของผู้ที่ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมต่ำ จะมีคะแนน Pre-test ต่ำและกลุ่มที่มีอัตราส่วนของผู้ที่ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมสูง จะมีคะแนน Pre-test สูงขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาพล ชมชัยยา (2559) ที่ค้นพบว่าปัจจัยการอบรมภาษาอังกฤษส่งผลกับความสามารถ ในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ และ 2) ยังพบความสัมพันธ์ว่าอัตราส่วนของผู้ที่จบระดับปริญญาตรีขึ้นไปในกลุ่มนั้นต่ำ คะแนน Pre-test จะต่ำ และถ้าอัตราส่วนของผู้ที่จบระดับปริญญาตรีขึ้นไปในกลุ่มนั้นสูง คะแนน Pre-test จะสูง

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีแนวโน้มที่จะสามารถสื่อสารและเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

#### 2. การวัดประสิทธิภาพชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

จากผลการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพรวมของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยเท่ากับ 73.24/77.02

นำคะแนน Pre-test ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามาสร้างเป็นกราฟ พบว่า สามารถแยกออกเป็น 3 กลุ่มอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลออกเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ต่ำ มีค่าประสิทธิภาพในการเรียนเริ่มต้นที่ร้อยละ 41.11 2) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ปานกลาง มีค่าประสิทธิภาพในการเรียนเริ่มต้นที่ร้อยละ 66.75 และ 3) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test สูง มีค่าประสิทธิภาพในการเรียนเริ่มต้นที่ร้อยละ 86.62 ทั้งนี้อาจเพราะมีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Vygotsky (1978, อ้างถึงใน ทิศนา ชามมณี, 2556) ว่าการเรียนรู้นั้นจะให้ความสำคัญของความแตกต่างระหว่างบุคคล

เมื่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทุกกลุ่มได้รับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองซึ่งประกอบด้วยวัฒนธรรมเจ้าของภาษา การพูดสื่อสารในสถานการณ์ที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการปฏิเสธการจองห้องพัก การตอบรับการจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบอกทิศทาง และการคืนห้องพัก ผู้เรียนเริ่มศึกษาจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองจากสัปดาห์ที่ 1 จนถึงสัปดาห์ที่ 6 เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ จึงเริ่มทำการเก็บคะแนนระหว่างเรียน (During learning test) ผลคือ 1) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ต่ำ ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 44.11 คิดเป็นร้อยละ 63.88 2) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ปานกลาง ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 66.75 คิดเป็นร้อยละ 73.79 และ 3) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test สูง ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อ



การเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 86.62 คิดเป็นร้อยละ 91.50

ในสัปดาห์ที่ 8 เริ่มทำการเก็บคะแนน Post-test เพื่อคำนวณหาค่าประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ (E2) จากการเรียนรู้ด้วยตนเองตามทฤษฎี Constructivism เมื่อผู้เรียนได้เรียนรู้และทบทวนความรู้จากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง สามารถจดจำการแก้ไขปัญหาได้ผลการศึกษา คือ 1) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ต่ำ ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 63.88 เป็นร้อยละ 66.41 2) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test ปานกลาง ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 73.79 เป็นร้อยละ 79.12 และ 3) กลุ่มที่มีคะแนน Pre-test สูง ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 91.50 เป็นร้อยละ 91.37

สรุป พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน แต่สามารถมีประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ดีขึ้น โดยศึกษาจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เป็นผลจากการเรียนรู้ด้วยตนเองตามทฤษฎี Constructivism เพราะชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองประกอบด้วยเอกสารคู่มือมีเนื้อหาเกี่ยวกับภาษา คำศัพท์ สำนวน หรือประโยคเฉพาะที่ผู้เรียนสามารถจดจำ และเข้าใจง่าย และแต่ละบทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ เป็นสำนวนที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง และผู้เรียนสามารถในการศึกษาจากคู่มือ และคู่มือทัศนพิงเสียง และฝึกพูดตามได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ กษกร ธิปัตติ (2547) ที่อธิบายว่า ลักษณะของชุดฝึกหรือชุดการเรียนรู้ที่ดีควรมีลักษณะที่สามารถเข้าใจง่าย มีคำอธิบายที่ชัดเจน มีความเหมาะสมกับวัย และความสามารถของผู้เรียน ให้ผู้เรียนสามารถฝึกด้วยตนเอง และตรงตามประเด็นปัญหาที่ผู้เรียนประสบอยู่

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

จากคะแนนทดสอบก่อนเรียนของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา พบว่า มีผลคะแนนแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีคะแนนต่ำ กลุ่มที่มีคะแนนปานกลาง และกลุ่มที่มีคะแนนสูง โดย 1) กลุ่มที่มีคะแนนต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยเริ่มต้นที่ 44.11 และมีคะแนนเฉลี่ยภายหลังการเรียนที่ 66.41 2) กลุ่มที่มีคะแนนปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเริ่มต้นที่ 66.75 และมีคะแนนเฉลี่ยภายหลังการเรียนที่ 79.12 3) กลุ่มที่มีคะแนนสูง มีคะแนนเฉลี่ยเริ่มต้นที่ 86.62 และมีคะแนนเฉลี่ยภายหลังการเรียนที่ 93.37 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานทุกคนผ่านการเรียนรู้ด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการเรียนรู้จากคู่มือและเรียนรู้บทสนทนาจากวิดีโอทัศนในแผ่น ดีวีดี (DVD) หรือ YouTube บนสมาร์ตโฟน อย่างอิสระและสามารถเรียนรู้ ทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลาอย่างไม่จำกัด จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษานั้นมีความรู้ความเข้าใจดีขึ้น จึงทำคะแนนการวัดระดับความสามารถระหว่างเรียน และหลังเรียนได้ดีขึ้นตรงตามแนวคิดทฤษฎีของ Vygotsky (1978, อ้างถึงใน ทิศนา ขัมมถณี, 2556) ว่า การเรียนรู้จะให้ความสำคัญของความแตกต่างระหว่างบุคคล และการได้ช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า จากระดับพัฒนาการที่ผู้เรียนเป็นอยู่ไปถึงระดับพัฒนาการที่ผู้เรียนมีศักยภาพที่จะไปถึงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อนุชา ศะชาชัย (2555) กล่าวว่า การเรียนผ่านระบบมัลติมีเดียช่วยลดความสามารถที่แตกต่างของการเรียนระหว่างบุคคล โดยธรรมชาติ ผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้ที่ใช้เวลาแตกต่างกัน สอดคล้องกับข้อค้นพบของ ทศนีย์ ธราพร (2557) และ Diyyab, Abdel-Haq & Aly (2013)

ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์รวมทั้งก่อนและหลังเรียนมีความแตกต่างกันในทางที่ขึ้นอย่างชัดเจน ( $p\text{-value} < .05$ )

สรุป จากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูด สื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย สามารถช่วยพัฒนาการเรียนรู้ ในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจาก ชุดสื่อการเรียนรู้สามารถตอบโจทย์ความต้องการในการ เรียนรู้ และเป็นแรงเสริมให้กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจ ในการเรียนรู้ พนักงานจึงพยายามเรียนรู้และทำคะแนน ทดสอบหลังเรียนได้ดีขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ของตนเอง (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2556; อภิชา ปลัดทอง, 2559; วิจิตรา พลสำโรง และคณะ, 2561; Good, 1973; Homby, 2000)

#### 4. ระดับความพึงพอใจของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายที่ศึกษามี ความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในระดับ มากที่สุดเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาสามารถที่จะ เรียนรู้ด้วยตัวเองและฝึกพูดจากสถานการณ์จำลองจาก ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัดจำนวนครั้งใน การเรียนรู้ (สุทธิกานต์ ป่อจักรพันธ์, 2559) และลดความ แตกต่างของการเรียนรู้ระหว่างบุคคล (อนุชา คະชาชัย, 2555) จากผลของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้สำรวจความต้องการ และศึกษาปัญหาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเลย และได้สร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วย ตนเองขึ้นมาสอดคล้องกับความสนใจและความต้องการ ของผู้เรียนของผู้เรียนเป็นหลัก นอกจากนี้ Admission Premium (2018) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะการพูดภาษา อังกฤษยังมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยเหตุผลที่ เป็นแรงเสริมดังกล่าวมาข้างต้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จึงพยายามเรียนรู้และทำคะแนนทดสอบหลังเรียนได้ดีขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556), อภิชา ปลัดทอง (2559), วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561), และ Homby (2000) ได้กล่าว ในทางเดียวกันว่า ความรู้สึกสนุก รู้สึกชอบ รู้สึกเต็มใจ รู้สึกยินดี และมีเจตนาที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง

ตรงตามความต้องการ ทำให้เกิดความสนใจและเกิดความ มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าในแต่ละสถานการณ์หลัก ยังมีสถานการณ์ย่อย รวมถึงมีคำศัพท์เฉพาะในแต่ละ สถานการณ์ จึงเป็นข้อจำกัดในการจดจำบทเรียนเนื่องจาก พื้นฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายที่ ศึกษาแตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการอบรมเฉพาะสถานการณ์ จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากปัจจุบัน การวัดประสิทธิภาพชุดสื่อการ เรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะวิเคราะห์จากการใช้ คะแนนจากการวัดความสามารถจากทำแบบวัด (แบบ เลือกตอบ) ซึ่งอาจไม่สะท้อนถึงความสามารถในการพูด สื่อสารจริง ดังนั้นจึงควรศึกษาคะแนนการประเมินระดับ ความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม (สัมภาษณ์ก่อน เรียน-ระหว่างเรียน-หลังเรียน)

#### เอกสารอ้างอิง

- กชกร ธิปัตติ. (2547). *การเรียนรู้กับการพัฒนาการเรียน การสอน*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- ชยาพล ชมชัยยา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย ที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(2), 167.

- ดวงกมล สรรพโพธิ์โรจน์. (2552). การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ แบบสถานการณ์จำลอง เรื่องภาวะโลกร้อน สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ทิตนา แชมมณี. (2556). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ธราพร.(2557). วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยใช้รูปแบบการสอน แบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสาร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(5), 205-221.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). รายงานวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิจิตรา พลสำโรง, ภัทรนิษฐ์ คำมัน, ภาณุ ศิริธรรม และชลธาร กาบบัวลอย. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาเขตขอนแก่น.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2556). รายงานการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย (รายงานการวิจัย). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุทธิกานต์ บ่อจักรพันธ์. (2559). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเรื่องคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้วยเทคโนโลยีความจริงเสริม. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(2), 6.
- สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 7(2), 1-22.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2561). ความจำเป็นที่คนไทยต้องมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระดับโลกาภิวัตน์. *วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 40(1), 22-33.
- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจังหวัดเลย. (2561). *ทะเบียนในทำเนียบรายชื่อที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย*. เลย: สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจังหวัดเลย.
- อภิชา ปลัดทอง. (2559). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้บทเรียนแสงรู้บทเว็บสำหรับนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- อนุชา คະชาชัย. (2555). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ วิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องระบบต่างๆ ในร่างกาย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดคู่ตะเภา. *Veridian E-journal, Slipakorn University*, 5(1), 93-94.

- อรรถพล ศุภรัตน์. (2553). *การพัฒนาศักยภาพครูกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ด้านการผลิตสื่อการเรียนรู้ออนไลน์*. โรงเรียนโคกสีวิทยาสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนคร เขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกนคร.
- Admission Premium. (2018). *ทำไมภาษาอังกฤษจึงสำคัญสำหรับคนทำงาน*. สืบค้นจาก <https://www.Admissionpremium.com/libra/news/3570>
- Bawcom, L. (1995). Designing an Advanced Speaking Course. *English Teaching Forum*, 33(1), 41-43.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). *Approach to communicative competence*. Singapore: Seameo Regional Language Centre.
- Diyab, E. A., Abdel-Haq, E. M., & Aly, M. A. (2013). *Using a Multimedia-Based Program for Developing Student Teachers EFL Speaking Fluency Skills*. Faculty of Education Department of Curricula and Teaching Methods. Arab Republic of Egypt Benha University.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed). New York: McGraw – Hill Book Inc.
- Hilsdon, J. (1990). *The Group Oral Exam: Advantages and limitations in language testing in the 1990s*. The Communicative Legacy: Modern English Publications in Association with the British Council.
- Hornby, G. (2000). Improving parental involvement. *Educational Review*, 63(1), 37-52.
- Hutchison, T. & Water, A. (1989). *English for Specific Purposes*. Oxford: Oxford University Press.
- Jackson, J. (2005). An inter-university, cross-disciplinary analysis of business education: Perceptions of Disciplinary analysis of business educations of business faculty in Hong Kong. *English for Specific Purposes*, 24, 293-306.
- Maley, A. (1986). New lamp for old: Realism and Surrealism in Foreign Language Teaching. *ELT journal*, 37, 297-299.
- Njoku, C. N. (2015). Developing and Evaluating of English Language Instructional Materials: Tool for the Enhancement and Innovations in Education in Nigeria. *Journal of Research Development*, 24(1), 1-8.
- Peterson, C. A., & McCarthy, C. (2003). Hotel Development of Cultural Tourism Elements. *Tourism Review*, 58(2), 38-42.
- Robinson, P. (1991). *ESP Today: a Practitioner's Guide*. Hemel Hempstead: Prentice Hall International.
- Savignon, S. J.. (1983). *Communicative Competence: Theory and classroom practice*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company Inc.
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2003). Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior. *Tourism Management*, 25, 471-481.
- Widdowson, H. G. (1981). *Teaching English as communication*. London: Oxford University Press.