

การพัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร

THE DEVELOPMENT OF ENGLISH TRAINING MODULES

FOR FOOD AND CATERING SERVICES

Received: March 26, 2024

Revised: May 22, 2024

Accepted: May 27, 2024

วีรชัย อัมพรไพบูลย์^{1*}

Weerachai Umpornpaiboon^{1*}

¹ อาจารย์ ดร. สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

¹ Department of Business English, Faculty of Humanities and Social Science, Dhonburi Rajabhat University, Thailand

* Corresponding author, Email: worldmedia.tui@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาชุดฝึกทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารให้บรรลุประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่ผ่านการเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพฯ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าประสิทธิภาพ E_1/E_2 การทดสอบค่าที ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร ประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ การต้อนรับ การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การเสิร์ฟและการให้บริการ และการเรียกชำระเงิน โดยได้ค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 69.69/70.42 ซึ่งสามารถยอมรับได้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 70/70 2) ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดฝึกทักษะในระดับ มาก ($M = 4.50$ และ $SD = 0.64$)

คำสำคัญ: ชุดฝึกทักษะ, ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร, ภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพ

ABSTRACT

This research focused on creating English training modules that empowered learners to fulfill communicative requirements in food and catering services. The objectives of the study were as follows: 1) to develop English training modules in the food service sector, with the goal of

achieving the specified efficiency value; 2) to investigate the learning achievement of students who used the English training modules; and 3) to examine the satisfaction levels of students who completed the English training modules. This research used a sample group of 39 students majoring in Business English at Dhonburi Rajabhat University in Bangkok. The research tools consisted of 1) the English training modules for food and catering services 2) the achievement test; and 3) the satisfaction questionnaire. The statistical techniques were efficiency testing (E_1/E_2), t -test, Mean (M) and Standard Deviation (SD). The research findings were as follows: 1) The English training modules for food and catering services comprised four units, i.e., welcoming guests, handling food and beverage orders, serving food and giving services, and presenting the check. The English training modules achieved an efficiency score of 69.69/70.42, meeting the study's hypothesized efficiency criterion of 70/70. 2) Students significantly improved learning achievement after completing the English training modules, with statistical significance at the 0.01 level. 3) Students reported a high level of satisfaction ($M = 4.50$ and $SD = 0.64$).

Keywords: training module, English for food and catering services, English for specific purposes

บทนำ

อาหารไทยเป็นที่เลื่องชื่อบนด้านรสชาติที่คนทุกชาติทุกภาษาล้วนชื่นชม การขยายตัวของธุรกิจข้ามชาติ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภคอาหาร และความนิยมในการออกแบบตกแต่งร้านอาหารที่ผสมผสานกับศิลปวัฒนธรรมอันหลากหลาย ส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ ปัจจุบันมีการลงทุนในธุรกิจร้านอาหารโดยผู้ประกอบการไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศุภนิญวิจัยกสิกรไทย, 2565) ด้วยเหตุนี้สินค้าและบริการด้านนี้จึงเป็นปัจจัยหลักอย่างหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นรายได้ที่เกิดขึ้นจากร้านอาหารไทยในต่างประเทศ หรือรายได้ที่เกิดจากความอยากลิ้มลองอาหารไทยของนักท่องเที่ยวซึ่งหลังไหลเข้ามาในราชอาณาจักรอย่างไม่ขาดสาย

ด้วยเหตุที่ลูกค้าชาวต่างชาติในธุรกิจร้านอาหารมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด บุคลากรในงานด้านนี้นอกจากจำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพแล้ว ยังต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างครบถ้วนเหมาะสมเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ แม้ว่าลูกค้าจะไม่เข้าใจภาษาไทยเลยก็ตาม

ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในบริการอาหารมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ แต่จากการศึกษาหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษในสถานศึกษาต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่า

ภาษาอังกฤษในงานบริการอาหารยังได้รับความสำคัญไม่มากเท่าที่ควร โดยที่มักจะเป็นส่วนหนึ่งของวิชาอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม (บุญพา คำวิเศษ, 2560) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษาที่ผ่านการศึกษาด้านนี้ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษมาตรฐานในงานบริการอาหารเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ เพราะได้ศึกษาภาษาอังกฤษในงานด้านนี้เพียงผิวเผินเท่านั้น

นอกจากนี้ จากการศึกษาตำราเรียนภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร ผู้วิจัยพบว่า ยังมีตำราเพียงไม่กี่เล่มที่เน้นการสื่อสารในงานด้านนี้โดยตรง โดยที่ตำราเหล่านี้ยังเน้นการสอนภาษาอังกฤษในรูปแบบและสถานการณ์ที่แปรไปตามพื้นที่ ซึ่งเป็นไปตามที่นักวิชาการบางท่านได้อธิบายไว้ว่า ตำราภาษาอังกฤษเฉพาะด้านมักสร้างขึ้นให้เหมาะกับสถานการณ์การสอนเฉพาะพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ต่อมานำมาดัดแปลงเพื่อให้สามารถนำไปจำหน่ายได้ทั่วโลก (Williams, 1983 อ้างถึงใน Ghorbani, 2011) ดังนั้นเนื้อหาจึงไม่สอดคล้องกับบริบททางสังคมในภาคพื้นเอเชีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย

สิ่งที่น่าเป็นห่วงอีกประการหนึ่ง คือ บทเรียนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับงานบริการอาหารที่ปรากฏในตำราต่าง ๆ ได้จัดทำขึ้นสำหรับผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ จึงยึดหลักการสอนตามระดับความยากง่ายของคำศัพท์และโครงสร้างของภาษา ทำให้จำเป็นต้องตัดทอนคุณลักษณะทางภาษาที่ยากเกินกว่าระดับที่ต้องการสอนออกไป จะเห็นได้ว่าในบางสถานการณ์ เช่น การอธิบายเมนูอาหาร จำเป็นต้องใช้คำศัพท์ที่ไม่เป็นไปตามหลักการออกเสียงในภาษาอังกฤษ และใช้โครงสร้างภาษาที่ซับซ้อนเช่นประโยคกรรมวาจก ซึ่งยังไม่พบการสอนคุณลักษณะทางภาษาดังกล่าวในตำราเหล่านี้ จึงทำให้ผู้เรียนขาดความเข้าใจคุณลักษณะทางภาษาบางประการที่จำเป็นต่อการสื่อสารในการให้บริการอาหาร

ด้วยเหตุที่เกิดข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้สอนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารโดยส่วนใหญ่จำเป็นต้องนำตำราหลายเล่มมาใช้ในการเรียนการสอน โดยที่ตำราแต่ละเล่มก็มีการจัดเรียงเนื้อหาและแบบฝึกหัดในรูปแบบที่แตกต่างกัน จึงทำให้ขาดความเชื่อมโยงทางด้านเนื้อหาและกิจกรรม ผู้เรียนจึงไม่สามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในยุคปัจจุบัน นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมทางการศึกษารูปแบบต่าง ๆ โดยที่ชุดฝึกทักษะเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากนักการศึกษาว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ และช่วยยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ของผู้เรียน อีกทั้งยังตอบสนองต่อสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบัน และสอดคล้องกับความจำเป็นต่อการเรียนรู้ในอนาคต (เฉลิม มลิลลา นิตินิตปรีชา, 2559: พิษิต ฤทธิจรรณ, 2559: ณิชดา เวชญาลักษณ์, 2561) ด้วยเหตุที่ชุดฝึกทักษะเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล อีกทั้งการจัดทำชุดฝึกทักษะต้องผ่านกระบวนการพัฒนาและทดสอบประสิทธิภาพก่อนนำมาใช้จริง (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2560) จึงเป็นการประกันได้ว่านวัตกรรมที่สร้างขึ้นนี้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นรูปธรรมและจับต้องได้

งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาชุดฝึกทักษะจำนวนมากแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างมีนัยสำคัญหลังจากผ่านการใช้ชุดฝึกทักษะ เช่น งานวิจัยของ ทศนีย์ ธรภาพ (2556) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม งานวิจัยของ นีรนุช ศรีสวอย (2561) ที่ได้ศึกษาการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และงานวิจัยของ นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบรรลัษณ์ เกื้อสุวรรณ (2558) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยที่งานวิจัยเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้วยหลักการและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินโครงการวิจัย “การพัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร” ซึ่งเป็นการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพอีกรูปแบบหนึ่ง โดยเชื่อมั่นว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาต่าง ๆ เพราะสามารถนำชุดฝึกทักษะที่ได้ไปใช้ในการเรียนการสอน หรือเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาที่จะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในภาคบริการได้ นอกจากนี้ ยังมั่นใจว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการต่าง ๆ ที่สามารถนำนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ไปใช้ฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งในที่สุดจะทำให้ธุรกิจด้านนี้สามารถรองรับกลุ่มลูกค้าได้อย่างไม่จำกัดในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่ผ่านการเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70
2. ผู้เรียนที่เรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารในระดับ มาก

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพัฒนาชุดฝึกทักษะ การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพ และขั้นตอนในการบริการอาหาร ซึ่งจะขอล่าวโดยสังเขป ดังนี้

1. การพัฒนาชุดฝึกทักษะ

ชุดฝึกทักษะ จัดเป็น สื่อการสอน ชุดการสอน หรือวิธีการสอน ที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียน เกิดสมรรถนะตามเป้าหมายที่ต้องการ (กฤษมันต์ วัฒนางรงค์, 2554) ดังนั้นชุดฝึกทักษะจึงจัดเป็นชุดการสอนประเภทหนึ่งที่ต้องผ่านกระบวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยองค์ประกอบสำคัญของชุดการสอนจะประกอบด้วย ชื่อชุดการสอน คู่มือการใช้ สารการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ แบบฝึกหัด และการประเมินผล (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2554: ฌริดา เวชญาลักษณ์, 2561: วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2560)

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาชุดฝึกทักษะโดยยึดตามกระบวนการออกแบบการเรียนการสอนของ ADDIE Model (ADDIE instructional design model) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ (analysis) เป็นการศึกษาศภาพ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาการเรียนการสอน 2) การออกแบบ (design) เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาออกแบบโครงสร้างสื่อการสอน 3) การพัฒนา (development) เป็นการสร้างต้นแบบของสื่อการสอนและทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 4) การนำไปใช้ (implementation) เป็นการนำสื่อการสอนที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้จริง และ 5) การประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินผลผู้เรียนและวัดความพึงพอใจของผู้เรียนจากการใช้สื่อการสอนที่สร้างขึ้น (McGriff, 2008)

จากขั้นตอนที่กล่าวมา ในการออกแบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องผ่านกระบวนการทดสอบใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การทดสอบประสิทธิภาพ การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556) โดยที่ในการทดสอบประสิทธิภาพจะพิจารณาจากประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) ซึ่งหมายถึงคะแนนที่ได้จากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน และ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) ซึ่งหมายถึง คะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังเรียน ผลของประสิทธิภาพจะปรากฏในรูป E_1/E_2 ส่วนการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั้น เป็นการศึกษาค่าความก้าวหน้าของผู้เรียนจากการใช้สื่อการสอน โดยใช้การวิเคราะห์จากค่า t (t -test) (สำหรับงานวิจัยนี้จะพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01) นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียน เป็นการวิเคราะห์ว่าผู้เรียนเห็นด้วยกับแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจเกี่ยวกับชุดการสอนมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (มนสิทธิ สิริสมบุญ, 2563: พิษิต ฤทธิ์จรรยา, 2559: ชูติวัฒน์ สุวัตติพงษ์, 2560)

2. การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพ

การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพ หมายถึง การสอนภาษาอังกฤษที่มีเป้าหมายเพื่อเตรียมผู้เรียนให้มีความรู้ด้านภาษาที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพ (Belcher, 2006) โดยมุ่งเน้นที่ทักษะทางภาษา ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการทำงานในอาชีพนั้น ๆ การสอนภาษาเฉพาะวิชาชีพมีขั้นตอนใน

การดำเนินการ คือ จัดรายวิชา จัดสื่อการสอน จัดการเรียนรู้ และ ออกแบบการประเมินผล โดยที่ในการจัดรายวิชาจะเกี่ยวข้องกับภาระความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียน ส่วนในการจัดสื่อการสอนจะเกี่ยวข้องกับ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ข้อมูลนำเข้า เนื้อหา รูปภาพที่นำมาสอน และงานที่มอบหมาย นอกจากนี้ในการจัดการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ (สำหรับในงานวิจัยนี้จะนำแนวคิดกลุ่มพฤติกรรมนิยม และแนวคิดกลุ่มประสบการณ์นิยมมาประยุกต์ใช้) ส่วนในการออกแบบการประเมินผลจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผู้เรียน ทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน (Rodgers, R. & Rodgers, T.S. 2001: Dudley-Evans & St. John, 1998: Hutchison & Waters, 1987)

3. ขั้นตอนในการบริการอาหาร

งานบริการอาหาร เป็นขั้นตอนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการในร้านอาหาร นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการบริการอาหารไว้แตกต่างกัน (ดวงพร ทงวิศวะ, 2560: เอกพงศ์ ธนพิบูลย์พงศ์, 2555: วิชัย เจริญธรรมานนท์, 2555: ชลธิชา บุญนาค, 2562) สำหรับงานวิจัยนี้ได้ยึดตามแนวคิดของ ชลธิชา บุญนาค (2562) ที่ได้ระบุขั้นตอนการบริการอาหารไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การต้อนรับ พนักงานจะทักทาย พาลูกค้าไปที่โต๊ะ และนำเสนอรายการอาหาร 2) การรับคำสั่งรายการอาหาร พนักงานจะรับรายการอาหาร ทบทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะให้ตรงกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง 3) การเสิร์ฟอาหาร พนักงานจะรับอาหารจากครัวโดยทยอยนำออกมาบริการ เริ่มจาก เครื่องดื่มก่อนอาหาร อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารจานหลัก ของหวาน และเครื่องดื่มหลังอาหาร ตามลำดับ และ 4) การเรียกเก็บเงิน โดยพนักงานจะนำใบค่าอาหารส่งให้ลูกค้า จากนั้นนำเงินไปส่งให้ที่แคชเชียร์ หากมีเงินทอนจะใส่ไว้ในแพ้ม นำมาวางคืนลูกค้าที่โต๊ะ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา ซึ่งมุ่งให้เกิดนวัตกรรมสื่อการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพในงานบริการอาหารสำหรับการฝึกอบรมแบบเข้มข้นเรียน โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวนรวม 118 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 39 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำแนกเป็น กลุ่มทดลองแบบเดี่ยวจำนวน 3 คน แบบกลุ่มย่อยจำนวน 6 คน และแบบภาคสนามจำนวน 30 คน

ในการเก็บข้อมูลจากการทดลองแบบภาคสนาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์คือ ประชากรที่มีจำนวนหลักร้อยควรใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 15 - 30 ของ

ประชากรทั้งหมด (มนสิทธิ ลิทธิสมบุรณ์, 2563) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีจำนวนประชากรทั้งหมด 118 คน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 18 – 35 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

ตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น คือ ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่ได้จากการเรียนด้วยชุดฝึกทักษะ และ ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อชุดฝึกทักษะ

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ 1) ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างเครื่องมือวิจัย การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ชุดฝึกทักษะ แบบทดสอบ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสำหรับแต่ละเครื่องมือ ดังนี้

1.1 การสร้างชุดฝึกทักษะ มีขั้นตอนในการดำเนินการคือ

ขั้นที่ 1 ขั้นการวิเคราะห์ (analysis) ได้ดำเนินการโดยเริ่มจากการวิเคราะห์หลักสูตรของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความต้องการของผู้เรียน เนื้อหาที่จำเป็นต้องเรียนรู้ และบริบทของการบริการอาหารที่ผู้เรียนต้องเผชิญในการปฏิบัติงานด้านนี้

ขั้นที่ 2 ขั้นการออกแบบ (design) ได้ออกแบบโครงร่างของชุดฝึกทักษะโดยกำหนดจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียน สื่อการสอน และวิธีการประเมินผล

ขั้นที่ 3 ขั้นการพัฒนา (development) ได้จัดทำชุดฝึกทักษะ โดยนำขั้นตอนในการบริการอาหารที่ ชลธิชา บุณนาค (2562) เสนอไว้มาประยุกต์ใช้ ทำให้ได้ชุดฝึกทักษะซึ่งประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่

- 1) การต้อนรับ (Welcoming Guests)
 - การต้อนรับที่มีการจอง (Welcoming guest with reservations)
 - การต้อนรับที่ไม่มีการจอง (Welcoming guest without reservations)
- 2) การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม (Handling food and beverage orders)
 - การรับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม (Taking food and beverage orders)
 - การแนะนำอาหารและเครื่องดื่ม (Making food and beverage recommendations)
- 3) การเสิร์ฟและการให้บริการ (Serving Food and Giving Services)
 - การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม (Serving food and beverages)
 - การจัดการปัญหาในงานบริการ (Handling problems)

4) การเรียกชำระเงิน (Presenting the Check)

- การดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงิน (Processing payment)
- การจัดการปัญหาในการชำระเงิน (Handling difficult payment)

สำหรับเนื้อหาที่ปรากฏในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ จะเน้นบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการและรูปแบบทางภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับทักษะการฟัง และทักษะการพูด เพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นหลัก นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึง ความรู้ และหลักปฏิบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอาหาร

ในส่วนของกิจกรรมการเรียนรู้ ได้นำเนื้อหาทั้งหมดมาวิเคราะห์และกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การอ่านและอภิปรายในชั้นเรียน (reading and discussion) การจับคู่รูปภาพกับหน้าที่ทางภาษาที่ใช้ในการบริการอาหาร (matching expressions) การฟังและเติมคำหรือสำนวนที่หายไปแบบทสนทนา (listening drill) การจับคู่สำนวนที่เหมาะสมระหว่างพนักงานและลูกค้า (matching responses) การเติมคำหรือประโยคในบทสนทนา (gap filling) การจัดเรียงประโยคในบทสนทนา (ordering sentences) การร่างบทสนทนาและฝึกสนทนาตามที่ร่างไว้ (writing and practicing conversations) และการแสดงบทบาทสมมติ (role-playing) เป็นต้น

ในการจัดทำสื่อสำหรับการฝึกทักษะการฟัง ได้สร้างสื่อไฟล์เสียงในรูปแบบ MP3 โดยอาศัยเสียงสังเคราะห์จากเทคโนโลยี Text to Speech ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเริ่มจากการนำบทสนทนาที่สร้างขึ้น มาคัดเลือกเสียงสังเคราะห์ที่เหมาะสมกับบทบาทของคู่สนทนา จากนั้น ทำการบันทึกเสียงโดยใช้เสียงสังเคราะห์สำหรับแต่ละบทบาท แล้วทำการตัดต่อแก้ไขเสียงสนทนาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมชาติมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แล้วจึงทำการจัดเก็บเสียงสนทนาในรูปแบบไฟล์เสียง MP3

1.2 การสร้างแบบทดสอบ ดำเนินการโดยสร้างแบบทดสอบฉบับร่าง ที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ปรากฏในชุดฝึกทักษะ โดยยึดตามกระบวนการสร้างแบบทดสอบที่ ฅัญฐกรรณ หลาวทอง (2559) ได้เสนอไว้ ได้แก่ กำหนดจุดประสงค์การทดสอบ กำหนดลักษณะของแบบทดสอบ เตรียมตารางวิเคราะห์ข้อสอบ และเขียนข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ประกอบด้วย ข้อสอบการฟังจำนวน 32 ข้อ และข้อสอบความสามารถทางภาษาจำนวน 98 ข้อ รวม 120 ข้อ

1.3 การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ ดำเนินการโดย กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม กำหนดลักษณะของแบบสอบถาม (แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ) และสร้างข้อคำถามที่เกี่ยวข้องในต่าง ๆ ได้แก่ คุณภาพของเนื้อหา วิธีการจัดการเรียนรู้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้ได้ข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

หลังจากที่ได้สร้างเครื่องมือวิจัยตามกระบวนการข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.1 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ ดำเนินการโดย นำชุดฝึกทักษะพร้อมสื่อไฟล์เสียง และแบบทดสอบก่อน-หลังเรียน เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน (ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจอาหาร 2 คน และด้านการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะวิชาชีพ 3 คน) เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยดัชนีความสอดคล้องวัตถุประสงค์ (Index of Objective Congruence: IOC) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เนื้อหา การใช้ภาษา เทคนิคการพัฒนาชุดฝึกทักษะ และความเป็นนวัตกรรม โดยที่ผู้เชี่ยวชาญจะให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องในแต่ละประเด็น โดยใช้มาตราประมาณค่า 3 ระดับ คือ ให้คะแนน +1 ถ้าเห็นด้วย ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ หรือให้คะแนน -1 ถ้าไม่เห็นด้วย

จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ชุดฝึกทักษะมีค่า IOC เฉลี่ย 0.89 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชุดฝึกทักษะมีความตรงเชิงเนื้อหาในระดับสูง ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า ชุดฝึกทักษะมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหามีความครบถ้วน เหมาะสม มีการจัดเรียงกิจกรรมอย่างเป็นลำดับ และมีตัวอย่างบทสนทนาที่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ หลังจากที่ยุติการประเมินแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่าแบบทดสอบมีค่า IOC เฉลี่ย 0.94 โดยที่ค่า IOC รายข้อ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 เมื่อยึดตามเกณฑ์ของ มนสิทธิ สิทธิสมบุญ (2563) ที่ระบุว่า ข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อสอบที่สร้างขึ้นทั้งฉบับไปใช้ในการวิจัยขั้นต่อไป

2.2 การตรวจสอบแบบทดสอบโดยการทดลองสอบ ดำเนินการโดยนำแบบทดสอบทั้ง 120 ข้อ ไปทำการทดลองสอบกับนักศึกษาจำนวน 18 คน ที่เป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยและเคยเรียนภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานบริการอาหารมาก่อน จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ในด้านความยาก อำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบทดสอบฉบับร่าง 120 ข้อ มีค่าความยาก (P) ระหว่าง 0.08 ถึง 1.00 ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง -0.50 ถึง 1.00 และค่าความเชื่อมั่น (Kr) เท่ากับ 0.93 จากนั้นผู้วิจัยได้นำค่าสถิติเหล่านี้มาใช้ในการคัดเลือกข้อสอบให้ได้จำนวน 80 ข้อ ทำให้ได้แบบทดสอบที่ประกอบด้วย ข้อสอบการฟัง 16 ข้อ คำศัพท์ 20 ข้อ โครงสร้างภาษา 12 ข้อ การใช้ประโยคให้เหมาะสมกับสถานการณ์ 24 ข้อ และหลักปฏิบัติทั่วไปในการบริการอาหาร 8 ข้อ โดยข้อสอบที่ได้นี้จะนำไปใช้ในการทดลองต่อไป

2.3 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจ ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน ไปขอคำชี้แนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของคำถามและความถูกต้องของการใช้ภาษา จากคณาจารย์สาขาการสอนภาษาอังกฤษและสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่มีความเชี่ยวชาญในการ

สร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัย แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนที่จะจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ โดยที่คะแนนความพึงพอใจมี 5 ระดับ ซึ่งสามารถแปลผลได้ดังนี้

4.51 – 5.00 คะแนน	หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50 คะแนน	หมายถึง ระดับมาก
2.51 – 3.50 คะแนน	หมายถึง ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50 คะแนน	หมายถึง ระดับน้อย
1.00 – 1.50 คะแนน	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ

ในการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลอง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 3 รวมทั้งสิ้น 39 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ภาษาอังกฤษระดับ เก่ง ปานกลาง และอ่อน คละกัน ในการทดลองแบ่งออกเป็น 3 ระยะ โดยแต่ละระยะดำเนินการดังนี้

ระยะที่ 1 ทดลองแบบเดี่ยว กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 3 คน (ระดับเก่ง 1 คน ระดับปานกลาง 1 คน และระดับอ่อน 1 คน) เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบในชุดฝึกทักษะ ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในขั้นต่อไป

ระยะที่ 2 ทดลองแบบกลุ่มย่อย กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 6 คน (ระดับเก่ง 2 คน ระดับปานกลาง 2 คน และระดับอ่อน 2 คน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการทดลองระยะที่ 1 เพื่อนำข้อบกพร่องที่พบไปปรับปรุงแก้ไขชุดฝึกทักษะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ก่อนที่จะนำไปใช้ในการทดลองแบบภาคสนาม

ระยะที่ 3 ทดลองแบบภาคสนาม กับนักศึกษาชั้นปีที่ 2-3 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการทดลองระยะที่ 1 และ ระยะที่ 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ

ในการทดลองใช้ชุดฝึกทักษะแต่ละระยะ ได้ดำเนินการในลักษณะเดียวกันคือ 1) จัดปฐมนิเทศโดยอธิบายหลักปฏิบัติและขั้นตอนในการใช้ชุดฝึกทักษะ และ 2) จัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุดฝึกทักษะ โดยเริ่มจาก ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน ปฏิบัติตามกิจกรรมการเรียนในแต่ละหน่วยจนครบทั้ง 4 หน่วย และทำแบบทดสอบหลังเรียน (ซึ่งเป็นข้อสอบชุดเดียวกันกับข้อสอบก่อนเรียน) จากนั้นให้ผู้เรียนทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกทักษะ

4. การเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกับกลุ่มทดลองแบบภาคสนามจำนวน 30 คน (การทดลองระยะที่ 3) เป็นหลัก โดยทดลองใช้ชุดฝึกทักษะเป็นเวลา 8 สัปดาห์ รวมระยะเวลา 24 ชั่วโมง ระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2565 โดยที่ในขณะที่ทำการทดลอง ได้ทำการเก็บข้อมูลผลคะแนนของผู้เรียนแต่ละคน ได้แก่ คะแนนจากการทดสอบก่อนเรียน คะแนนจากกิจกรรม

ระหว่างเรียน คะแนนจากการทดสอบหลังเรียน และผลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกทักษะ แล้วนำข้อมูลเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการทดลองแบบภาคสนามมาทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ การหาประสิทธิภาพ (E_1/E_2) การหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยการทดสอบค่าที (t -test) และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เรียน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากนั้นนำข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน มาใช้ปรับปรุงชุดฝึกทักษะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยข้างต้น ได้ผลการวิจัยจากการพัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร ซึ่งจะนำเสนอ ดังนี้

1. ผลการทดสอบประสิทธิภาพ ได้ค่าประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ

หน่วยที่	แบบฝึกหัดระหว่างเรียน			แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน			ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2)
	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	E_1	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	E_2	
1	20	15.67	75.08	80	56.33	70.42	69.69/70.42
2	20	13.30	69.08				
3	20	12.48	64.58				
4	20	14.26	70				
รวม	80	55.75	69.69				

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชุดฝึกทักษะที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพโดยรวมเท่ากับ 69.69/70.42 หากยึดตามหลักการทดสอบประสิทธิภาพที่ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) ได้เสนอไว้ ก็สามารถยอมรับได้ว่าชุดฝึกทักษะนี้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 70/70 เนื่องจากผลสัมฤทธิ์ที่ได้ยังคงอยู่ในพิสัยที่กรอบแนวคิดนี้กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่าชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารมีประสิทธิภาพตรงตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้

2. ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของคะแนนของผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะ (n = 30)

กลุ่มทดลอง	คะแนนเต็ม	M	SD	t	Sig.
ก่อนเรียน	80	43.06	28.28	14.58	.000**
หลังเรียน	80	56.33	19.09		

** $p < .01$ $t(.01, df 29) = 2.464$

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนได้ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนเรียนเท่ากับ 43.06 และหลังเรียนเท่ากับ 56.33 และได้ค่า t เท่ากับ 14.58 เมื่อนำค่า t ที่ได้จากการวิจัยไปเปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในตารางแจกแจงค่า t ที่ระดับ .01 ได้ค่า $t = 2.464$ จึงสามารถแปลผลการวิจัยได้ว่า หลังจากที่ใช้ชุดฝึกทักษะ ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เรียน แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะในแง่มุมต่าง ๆ ในระดับต่างกัน ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้เรียนที่ผ่านการเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหามีความชัดเจน	4.73	0.58	มากที่สุด
2. จัดเรียงเนื้อหาได้ดี	4.57	0.67	มากที่สุด
3. แต่ละบทเรียนมีเนื้อหาเชื่อมโยงกัน	4.57	0.77	มากที่สุด
4. กิจกรรมมีความหลากหลายน่าสนใจ	4.36	0.92	มาก
5. ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมการเรียนมีความเหมาะสม	4.30	0.87	มาก
6. ทำให้ได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ	4.50	0.86	มาก
7. กระตุ้นให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน	4.73	0.58	มากที่สุด
8. ก่อให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.40	0.85	มาก
9. ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารสำหรับงานบริการอาหาร	4.40	0.89	มาก
10. ตอบโจทย์ต่อการนำไปใช้งานได้จริงในอนาคต	4.46	0.73	มาก
รวม	4.50	0.64	มาก

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($M = 4.50$, $SD = 0.64$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้ โดยมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะในแง่ต่าง ๆ เรียงตามลำดับได้แก่ ความชัดเจนของเนื้อหา การกระตุ้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน การจัดเรียงเนื้อหาได้ดี และเนื้อหาแต่ละบทเรียนมีความเชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้เรียนมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมการเรียนมีความเหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะสรุปและอภิปรายประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับผลการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ

ชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหาร มีประสิทธิภาพเท่ากับ 69.69/70.42 ซึ่งยอมรับได้ว่ามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งเกณฑ์ประสิทธิภาพไว้ที่ 70/70 ซึ่งดูเหมือนว่าต่ำกว่างานวิจัยทั่วไปที่มักจะตั้งเกณฑ์ไว้ที่ 75/75 หรือ 80/80 แต่ด้วยเหตุที่เนื้อหาปริมาณมาก และต้องทำการเรียนการสอนในเวลาอันจำกัด จึงไม่สามารถตั้งเกณฑ์ไว้สูงกว่านี้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะยึดตามเกณฑ์ที่ 70/70 ก็ตาม แต่ผลลัพธ์ที่ได้คือ 69.69/70.40 ก็ยังต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้แต่สามารถยอมรับได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ดังกล่าว หากยึดตามหลักเกณฑ์ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556)

จากผลการวิจัยยังพบว่า ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) ใกล้เคียงกับค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ นิรุช ศรีสวย (2561) สีนินาฏ มีศร (2559) และณัฐธยาน์ เพ็งสุวรรณ (2558) ทั้งนี้เป็นผลมาจาก กิจกรรมในชุดฝึกทักษะที่ผู้เรียนปฏิบัติระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน มีความยากง่ายอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ยังพบว่า คะแนนการทำกิจกรรมระหว่างเรียน (E_1) น้อยกว่าคะแนนการทำแบบทดสอบหลังเรียน (E_2) เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า รูปแบบของกิจกรรมในชุดฝึกทักษะเน้นการฝึกปฏิบัติ และต้องเขียนคำตอบด้วยตนเอง ในขณะที่แบบทดสอบหลังเรียนเป็นแบบปรนัย (multiple choice questions) ซึ่งผู้เรียนมีโอกาสทำคะแนนได้สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ วารุณี เตชะ (2563) พิณพร คงแท้ อัญชญา ทองกระจาย และ Huanhuan Ma (2562) ทศนีย์ ธรพร (2556) และ นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2558) ที่งานวิจัยเหล่านี้ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษซึ่งเน้นการฝึกปฏิบัติ โดยที่ต่างแสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้คะแนนการทำกิจกรรมระหว่างฝึกอบรม (E_1) น้อยกว่าคะแนนการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรม (E_2) เช่นเดียวกัน

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผู้เรียนที่ผ่านการเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะที่พัฒนาขึ้น มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยเหตุที่ชุดฝึกทักษะที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีวัตถุประสงค์

และเนื้อหาที่สอดคล้องกัน มีกิจกรรมที่หลากหลาย อันทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามธรรมชาติ และมีการตรวจสอบความก้าวหน้าทางการเรียนเป็นระยะผ่านการทดสอบย่อย จึงทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โอบุซสุมา ชุมพงศ์ และสุภาพร เจริญสุข (2564) ที่ศึกษาแนวทางการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทางทะเล สุภาพร ตาตะ (2560) ที่ศึกษาการพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษา และ สินีนาฏ มีศร (2559) ที่ศึกษาการพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการเขียนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนแบบอรรถฐาน ในงานวิจัยเหล่านี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมล้วนมีผลสัมฤทธิ์หลังฝึกอบรมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนฝึกอบรม

3. ผลของการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียน

ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะในภาพรวม ในระดับมาก โดยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านเนื้อหาในประเด็นที่มีความชัดเจน มีการจัดเรียงอย่างเป็นลำดับ และมีความเชื่อมโยงกัน นอกจากนี้มีความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนรู้ในแง่ที่ว่า กิจกรรมช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ชุดฝึกทักษะนี้มีการจัดเนื้อหาตามขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นลำดับ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ อีกทั้งมีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้เรียน การสร้างสถานการณ์จำลอง ฯลฯ ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนिरนุช ศรีสว (2561) ที่ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และงานวิจัยของทัศนีย์ ธิราพร (2556) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยที่งานวิจัยเหล่านี้ต่างแสดงให้เห็นว่าผู้รับการอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมในระดับ มาก

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในแต่ละหน่วยการเรียนน้อยที่สุด โดยได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากเนื้อหาบางส่วนในชุดฝึกทักษะนี้ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากกว่าส่วนอื่น ๆ หากผู้สอนจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับกิจกรรมต่าง ๆ มากขึ้น จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่ไม่คุ้นเคยได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญบางท่านเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างเนื้อหาและเวลาที่ในแต่ละกิจกรรมของชุดฝึกทักษะนี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี สีมะเสถียรโสภณ และบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ (2558) ที่ศึกษาการพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยที่ในงานวิจัยดังกล่าว ผู้เข้ารับการอบรมได้เสนอแนะให้เพิ่มเวลาในการฝึกอบรมเพื่อให้มีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการฝึกทักษะการฟัง

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์และการทำวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1) เนื่องจากชุดฝึกทักษะที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกทักษะในระดับมาก อันเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าชุดฝึกทักษะนี้สามารถนำไปใช้ในการเรียนหรือฝึกอบรมได้อย่างสัมฤทธิ์ผล จึงควรทำการเผยแพร่ชุดฝึกทักษะนี้ไปสู่ชุมชนหรือแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในงานด้านนี้มากยิ่งขึ้น

2) จากผลการวิจัย ผู้เรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อประเด็นที่ว่า ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม ดังนั้นในการนำชุดฝึกทักษะนี้ไปใช้ ผู้สอนควรจัดสรรเวลาให้เพียงพอสำหรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนจนพัฒนาทักษะได้เต็มศักยภาพ

3) การศึกษาครั้งนี้ได้ทดลองกับนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่มีพื้นฐานการสื่อสารภาษาอังกฤษดีในระดับหนึ่ง จึงควรนำชุดฝึกทักษะนี้ไปทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาอื่น ควบคู่กับการปรับปรุงชุดฝึกทักษะให้เข้าถึงผู้เรียนได้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้เรียนที่สนใจในงานบริการด้านนี้แต่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่ดีนัก

4) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดลองกับนักศึกษาซึ่งยังไม่มีประสบการณ์การให้บริการในร้านอาหาร จึงควรนำชุดฝึกทักษะนี้ไปทดลองใช้จัดการฝึกอบรมแก่พนักงานร้านอาหาร เพื่อเป็นการยืนยันว่าชุดฝึกทักษะนี้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการจัดฝึกอบรมแบบเข้มข้นเรียน ดังนั้นในอนาคต ควรมีการพัฒนาชุดฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารในรูปแบบออนไลน์ ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2) ในชุดฝึกทักษะที่พัฒนาขึ้นนี้ มีเนื้อหาโดยรวมเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อให้บริการที่โต๊ะอาหาร ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนาชุดฝึกทักษะสำหรับทักษะการใช้ภาษาเฉพาะด้าน เช่น การแนะนำรายการอาหาร การรับโทรศัพท์ หรือ การเขียนอีเมล เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของงานแต่ละประเภท

3) เนื่องจากชุดฝึกทักษะที่พัฒนาขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงควรมีการพัฒนาชุดฝึกทักษะสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อประโยชน์ต่อการขยายตัวของธุรกิจด้านนี้ในอนาคต

บรรณานุกรม

- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2554). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เฉลิม มลิลานิติเขตต์ปรีชา. (2559). *เทคนิควิธีการสอนประวัติศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา บุญนาค. (2562). *งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*. 5(1). 6-20.
- _____. (2554). ระบบสื่อการสอนสำหรับการศึกษาระดับพื้นฐาน. ในเอกสารการสอนชุดวิชา *สื่อกับการศึกษาระดับพื้นฐาน*. หน่วยที่ 2 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชุดิวัฒน์ สุวัตติพงษ์. (2560). การประเมินนวัตกรรม สื่อ และเทคโนโลยีทางการศึกษา ในเอกสารการสอนชุดวิชา *นวัตกรรม สื่อ และเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย*. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณัฐภรณ์ หลาวทอง. (2559). *การสร้างเครื่องมือวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐธยาน์ เพ็งสุวรรณ. (2558). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจร่วมกับแผนที่ความคิดสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2561). *หลักการจัดการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร ทรงวิศวะ. (2560). การจัดบริการอาหารในร้านอาหารและภัตตาคาร. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการห้องพักและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทัศนีย์ ธารพร. (2556). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสาร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบรรลักษ์ เกื้อสุวรรณ. (2558). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 7(2). 57-73.

- นรินทร์ ศรีสว. (2561). ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. 18(1). 180-190.
- บุญพา คำพิเศษ. (2560). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 3(3). 25-35.
- พิชิต ฤทธิจัญญ. (2559). *เทคนิคการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อัจฉริยะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิณพร คงแท่น อัญญา ทองกระจาย และ Huanhuan Ma. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการอ่านออกเสียงภาษาจีนกลางสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาจีน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มนสิทธิ สิริสมบุญ. (2563). *ศาสตร์การวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ธนาวิทย์ พาผล. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในพื้นที่น้ำพุร้อน ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วารุณี เตชะ. (2563). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้แบบฝึกเสริมทักษะกับการสอนแบบปกติ. ใน *วิภาส ทองสุทธิ (บ.ก.), นวัตกรรมเพื่อสุขภาพและสังคมในยุคดิจิทัล. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา*.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2560). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง “การออกแบบระบบการผลิตและการใช้สื่อการสอนสำหรับครู” ทุนวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิชัย เจริญธรรมานนท์. (2555). การจัดการภัตตาหาร. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการห้องพักรับและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม. หน่วยที่ 5 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมและภัตตาหาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สินีนาง มีศร. (2559) การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการเขียนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนแบบอรรถฐานสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีวิชัยวิทยา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาพร ตาตะ. (2560). การพัฒนาแบบฝึกทักษะการอ่าน-เขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวิธีสอนแบบมุ่งประสบการณ์ภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโพรงมะเดื่อวิทยาคม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565, 25 ตุลาคม). *มูลค่าธุรกิจร้านอาหารขยายตัวในปี 2565-2566 ท่ามกลางโจทย์ท้าทายด้านต้นทุนและการรักษากำไรของผู้ประกอบการ*. <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/kecon/business.aspx>
- เอกพงศ์ ธนพิบูลย์พงศ์. (2555). การจัดการระบบปฏิบัติงาน งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. ในเอกสารการสนชุดวิชา *การจัดการห้องพักและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม*. หน่วยที่ 8 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไอษฐ์สุมา ชุมพงศ์ และสุภาพร เจริญสุข. (2564). รายงานการวิจัยเรื่อง *แนวทางการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทางทะเลในยุคดิจิทัล อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง*. วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง.
- Belcher, Diane D. (2006). English for Specific Purposes: Teaching to Perceived Needs and Imagined Futures in Worlds of Work, Study, and Everyday Life. *TESOL Quarterly*. 40(1).
- Dudley-Evans & St. John Maggie. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. London: Cambridge University Press.
- Ghorbani, M.R. (2011). *Quantification and graphic representation of EFL textbook evaluation results*. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. London: Cambridge University Press.
- McGriff, S.J. (2008). *ADDIE model diagram*. Wikieducator e-learning educational resources. [http://wikieducator.org/File-ADDIE-model-diagram by McGriff.gif](http://wikieducator.org/File-ADDIE-model-diagram%20by%20McGriff.gif)
- Rodgers, R. & Rodgers, T.S. (2001). *Approaches and methods in language teaching*. (2nd ed.) Cambridge: Cambridge University Press.