

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม  
DEVELOPMENT OF A TRAINING CURRICULUM TO ENHANCE  
COMMUNICATIVE ENGLISH USING MULTISENSORY  
FOR HOTEL EMPLOYEES

กัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบูลย์<sup>1\*</sup> และอังคณา อ่อนธานี<sup>2</sup>  
Kanyarat Kruerattanaphaiboon<sup>1\*</sup> and Angkana Onthanee<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

<sup>1,2</sup>Faculty of Education, Naresuan University, Phitsanulok 65000, Thailand

\*Corresponding Author, E-mail: kanyarat2017@gmail.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม โดยดำเนินการตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยการสัมภาษณ์ พนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรม 42C The Chic ผู้จัดการโรงแรม 42C The Chic และผู้จัดการโรงแรมแกรนด์ ฮิลล์ รีสอร์ท แอนด์สปา อาจารย์สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และครูผู้เชี่ยวชาญด้านกลวิธีพหุประสาทสัมผัส โดยใช้แบบสัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็น ขั้นตอนที่ 2 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ คือ หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม และแบบประเมินหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม แหล่งข้อมูล คือ พนักงานแผนกต้อนรับโรงแรม 42C The Chic จำนวน 6 คน โดยศึกษาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ระหว่างการฝึกอบรม โดยใช้ แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างการฝึกอบรม แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม และเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังการฝึกอบรม โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนและหลังการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ดำเนินการโดยใช้แบบแผนการทดลอง One Group Pretest-Posttest Design สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการสัมภาษณ์ พบว่า มีความต้องการให้จัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ
2. หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย คู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก
3. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

3.1 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างการฝึกอบรม พบว่า พัฒนาการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทุกคนมีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นทุกคน

3.2 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** หลักสูตรฝึกอบรม กลวิธีพหุประสาทสัมผัส ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

## Abstract

The purposes of this research were to develop of a training curriculum to enhance communicative English by using Multisensory for hotel employees. This research was divided into 4 steps in Research and Development as follows; Step 1: needs assessment for the development the training curriculum by interviewing four groups including receptionist at 42C Chic Hotel 6 persons. General Hotel manager in Nakhon Sawan including Grand Hill Resort and Spa Hotel and 42C Chic Hotel 2 persons. Lecturer of tourism and hotel 1 person. Teacher with expertise in Multisensory 1 person by using the need assessment interview, Step 2 construct the training curriculum. Research instruments consisted of training curriculum to enhance communicative English by using Multisensory for hotel employees, the curriculum supplementary documents and the evaluation form for appropriation of the training curriculum. Three experts examined the order to consider the appropriateness of the curriculum. Step to the training curriculum. The sample were employees of 6 persons at 42C The Chic hotel. In study ability the communicate English in between training by using ability evaluation between training, the training record. And compare ability communicate English in between before and after training by using ability evaluation before and after training. Step 4 Study employee's satisfaction towards the training curriculum by using the questionnaire satisfaction. The research design was One Group Pretest – Posttest Design. The data analysis using mean, standard deviation.

The results of this the study were

1. The result of interview people in 4 groups want to get the training curriculum to enhance communicative English by using Multisensory for hotel employees.

2. The training curriculum in overall was at very good level. The Curriculum supplementary documents included the manual for trainers, the manual for trainee overall was at good level.

3. The result of experiment the outcome by using the training curriculum

3.1 Ability to communicate English in between training the trainees all have scores all increased.

3.2 Ability to communicate English in between before and after training is higher than those of criterion at the .05 level of significance.

4. The employee's satisfaction towards the training curriculum in overall was at the high level.

**Keywords:** Training Curriculum, Multisensory, Communicative English

## บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง กล่าวคือ สามารถนำเงินตราเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกด้านการบริการต่างๆ ให้แก่ผู้เดินทาง นักท่องเที่ยว ดังนั้นการบริการของโรงแรมจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ โดยมีพนักงานต้อนรับของโรงแรมเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบและทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน เพื่อให้ผู้มาพักได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจที่สุด พนักงานต้อนรับจึงต้องมีความสามารถในการสื่อสาร โดยใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล (International Language) อย่างมีประสิทธิภาพ และฟังพูด สนทนาได้อย่างเหมาะสมตามบริบทและสถานการณ์ (Prachotikan, 1997)

ในปัจจุบันความต้องการและความจำเป็นเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมพบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ไม่สามารถเข้าใจและตีความหมายคำพูดของลูกค้าได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจาก ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ความสามารถในการฟัง พูด และความรู้ด้านวัฒนธรรมทางภาษายังไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของภาษาและวัฒนธรรมอย่างถ่องแท้ ส่งผลต่อสมรรถวิสัยในการสื่อสาร และส่งผลเสียต่อธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวตามมา ดังนั้นพนักงานในโรงแรมต่างๆ จึงได้รับการคาดหวังให้สามารถฟัง พูด ภาษาอังกฤษในระดับดีถึงดีมากและต้องสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานโรงแรมต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก (Thaki, 2003)

พนักงานโรงแรมจึงจำเป็นต้องแก้ไข ปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเร่งด่วน เพื่อสนับสนุนความต้องการในสาขาอาชีพและความต้องการของธุรกิจโรงแรม และเพิ่มพูนความสามารถทางการฟัง พูดเพื่อการสื่อสาร โดยทั่วไปนั้นจะต้องใช้ความสามารถทางภาษาทุกด้าน อันได้แก่ คำศัพท์ โครงสร้างทางไวยากรณ์ การตีความ การเดาความหมาย การทำนายเรื่องที่ผู้พูดจะกล่าวถึงต่อไป ตลอดจนเข้าใจความหมายแฝงในคำพูดที่ผู้พูดไม่ได้พูดออกมาโดยตรง Akaranukor (1997) ทั้งนี้ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย สามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และความรู้เกือบทุกแขนง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อให้บุคลากรในองค์กร สามารถติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเป็นกระบวนการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามความมุ่งหมายและจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ และเป็นการวางแผนการประเมินผลให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคลากรว่าได้บรรลุตามความมุ่งหมายและจุดประสงค์จริงหรือไม่ เพื่อผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบจะได้รู้และคิดเพื่อแก้ไขปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ การฝึกอบรมจะช่วยให้ได้เพิ่มพูนความรู้เดิม และเพิ่มพูนความรู้ใหม่ รวมทั้งได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาความสามารถสูงขึ้น (Smithikai, 2013) และในการฝึกอบรมนั้นจะต้องมีหลักสูตรฝึกอบรมซึ่งเป็นโครงการฝึกอบรมที่ประมวล

ความรู้และประสบการณ์เพื่อจัดไว้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koson, et al. (2013, pp. 33-44) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูสอนภาษาอังกฤษด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะจัดทำหลักสูตรรายมีคฤเทศก์ท้องถิ่น พบว่า ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม 1) ครูมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ครูมีทักษะในการจัดทำหลักสูตรสูงกว่าร้อยละ 75 ซึ่งเป็นระดับดีทุกสมรรถนะ 3) ครูมีเจตคติต่อการจัดทำหลักสูตรหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กลวิธีหนึ่งที่น่าสนใจและสามารถนำมาปรับใช้ในการฝึกอบรมได้ดี คือ กลวิธีพหุประสาทสัมผัส (Multisensory) ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้งหกในการเรียนรู้ภาษาหรือรับข้อมูลทางภาษา Gillingham and Stillman (as cited in Po Chu, 2007) โดยใช้ประสาทสัมผัสตา (Visual channel) ประสาทสัมผัสหู (Auditory channel) ประสาทสัมผัสการดมกลิ่น (Smelling channel) ประสาทสัมผัสการชิมรส (Tasting channel) ประสาทสัมผัสการสัมผัส (Touching channel) ประสาทสัมผัสการเคลื่อนไหว (Kinesthetic channel)

การใช้ประสาทสัมผัสทั้งหกในการเรียนรู้นั้น จะส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับรู้ในสิ่งที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าเรียนรู้ผ่านช่องทางการเรียนรู้หลายอย่างนั่นคือ การมองเห็น การเคลื่อนไหว การได้ยิน การชิมรส การสัมผัส การดมกลิ่น เนื่องจากประสาทสัมผัสทั้งหกในการทำกิจกรรม จะเป็นสิ่งเร้าช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ เกิดประสบการณ์โดยตรงกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดการจดจำได้มากกว่า และแต่ละคนมีความชอบในการรับรู้จากช่องทางที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายได้ ส่งผลให้เข้าใจในเรื่องที่อบรมอย่างแท้จริง อีกทั้ง การฝึกอบรมโดยกลวิธีพหุประสาทสัมผัสมีความจำเป็นและสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประสบความสำเร็จด้านความสามารถในการพูด ฟังภาษาอังกฤษได้ เพราะเป็นวิธีการที่เน้นความถูกต้องในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในสถานการณ์จริง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการส่งเสริมให้แสดงออกทางภาษาผ่านกิจกรรมต่างๆ ซึ่งช่วยให้เข้าใจถึงการสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และในกิจกรรมการฝึกอบรมยังเน้นไวยากรณ์ควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการช่วยพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ จากงานวิจัยของ Panyo (2011) เรื่อง การใช้แนวการสอนพหุประสาทสัมผัส เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัย คือ ผู้เรียนมีความสามารถทางด้านการฟัง พูดภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างสูงหลังการเรียนโดยใช้แนวการสอนพหุประสาทสัมผัส

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการแสวงหาความรู้ที่จะช่วยเสริมสร้างพื้นฐานความเป็นมนุษย์และศักยภาพในการคิดและการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานโรงแรมให้มีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยสามารถติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความตื่นตัวในการพัฒนาตนเอง มีเจตคติที่ดีในการเรียนรู้อังกฤษในการทำงาน และเพื่อตอบสนองความต้องการในการยกระดับมาตรการให้บริการด้านการโรงแรมสู่ระดับสากล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม

2. เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม
3. เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม โดย
  - 3.1 เพื่อศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรม
  - 3.2 เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรมก่อนและหลังการฝึกอบรม
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

4 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

แหล่งข้อมูล

พนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรม 42C The Chic จำนวน 6 คน ผู้จัดการโรงแรมในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ โรงแรม 42C The Chic และโรงแรมแกรนด์ ฮิลล์ รีสอร์ท แอนด์สปา จำนวน 2 คน อาจารย์สาขาท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 1 คน และครูผู้มีความเชี่ยวชาญด้านกลวิธีพหุประสาทสัมผัส จำนวน 1 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็น จำนวน 4 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความต้องการฝึกอบรมสำหรับพนักงานแผนกต้อนรับ ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความต้องการจัดการฝึกอบรม สำหรับผู้จัดการโรงแรมชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับอาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับกลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับครูผู้เชี่ยวชาญด้านกลวิธีพหุประสาทสัมผัส โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์สามารถใช้ได้ทุกข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยแจ้งยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลวิจัยต่อกลุ่มบุคคล 4 กลุ่ม และนัดหมายวันและเวลาที่เข้าสัมภาษณ์ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ทั้งหมด 4 ชุด นำไปสัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็น

#### ขั้นตอนที่ 2 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

ในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาและการฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานโรงแรม และทฤษฎีกลวิธีพหุประสาทสัมผัสจากนั้นทำการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัย รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากขั้นตอนที่ 1 ที่ได้จากการสัมภาษณ์ มากำหนดรายละเอียดตามโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีองค์ประกอบคือ ชื่อของ

หลักสูตร หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ขอบเขตเนื้อหา เทคนิคการฝึกอบรม สื่อและแหล่งเรียนรู้ ระยะเวลาการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม เกณฑ์คุณสมบัติของผู้ให้ การฝึกอบรม และเกณฑ์การผ่านหลักสูตรฝึกอบรม จากนั้นดำเนินการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีเนื้อหาของ หลักสูตร ประกอบด้วย Hotel Facilities Reservation and Check in, Giving Directions, Dealing with Complaints และ Check out

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย คู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

#### ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

แหล่งข้อมูล คือ พนักงานแผนกต้อนรับโรงแรม 42C The Chic จำนวน 6 คน ที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและได้ทำการประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนการฝึกอบรมอยู่ในระดับอ่อน โดยได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นแบบประเมินที่ให้คะแนนจากการประเมินความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนของ สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการฟังและการโต้ตอบ 2) ความถูกต้องของการใช้ภาษา และ 3) ความคล่องของการใช้ภาษา ซึ่งประกอบด้วย แบบประเมินในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนและหลังการฝึกอบรม และแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษระหว่างการฝึกอบรม ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินพิจารณาความสอดคล้อง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ประเมิน ได้ค่าความสามารถในการฟัง พูดเท่ากับ 0.92

2. แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม เป็นแบบบันทึกเหตุการณ์ที่ใช้สังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะที่ดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลของการใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสในการฝึกอบรม การปฏิบัติตามข้อกำหนด และการเปลี่ยนแปลงความรู้ทางด้านภาษา โดยผ่านการพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

#### การดำเนินการทดลอง

1. เตรียมการก่อนการฝึกอบรม เตรียมความพร้อมของวิทยากร เพื่อให้เข้าใจหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม โดยศึกษาจากเอกสารคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม เตรียมเอกสารคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้เข้ารับการอบรม แจกตารางการฝึกอบรม วัน เวลา สถานที่ การเตรียมสถานที่ในการฝึกอบรม

2. ดำเนินการฝึกอบรม โดยการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม เริ่มจากการประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนการฝึกอบรมกับพนักงานต้อนรับ จำนวน 6 คน เพื่อวัดระดับความสามารถ ภาษาอังกฤษ ซึ่งพนักงานแผนกต้อนรับที่ผลการประเมินอยู่ในระดับอ่อน จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตร

โดยมีวิทยากรเป็นผู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ฝึกอบรมเป็นอย่างดี และประเมินความสามารถในฟัง พูดภาษาอังกฤษ ด้วยแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ระหว่างการฝึกอบรมเพื่อประเมินความก้าวหน้า โดยทำการฝึกอบรม จำนวน 5 หน่วย จำนวน 15 ชั่วโมง ระยะเวลา 10 วัน

3. หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม วิทยากรและผู้วิจัยประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เข้าฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อมาเปรียบเทียบกับคะแนนความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนการฝึกอบรม และประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อกิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรม

#### ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามความรู้สึกและความคิดเห็น ในทางที่ดีต่อการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงาน โรงแรม ในด้านวิทยากร เทคนิค สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ สถานที่ ระยะเวลา การวัดและการประเมินผล และประโยชน์ที่ได้รับ ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินพิจารณาความสอดคล้อง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 – 1.00

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้** ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็น นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคล 4 กลุ่ม มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) 2 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 2) ข้อมูลที่จำเป็นในความต้องการฝึกอบรมหลักสูตร 3) ข้อมูลที่จำเป็นในการใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสมาใช้ในการฝึกอบรม
2. การวิเคราะห์การประเมินหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตร นำผลการประเมินหลักสูตร มาวิเคราะห์ความเหมาะสมโดยรวม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์การประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ
  - 3.1 นำแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ระหว่างการฝึกอบรมในแต่ละหน่วย มาตรวจให้คะแนน แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินมาทำการศึกษาพัฒนาการความก้าวหน้าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละคน แล้วเขียนสรุปเชิงบรรยาย
  - 3.2 นำแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนและหลังการฝึกอบรมมาเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้วยสถิติ t-test (One Group Pretest-Posttest Design) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
  - 3.3 นำแบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรมมาทำการวิเคราะห์หาข้อสรุปอุปนัย
4. นำแบบสอบถามความพึงพอใจมาตรวจให้คะแนน และทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

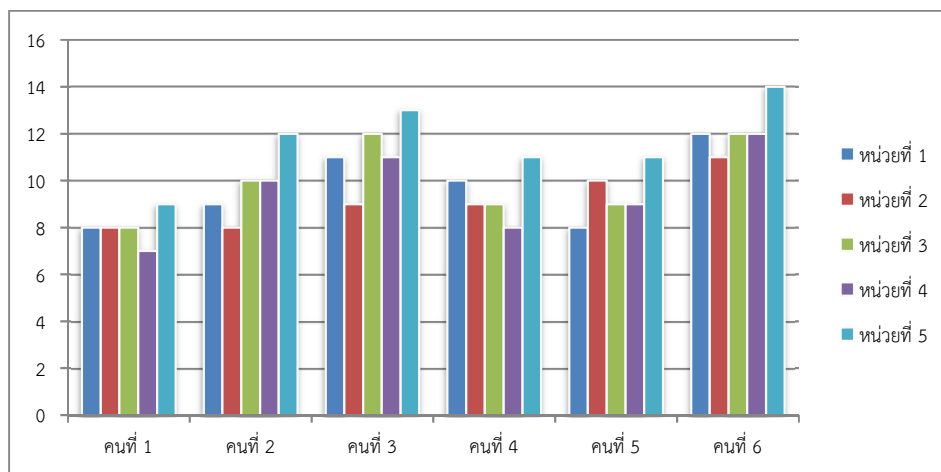
#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยการสัมภาษณ์บุคคล 4 กลุ่ม พบว่ามีความต้องการให้จัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม

2. ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยคู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ )

3. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม

3.1 ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม พบว่า เมื่อเปรียบเทียบพัฒนาการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คะแนนพัฒนาการจากหน่วยที่ 1 และหน่วยที่ 2 มีคนที่ได้คะแนนเท่าเดิม ลดลง และเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบหน่วยที่ 2 และหน่วยที่ 3 ทุกคนมีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นทุกคน เมื่อเปรียบเทียบหน่วยที่ 3 และหน่วยที่ 4 มีคนที่คะแนนพัฒนาการเท่าเดิม และลดลง สุดท้ายเมื่อเปรียบเทียบหน่วยที่ 4 และหน่วยที่ 5 ทุกคนมีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นทุกคน ดังตารางต่อไปนี้



3.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นสำคัญที่ค้นพบ มาอภิปราย ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม พบว่า มีความต้องการให้จัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาท

สัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม ทั้งนี้ น่าจะเนื่องจาก พนักงานต้อนรับภายในโรงแรมส่วนใหญ่มักประสบปัญหาภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน คือ การมีข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์ ทำให้พนักงานไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารได้ การออกเสียงคำภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องและชัดเจน การสื่อสารผิดพลาดหลักไวยากรณ์ ส่งผลให้แขกชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ ไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานพูด และปัญหาที่สำคัญ คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกลังเลทางด้านลบ เช่น กลัวผิด ตื่นเต้น ขาดความมั่นใจในตนเอง สอดคล้องกับ Thaki (2003) ที่กล่าวว่า ในปัจจุบันพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการสนทนากับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องแก้ไข ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อสนับสนุนความต้องการในสาขาอาชีพและความต้องการของธุรกิจโรงแรม ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มเติมประสบการณ์และประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น สอดคล้องกับ Arwakul (2007, pp. 83-87) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในทักษะในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น อาจารย์สาขาวิชา การท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้ให้ข้อมูลว่าวิธีการแก้ปัญหาภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม คือ การเพิ่มวิธีการวัดและการประเมินผล โดยให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมมากขึ้น และครูผู้เชี่ยวชาญด้านกลวิธีพหุประสาทสัมผัส ได้ให้คำแนะนำว่า ในการฝึกอบรมควรสร้างกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติโดยตรง การได้จับต้อง สัมผัส ในสถานการณ์จริง พยายามดึงประสาทสัมผัสทั้ง 6 เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nakamadee (2005) ที่ได้ทำการวิจัยการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนอยู่ในระดับมาก

2. ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม พบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ถูกต้องทุกขั้นตอน โดยกำหนดองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวทางของ Weerachat (2000, p. 55); Bangmo (2002, p. 19) และ ชู Smithikai (2013, pp. 20-21) ซึ่งประกอบด้วย ชื่อหลักสูตรฝึกอบรม หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ขอบเขตเนื้อหา เทคนิคการฝึกอบรม สื่อและแหล่งเรียนรู้ ระยะเวลาการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม และการวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม ทั้งนี้ หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้แก่ ไขข้อบกพร่องตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และได้รับการประเมินความถูกต้องและเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ส่งผลให้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสาร มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งจากเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีความสอดคล้องเหมาะสม และเกี่ยวข้องกับงานแผนกต้อนรับของโรงแรมโดยตรง ซึ่งพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง

3. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม มีดังนี้

3.1 ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม พบว่า จากการศึกษาคะแนนพัฒนาการของแต่ละคนสรุปได้ว่า หน่วยที่ 1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีคะแนนพัฒนาการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี เพราะหน่วยที่ 1 เป็นเนื้อหาในเรื่องของความรู้คำศัพท์เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในห้องพักของโรงแรม ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีพื้นฐานในด้านคำศัพท์อยู่บ้างจึงทำให้ง่ายต่อการเรียนรู้ ในหน่วยนี้ มีการไปเรียนรู้อยู่สถานที่จริงภายในห้องพักของโรงแรม ได้จับต้อง สัมผัส ดมกลิ่น ของใช้และอุปกรณ์จริง จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถรับรู้ จดจำคำศัพท์ และ

สนทนาให้ข้อมูลเรื่องคำศัพท์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Birsh (2005) ที่กล่าวว่า กลวิธีหุประสาธสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านช่องทางการรับรู้ทางประสาทสัมผัสตั้งแต่สองแบบขึ้นไปพร้อมกัน เพื่อช่วยในการจดจำข้อมูลทางการเรียนรู้และสามารถถ่ายโอนข้อมูลนั้นออกมาได้ในหน่วยที่ 2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนพัฒนาการลดลง เท่าเดิม และเพิ่มขึ้น เนื่องจาก หน่วยที่ 2 มีเนื้อหาในเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์ และการบริการอื่นๆ ของโรงแรม ซึ่งเป็นบทสนทนาที่ เน้นการฟังเพื่อความเข้าใจ และการพูดเพื่อการสื่อสาร ซึ่งพนักงานแต่ละคนยังไม่ค่อยเข้าใจและไม่สามารถสื่อสาร ได้ ในหน่วยที่ 3 ทุกคนมีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นทุกคน อาจเนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม เริ่มเข้าใจใน กระบวนการของการสื่อสารภาษาอังกฤษ สามารถจับใจความจากสิ่งที่ได้ยินได้บ้าง และมีความกล้าในการสนทนา เป็นภาษาอังกฤษ ในหน่วยนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเคยมีการได้สนทนากับแขกชาวต่างชาติในสถานการณ์นี้ในอยู่ บ่อยครั้ง ซึ่งมีสอดคล้องกับคำกล่าวของ Knowles (1980) ที่กล่าวถึง การศึกษาของผู้ใหญ่ว่า ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ เดิมเป็นพื้นฐาน และสามารถนำประสบการณ์เดิมนั้นไปสัมพันธ์กับประสบการณ์ใหม่จึงทำให้ประสบการณ์ใหม่มี ความหมายมากขึ้น หน่วยที่ 4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนพัฒนาการเท่าเดิมและลดลง เนื่องจาก เนื้อหาในนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในบทสนทนาในสิ่งที่แขกต้องการ และไม่ทราบว่าเลือกตอบรับด้วย ประโยคใด ซึ่งบทสนทนาส่วนใหญ่มักจะเป็นสำนวน ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในการท่องจำ ต้องใช้เวลาในการ ฝึกฝน และหน่วยที่ 5 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้น เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมักมีการได้ สนทนากับแขกชาวต่างชาติในสถานการณ์นี้ในอยู่บ่อยครั้ง สามารถสนทนาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายห้องพัก และสามารถ ใช้สำนวนในการกล่าวลาแขกได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ในแต่ละหน่วย เป็นการเรียนรู้ที่ใช้ประสาทสัมผัสหลายด้าน ซึ่งได้แก่ ทางตา ทางหู ทางจมูก ทางลิ้น และกายสัมผัส ซึ่งการเรียนรู้จากการประสาทสัมผัสจะทำให้เกิดการ พัฒนา การเห็น การฟัง การได้กลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส ส่งผลให้เกิดความคิดและจินตนาการ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานโรงแรมก่อนและหลังการ ฝึกอบรม คะแนนจากการประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก หลักสูตรฝึกอบรมมี ความสอดคล้องและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ด้านภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม โดยตรง อีกทั้งการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพื่อเพิ่มพูนทักษะหรือความชำนาญในด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ การนำกลวิธีหุประสาธสัมพันธ์มาใช้ในกระบวนการฝึกอบรมนั้น ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมี โอกาสถ่ายทอดความรู้สึนึกคิดผ่านประสาทสัมผัสการจินตนาการ การสัมผัส การเคลื่อนไหวผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและถ่ายทอดข้อมูลได้ เพื่อใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการ สื่อความหมาย และดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Bates (2011) ที่ได้ทำการวิจัย การใช้กิจกรรมหุประสาธสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษของนักเรียน กลุ่มชาติพันธุ์ ผลการวิจัยปรากฏว่านักเรียนกลุ่มชาติพันธุ์มีความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้ และมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีหุประสาธสัมพันธ์ สำหรับพนักงานโรงแรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดอาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในครั้งนี้ เป็นการใช้กลวิธีหุประสาธสัมพันธ์ ซึ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 6 ในสถานการณ์จริง ไม่ว่าจะเป็นการหยิบ จับ ดม รับรส

กลั่น หรือได้ยินเสียงซึ่งการได้สัมผัสร่วมกับการมีปฏิสัมพันธ์นั้นส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแสดงออก เกิดการเรียนรู้และการจดจำในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ประกอบกับเนื้อหา ระยะเวลาของการฝึกอบรมได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง และการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ส่งผลให้ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมมีความสามารถในการสื่อสาร และมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น รวมทั้งวิทยากรก็มี ส่วนสำคัญในการสร้างเจตคติที่ดีต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในด้านเป็นผู้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตรงกับคำกล่าวในการเรียนรู้ผู้ใหญ่ของ Knowles (1980) ที่กล่าวว่า บรรยากาศในการเรียนการสอนและสถานการณ์การเรียนรู้ที่ควรเป็นกันเอง เนื่องจากการมี ปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มเป็นแหล่งของการเรียนรู้ที่มีความสำคัญ ยิ่งผู้สอนมีความรับผิดชอบในการสร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเอง นอกจากนั้นแล้ว ครูผู้สอนสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panyo (2011) ผลการวิจัย คือ ผู้เรียนมีความสามารถทางด้านการฟัง พูดภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับค่อนข้างสูงหลังการเรียนโดยใช้แนวการสอนพหุประสาท สัมผัส

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะที่นำไปใช้

1.1 การนำหลักสูตรไปใช้ควรศึกษาโครงสร้างหลักสูตร เรื่องสัดส่วนของเวลากับเนื้อหา และความ ชัดเจนของเนื้อหาที่ใช้ ควรปรับให้มีความเหมาะสม จะทำให้ได้หลักสูตรที่มีคุณภาพ และส่งผลถึงคุณภาพของผู้เข้า รับการฝึกอบรมด้วย

1.2 เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรคำนึงถึงความยากง่าย ความต่อเนื่องและความเหมาะสม กับระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถนำเอาความรู้ที่ได้ฝึกอบรมไปแล้ว นำไปใช้กับเนื้อหาใน หน่วยต่อไปได้

1.3 ผู้ที่นำกลวิธีพหุประสาทสัมผัสไปใช้ ควรศึกษาทฤษฎีเพิ่มเติมเพื่อเข้าใจพื้นฐานการสอน และ ควรศึกษาธรรมชาติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกลุ่มอายุให้เข้าใจก่อนดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม

1.4 ผู้ฝึกอบรมควรมีการบันทึกข้อผิดพลาดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนไว้ เพื่อการปรับปรุง แก้ไขในกิจกรรมฝึกฟัง พูดในแต่ละครั้ง

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยการใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสเพื่อส่งเสริมความสามารถทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อให้จัดกิจกรรมการอบรมภาษาอังกฤษเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ควรทำการวิจัยการใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสกับรายวิชาอื่นๆ นอกเหนือจาก วิชา ภาษาอังกฤษ

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์จากการใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส

## References

- Aksaranugraha, S (1997). *The use of communication strategies to teach English*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Arwakul, W. (2007). *Training*. Bangkok: Chulalongkorn University Bookshop. (in Thai)
- Bangmo, S. (2002). *Technical training and conferences* (2nd ed.). Bangkok: Withayaphat. (in Thai)
- Bates, S. (2011). *Use of multisensory activities to promote English listening and speaking abilities of ethnic group students* (Master thesis). Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Birsh, J. (2005). *Multisensory Teaching of Basic Language Skills*. USA: Paul H. Brookes.
- Koson, C., Wattanatorn, A., Keawurai, W., & Onthanee, A. (2013). Training curriculum development with knowledge management for teachers of English on the competence of constructing local youth-guide curriculum. *Journal of Education Naresuan University*, 15(4), 33-44. (in Thai)
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education*. New York: Cambridge The About Education Company.
- Nakamadee, N. (2005). *A survey of need for English language of hotel receptionist in Muang District, Phitsanulok Province* (Master thesis). Phitsanulok: Naresuan University. (in Thai)
- Panyo, A. (2011). *Use of multisensory approach to promote english speaking ability and positive attitude towards English language learning of MathayomSuksa 1 students* (Master thesis). Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Po Chu, N. (2007). *A multi-sensory approach to enhancing writing in Chinese*. Hong Kong: Baptist University.
- Prachotikan, P. (1997). *Front office operation*. Bangkok: H.N. Group. (in Thai)
- Smithikai, C. (2013). *Personnel training in the organization* (8th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Thaki, T. (2003). *Management of the hotel*. Bangkok: SE-ED. (in Thai)
- Weerachat, P. (2000). *Training and career development*. Bangkok: Odian Store. (in Thai)