

ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง
ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม
The Effects of Role-Play and Simulation-Based Learning on
Academic Achievement in Front Office Operations.

เบญจพล หิรัญ¹ อมรรัตน์ สุขชะ² สุวิมล เด่นสุนทร³

Benjapon Hiran¹ Amornrat Sukkha² Suwimon Densoontorn³

¹ สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

Teaching Profession, TAPEE University, Surat Thani Province 84000

² สาขาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

Teaching Profession, TAPEE University, Surat Thani Province 84000

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มหาวิทยาลัยตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

Assistant professor Dr, TAPEE University, Surat Thani Province 84000

Corresponding Author 0822353126 : E-mail : benjaponhiran@peee.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเรียนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม และแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียน การสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม มีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 86.50/88.80 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

หลังจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สูงกว่าก่อนเรียน 3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง งานส่วนหน้าโรงแรม

Abstract

This study aimed to 1) develop a set of effective role-play and simulation activities for a front office operations course, meeting a criterion of 80/80, 2) compare students' academic achievement before and after participating in these activities, and 3) investigate students' satisfaction with the role-play and simulation activities. The participants were 27 second-year vocational certificate students majoring in hotel management at Phra Nakhon Si Ayutthaya Vocational College. Research instruments included a set of role-play and simulation activities, an academic achievement test for front office operations, and a satisfaction survey. Data were analyzed using percentages, mean, and standard deviation.

The results revealed that 1) the effectiveness of the role-play and simulation activities was 86.50/88.80, exceeding the criterion of 80/80, 2) students' academic achievement significantly improved after participating in the activities, and 3) students expressed high satisfaction with the role-play and simulation activities.

Keywords: role-play, simulation, front office operations

1. บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาคนตลอดชีวิต ถือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องควรตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนาคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ ด้านคุณภาพของคน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ [1] แนวทางการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยกระบวนการเรียนรู้จะต้องส่งเสริมการพัฒนาตามธรรมชาติ และศักยภาพของผู้เรียนอย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย และมีความสนุกสนาน พร้อมเพิ่มพูนทักษะและสาระที่สอดคล้องกับพัฒนาการตามวัย ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองเป็นอีกกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและส่งเสริมพัฒนาการในแต่ละช่วงวัยได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารและทักษะทางอารมณ์ผ่านการเล่นบทบาทสมมติที่จินตนาการขึ้นมา โดยผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดสถานการณ์ เพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งคำพูดและท่าทาง ตามลักษณะนิสัยของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์สมมตินั้นโดยไม่ได้มีการฝึกซ้อม ซึ่งผู้เรียนจะแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกของตน ซึ่งสอดคล้องกับแนว

ทางการเรียนรู้สมัยใหม่ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ [2] ตามที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา [3] ได้การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2565 หมวดวิชางานส่วนหน้าโรงแรม โดยหลักสูตรได้กำหนดจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในงานส่วนหน้าโรงแรม เพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน และการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อีกทั้งเพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดการเรียนการสอนในวิชางานส่วนหน้าโรงแรม นักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปี 2 สาขาการโรงแรม ทราบดีว่าหัวใจสำคัญของงานส่วนหน้าโรงแรมเปรียบเสมือนด่านแรกที่บุคลากรพบปะกับผู้รับบริการ จนกระทั่งผู้รับบริการออกจากโรงแรม พร้อมทั้งยังเป็นผู้นำเสนอภาพลักษณ์ของโรงแรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น งานส่วนหน้าโรงแรมมีความสำคัญ ควรพัฒนาให้อยู่ในระดับที่เกิดความประทับใจสูงสุด ซึ่งจากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ได้พบปัญหาในการสอนวิชางานส่วนหน้าโรงแรม เช่น เนื้อหา คำศัพท์ และประโยคที่ใช้ในการเรียน ผู้วิจัยคิดว่าการบูรณาการการสอนโดยการให้แสดงบทบาทสมมติ ทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ สนุกสนาน หรือจำลองสถานการณ์จากเหตุการณ์จริง ช่วยให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมมากขึ้น

จากปัญหาที่พบในการจัดการเรียนรู้ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่องผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้สร้างชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชางานส่วนหน้าของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนในวิชาการโรงแรม ช่วยให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน และเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อสร้างชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการโรงแรม มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ 80/80

3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สูงกว่าก่อนเรียน

3.3 นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง ในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม อยู่ในระดับมาก

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 การสร้างและพัฒนานวัตกรรม

ระยะที่ 1 ขั้นเตรียมการ

- 1) กำหนดหัวข้อเรื่องที่ทำวิจัยโดยอ้างอิงจากปัญหาและสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน
- 2) ศึกษาหาข้อมูล เอกสารอ้างอิง แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย
- 3) ออกแบบนวัตกรรมที่ช่วยในการพัฒนาการสอนของครู เพื่อฝึกพฤติกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง โดยคำนึงถึงหลักความเป็นจริงและสิ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้
- 4) สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง
- 5) แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้เหมาะสม
- 6) นำเครื่องมือที่เก็บข้อมูล มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 2 ขั้นดำเนินการ

- 1) ครูผู้สอนอธิบายรายละเอียดเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ให้นักศึกษาเข้าใจ โดยยกตัวอย่างประกอบการศึกษา
- 2) วัดความรู้พื้นฐาน ก่อนการจัดการเรียนการสอนโดยบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง
- 3) กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการแบ่งกลุ่มและให้แสดงบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย
- 4) กำหนดตัวแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์จำลอง แบ่งนักเรียนออกเป็น 5 กลุ่ม กลุ่มละ 5 - 6 คน ซึ่งครูผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดบทบาทการแสดง และให้นักเรียนเลือกรูปแบบการแสดงพร้อมทั้งจำลองสถานการณ์ จากบทบาทสมมติ ทั้งนี้ผู้สอนได้กำหนดเวลาในการแสดงบทบาทสมมติ ประมาณกลุ่มละ 15 นาที
- 5) นำกิจกรรมที่วางแผนไว้ไปทดลองในหน่วยที่ต้องการ

- 6) วัดความรู้ หลังการใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง
- 7) นำข้อมูลที่ได้จากการจัดกิจกรรม บันทึกลงในแบบประเมินกิจกรรมและประเมินพฤติกรรม หาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียน
- 8) นำแบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง เพื่อฝึกพฤติกรรมให้นักเรียนตอบแบบประเมิน
- 9) รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- 10) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม
- 11) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

ระยะที่ 3 ขั้นสรุปผลและเผยแพร่

- 1) เขียนรายงานการวิจัย
- 2) นำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ให้แก่ผู้สนใจต่อไป

4.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ที่กำลังศึกษาวิชางานส่วนหน้าโรงแรม จำนวน 1 ห้อง นักเรียนทั้งหมด 27 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม จำนวน 4 ชุด ชุดละ 10 คะแนน ประกอบด้วย ชุดที่ 1 การแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าพัก ชุดที่ 2 การแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวกับงานบริการบริเวณส่วนหน้าโรงแรมและการประสานงาน ชุดที่ 3 การแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับแผนกบริการส่วนหน้า และ ชุดที่ 4 การแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวกับศิลปะการนำเสนอการขายห้องพัก

2) แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประเมินก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 4 หัวข้อ

3) แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม

4.4 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1) ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม จำนวน 4 ชุด ชุดละ 10 คะแนน

2) ผู้วิจัยดำเนินการหาประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยร้อยละของนักเรียนที่ได้จากการใช้ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ครบทุกชุด

80 ตัวหลัง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยร้อยละที่ได้จากการทดสอบในการใช้ชุดชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา

3) แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพื่อการวัดความรู้และทักษะก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม นำมาหาคูณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.1) นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม มาหาค่าความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content Validity) โดยทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย ได้ค่าดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1 ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้

3.2) นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการโรงแรม มาวิเคราะห์ความยากง่าย อำนาจจำแนก และคิดเฉพาะข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 20 - 80 และค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป

3.3) นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม มาใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของครอนบาค มีค่าความเชื่อมั่น 0.71 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มเป้าหมายได้จริง

4) แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชาส่วนหน้าโรงแรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำมาหาคูณภาพเครื่องมือ ดังนี้

4.1) นำแบบประเมินความพึงพอใจมาหาค่าความเที่ยงตรงทางเนื้อหา ได้ค่าดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1 ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้

4.2) นำแบบประเมินความพึงพอใจมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายได้

4.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประเมินก่อนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม

2) ชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง มาใช้ในการเรียนการสอนรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม

3) ใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประเมินหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง รายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม

4) แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชาส่วนหน้าโรงแรม ในช่วงโม่งสุดท้ายของการเรียนการสอน

ทั้งนี้แบบวัดความพึงพอใจในการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert นำมาตรวจให้คะแนนใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้ค่าคะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้ค่าคะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาแปลความหมาย โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม มีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 86.50/88.80 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

ตอนที่ 2 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สูงกว่าก่อนเรียน (ก่อนเรียน $\mu = 6.03$ $\sigma = 1.74$ หลังเรียน $\mu = 9.11$ $\sigma = 0.37$)

ตอนที่ 3 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

คะแนน	คะแนนเต็ม	μ	σ	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย
ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1)	40	34.74	1.72	86.50
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2)	10	8.88	0.67	88.80

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองของนักเรียน ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) 86.50 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) 88.80 ดังนั้น ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง จึงมีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 86.50/88.8 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ถือว่ามีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการทดลองได้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชาการส่วนหน้าโรงแรมของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม

การทดลอง	จำนวนประชากร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
ผลสัมฤทธิ์ก่อนการทดลอง	27	6.03	1.74
ผลสัมฤทธิ์หลังการทดลอง	27	9.11	0.37

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สูงกว่าก่อนเรียน

ตารางที่ 3 การประเมินระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

ลำดับ ที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		μ	σ	แปลความ
1	มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายวิชาการส่วนหน้าโรงแรมมากขึ้น	4.59	0.57	มากที่สุด
2	สามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียนได้ดี	4.07	0.62	มาก
3	สามารถนำความรู้ในรายวิชาการส่วนหน้าโรงแรมไปประยุกต์ใช้ได้ถูกต้องและเหมาะสม	4.37	0.74	มาก
4	ทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ	4.56	0.70	มากที่สุด
5	ทำให้ช่วยจดจำคำศัพท์ที่เกี่ยวกับงานส่วนหน้าโรงแรมได้ง่ายขึ้น	4.30	0.78	มาก
6	ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น การร่วมแสดงบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง	4.30	0.72	มาก
7	ช่วยพัฒนาทักษะในงานส่วนหน้าโรงแรมได้ดี	4.41	0.80	มาก
8	ทำให้เกิดความสนใจในการเข้าเรียนรายวิชาการส่วนหน้าโรงแรม	4.22	0.80	มาก
9	ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในบทเรียนได้มากขึ้น	4.15	0.72	มาก
10	ช่วยสร้างความมั่นใจในงานส่วนหน้าโรงแรม	4.33	0.56	มาก
เฉลี่ย		4.33	0.70	มาก

ตารางที่ 3 พบว่า นักเรียนมีระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายวิชาการส่วนหน้าโรงแรมมากขึ้น รองลงมาคือ ทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ และระดับน้อยที่สุด คือ สามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียนได้ดีจากกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ตามลำดับ

6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

1) ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองในรายวิชาการส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม มีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 86.50/88.80 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สูงกว่าก่อนเรียน

3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง อยู่ในระดับมากที่สุด

6.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ในรายวิชาการส่วนหน้าโรงแรม ของนักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม มีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 86.50/88.80 แสดงว่าชุดกิจกรรมมีประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) 86.50 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) 88.80 หมายความว่า เมื่อเรียนด้วยชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง นักเรียนสามารถทำแบบฝึกปฏิบัติได้ คิดเป็นร้อยละ 86.50 และหลังการเรียนรู้ด้วยชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนสามารถทำคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.80 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ถือว่ามีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ ในการวิจัยได้ [4] ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบทบาทสมมติที่มีต่อพฤติกรรมการกล้าแสดงออก ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาการตลาด ประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 85.03/88.80 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง สูงกว่าก่อนเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 63.70 น่าจะเป็นเพราะผลของชุดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน ทำให้นักเรียนสนใจและเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนมากขึ้น ทั้งนี้เพราะมีการฝึกบทบาทสมมติจากสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ผู้เรียนกล้าและมั่นใจยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย

[5] ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสสำหรับพนักงานโรงแรม เพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงโดยการแสดงบทบาทสมมติ ผลการวิจัยพบว่า จากพฤติกรรมการแสดงออก ที่สังเกตรายบุคคลและรายกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกอย่างชัดเจน การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอทุกขั้นตอนของนักศึกษา

3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง อยู่ในระดับมากที่สุด น่าจะเป็นเพราะนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายวิชางานส่วนหน้าโรงแรม บรรยายภาคในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ และสามารถจดจำเนื้อหาในบทเรียนได้ดีจากกิจกรรมบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชา คำบุรี [6] ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักเรียนมีความสามารถและทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนและหลังการเรียนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติสูงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยพบว่า ความสามารถและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หลังจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนจัดกิจกรรม 2) ความสามารถและทักษะการพูดของนักเรียนพัฒนาสูงขึ้นมาทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการออกเสียง ด้านคำศัพท์ ด้านไวยากรณ์ ด้านความคล่องแคล่ว และด้านการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่ พบว่า การแสดงบทบาทสมมติสามารถ ช่วยนักเรียนให้ฝึกพูดด้วยสถานการณ์จำลองที่เสมือนจริง ได้มีโอกาสพูดคุยกันเป็นกลุ่ม ทำให้การสื่อสารมีความหมายมากขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1) ผู้สอนควรคำนึงถึงกิจกรรมการเรียนการสอน และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อให้เกิดการคล่องตัว มั่นใจ และเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งนักศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

1.2) ผู้สอนควรมีการศึกษาข้อมูลบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองตั้งแต่เริ่มเรียนในแต่ละรายวิชา เพื่อจะได้พัฒนาให้ผู้เรียนมีความกล้าแสดงออกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานส่วนหน้าของโรงแรม

1.3) ในรายวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง ควรจะมีการจัดกิจกรรมให้เกิดการพัฒนาต่อไป

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรนำการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองไปประยุกต์ใช้ในรายวิชาอื่น หรือกับนักศึกษาสาขาอื่น ๆ

2.2) ควรมีการดำเนินการวิจัยในทักษะอื่น ๆ เช่น ทักษะการพูด โดยใช้บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง ที่นักเรียนสามารถเขียนบทเอง โดยเชื่อมโยงกับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- [2] นรรัชต์ ฝันเชียร์. (2562). [ออนไลน์]. เทคนิคการสอนแบบการแสดงบทบาทสมมติ (Role playing). [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2565]. จาก <https://www.trueplookpanya.com>
- [3] วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา. (2565). แผนการจัดการเรียนรู้ มุ่งเน้นสมรรถนะอาชีพและบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. พระนครศรีอยุธยา : วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา.
- [4] ศศิประภา มีลาภ และจรรยา โลพิศ. (2563). ผลของบทบาทสมมติที่มีต่อพฤติกรรมการกล้าแสดงออก. รายงานการวิจัยหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยตาปี.
- [5] กัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบุลย์และอังคณา อ่อนธานี. (2561). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสสำหรับพนักงานโรงแรม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2561. 1-12.
- [6] ปาริชา คำบุรี. (2561). [ออนไลน์]. การจัดการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเทศบาล 2 (วัดช่องลม) จังหวัดราชบุรี. [สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2565] จาก <http://rms.mcru.ac.th/uploads/609890.Pdf>