

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อศึกษาผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้บทบาทสมมติที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 มีวิธีการดำเนินวิจัยดังนี้คือ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 แบบแผนการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง ปีการศึกษา 2561 จำนวน 12 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง จำนวน 12 คน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย

1. แผนจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ หน่วยการเรียนรู้เรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1
2. แบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ทางเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและให้บริการ ใช้แบบทดสอบแบบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

การสร้างแผนการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 หน่วยการเรียนรู้เรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตรสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 ในด้านสาระการเรียนรู้ มาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัดสาระการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา โครงสร้างรายวิชา แล้วนำมาจัดทำหน่วยการเรียนรู้ได้ทั้งหมด 8 หน่วย

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการเขียนแผนจัดการเรียนรู้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชลลดา เอี่ยมโสภณ (2552), ตรรกพร สุขเกษม (2555) และสุกัญญา ศิลประสาท (2544) และปญจพร อะโนดาช (2547) เพื่อนำมาเป็นแนวและประยุกต์ใช้ในการเขียนแผนจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ

3. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ เพื่อให้ได้แนวคิด หลักการ และขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ซึ่งขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ มี 7 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ

ขั้นที่ 2 ผู้สอน / ผู้เรียนเลือกผู้แสดงบทบาท

ขั้นที่ 3 ผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์

ขั้นที่ 4 ผู้เรียนแสดงบทบาท และสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก

ขั้นที่ 5 ผู้สอนและผู้เรียน อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่

แสดงออกของผู้แสดง

ขั้นที่ 6 ผู้สอนและผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ

ขั้นที่ 7 ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

4. เลือกหน่วยการเรียนรู้ ในวิชาศิลปการต้อนรับและบริการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 หน่วยการเรียนรู้เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80

5. วิเคราะห์หลักสูตร ในวิชาศิลปการต้อนรับและบริการ กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 หน่วยการเรียนรู้เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง มาตรฐานการเรียนรู้ และสาระการเรียนรู้ เพื่อนำไปกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้สู่ตัวชี้วัดแต่ละแผนจัดการเรียนรู้ ดังตาราง

ตารางที่ 2 แผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ตัวชี้วัด	จุดประสงค์การเรียนรู้	เนื้อหา	เวลาที่ใช้สอน (ชม)
1. การเข้าใจการ คำหิและการบ่น ของผูรับบริการ	1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้าได้	- ความสำคัญของข้อร้องเรียนมี ความสำคัญเป็นพิเศษดังนี้ 1.ทำให้เราได้ทราบข้อบกพร่อง ในการให้บริการ2.ทำให้เรามี โอกาสปรับปรุงแก้ไข	4

2. การปฏิบัติเมื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียน	2. อธิบายความเข้าใจในการตำหนิและบ่นของผู้รับบริการได้ 3. สามารถปฏิบัติเพื่อได้รับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียนได้	3. ทำให้ลูกค้าได้ระบายความในใจและไม่นำไปบอกต่อกับบุคคลอื่นๆ - การควบคุมอารมณ์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง หากมีการแสดงออกทางอารมณ์อย่างรุนแรงตนเป็นลักษณะน่าเกลียดจะทำให้ลายบุคลิกภาพดังนั้นควรมีสติในการควบคุมอารมณ์ตนเอง	
---	--	--	--

6. สร้างแผนการจัดการเรียนรู้เป็นรายวิชาในวิชาศิลปการต้อนรับและบริการ กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ ของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 หน่วยการเรียนรู้เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยใช้แนวขั้นตอนของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ จำนวน 1 แผนจัดการเรียนรู้ ใช้เวลาสอน 4 ชั่วโมง แผนจัดการเรียนรู้ใช้ขั้นตอนกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ มี 7 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นที่ 1 ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ

ขั้นที่ 2 ผู้สอน / ผู้เรียนเลือกผู้แสดงบทบาท

ขั้นที่ 3 ผู้สอนเตรียมผู้สังเกตการณ์

ขั้นที่ 4 ผู้เรียนแสดงบทบาท และสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก

ขั้นที่ 5 ผู้สอนและผู้เรียน อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่

แสดงออกของผู้แสดง

ขั้นที่ 6 ผู้สอนและผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ

ขั้นที่ 7 ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

7. นำแผนการจัดการเรียนรู้ กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ หน่วยการเรียนรู้เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ในด้านความเหมาะสมขององค์ประกอบของแผนจัดการเรียนรู้เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

8. ตรวจสอบคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้โดยนำแผนการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน ท่านไปให้พิจารณา ซึ่งมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญคือ นางสาวอนงค์ พูลสิน หัวหน้าสาขาการโรงแรม นายกรเพชร มากบัวแก้ว และนายอรรถพล ช่วยแก้ว ครูผู้สอนสาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง พิจารณาความสอดคล้องของรายการประเมินกับองค์ประกอบภายในแผนการจัดกิจกรรม การเรียนรู้กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ โดยใช้บทบาทสมมติ โดยพิจารณาคำดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามเกณฑ์ดังนี้คือ

+1 เมื่อแน่ใจว่ารายการประเมินสอดคล้องกับองค์ประกอบภายในแผนจัดการเรียนรู้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการประเมินสอดคล้องกับองค์ประกอบภายในแผนจัดการเรียนรู้

-1 เมื่อแน่ใจว่ารายการประเมินไม่มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบภายในแผนจัดการเรียนรู้

เกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกรายการที่มีค่าความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นอกจากนี้ พิจารณาคุณภาพของแผนจัดการเรียนรู้ ในวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ โดยใช้บทบาทสมมติ เกี่ยวกับ ความครอบคลุมของตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้กับ พฤติกรรมการเรียนรู้ ความถูกต้องของเนื้อหาสาระ ลำดับขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ บทบาทสมมติ ความเหมาะสมของสื่อการเรียนรู้ ความเป็นไปได้ของการวัดผลประเมินผล โดยใช้ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และวิเคราะห์หาคุณภาพของแผนจัดการเรียนรู้ในวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ โดยใช้บทบาทสมมติ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง มาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง น้อย

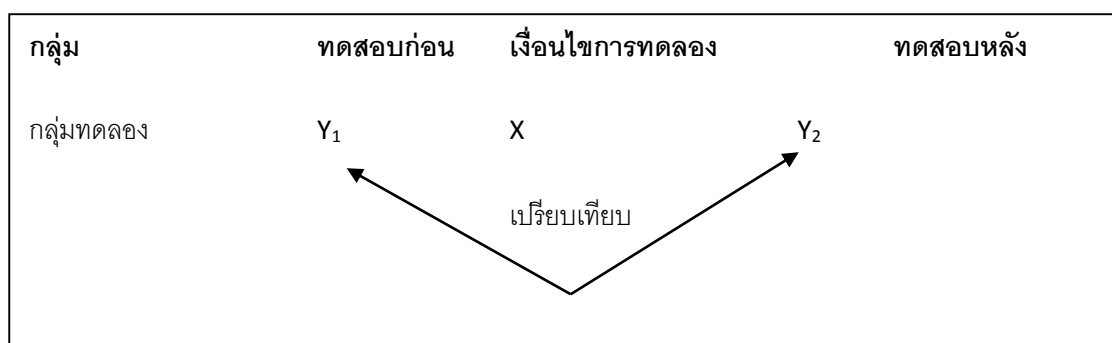
คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

9. นำแผนจัดการเรียนรู้ ในวิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หมวดทักษะวิชาชีพ เรื่องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า จำนวน 1 แผนการสอนไปจัดการเรียนรู้ กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคทุ่งสง สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 12 คน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 เพื่อให้เห็นกระบวนการเรียนรู้ ตรวจสอบความถูกต้องของ สถานการณ์ในโจทย์ปัญหา ความเหมาะสมเวลา ปริมาณเนื้อหา สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป พบว่ากิจกรรมการเรียนรู้ไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และสถานการณ์ในโจทย์ปัญหาในบางแผนจัดการเรียนรู้น่าต่อการตั้งประเด็นปัญหาที่จะหาคำตอบให้ครอบคลุมจุดประสงค์การเรียนรู้

10. นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ และ หน่วยเรียนรู้เรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ให้สมบูรณ์

3.3 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง ผู้วิจัยใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One group pretest posttest design) ดังภาพประกอบ



3.5 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 เก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้เนื้อหาในกลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ หน่วยการเรียนรู้เรื่อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 จำนวน 12 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561 – กันยายน พ.ศ. 2561 โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทดสอบก่อนทดลอง (pretest) โดยให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติและทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เก็บเป็นคะแนนก่อนการทดลอง
2. ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานหน่วยการเรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แผนการเรียนรู้กับนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยทดลองใช้แผนจัดการเรียนรู้
3. ทดสอบหลังการทดลอง (posttest) โดยให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติและทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยใช้แบบทดสอบฉบับเดียวกับการทดสอบก่อนการทดลองเพื่อเก็บไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ และแบบทดสอบวัดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาก่อนและหลังได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้บทบาทสมมติ โดยใช้ t-test แบบ dependent sample
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาศิลปะการต้อนรับและบริการ และแบบทดสอบวัดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของนักศึกษาหลังได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้บทบาทสมมติเป็นเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80 โดยใช้ t-test แบบ one samples test

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 หาค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร

$$\text{สูตร} = \bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่าง

1.2 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$t = \frac{\bar{d} - 0}{s_{\bar{d}}}$$

เมื่อ t = ค่าสถิติทดสอบที่

$\bar{d}$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนวัดก่อนลบด้วยคะแนนวัดหลัง

$S_{\bar{d}}$ = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

โดยที่

$$S_{\bar{d}} = \sqrt{\frac{s_d^2}{n}}$$

และ

$$s_d^2 = \frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n(n-1)}$$