

**หัวข้องานวิจัย** การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อปรับปรุงทักษะฟังพูดของพนักงาน โรงแรมโดย  
ใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิวแมริออท  
กรุงเทพ

**ชื่อผู้วิจัย** ดร.ศรินทร์วีศม์ เสริฐปัญญา

**สาขาวิชา/คณะ** สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์

**ปีการศึกษา** 2558

**คำสำคัญ** ภาษาอังกฤษ, ทักษะการฟังการพูด, กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษฟังพูดสำหรับพนักงาน  
โรงแรมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ และ (2) เพื่อติดตามการปรับปรุงความสามารถใน  
การฟังพูดของผู้เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของ  
โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ จำนวน 14 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกดังนี้ แผนกต้อนรับส่วนหน้า  
จำนวน 4 คน แผนกแม่บ้าน จำนวน 4 คน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่ง เป็นเครื่องมือสำหรับทำการสร้าง  
และใช้บทเรียน ได้แก่ แบบสอบถามความสนใจของผู้เรียนเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ กลวิธีการสอน  
ของครูที่ผู้เรียนชอบ ปัญหาทางด้านการเรียนภาษาพร้อมทั้งเนื้อหาที่ต้องการเรียน เพื่อนำมาสร้าง  
หลักสูตรต้นแบบและแผนการสอนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม จำนวน 14 บทเรียน ประเภท  
ที่สองเป็นเครื่องมือประเมินผลเพื่อพัฒนาบทเรียนและความสามารถทางการฟังและการพูด ได้แก่  
แบบประเมินประสิทธิภาพของบทเรียน แบบประเมินความสามารถทางการฟังและการพูดของผู้เรียน  
โดยการสังเกต และการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของบทเรียน การพัฒนาทักษะการฟังและการ  
พูด หลังจากสอนแต่ละบทเรียนแล้วผู้บริหารโรงแรมเจดับบลิว แมริออทกรุงเทพ อาจารย์สอน  
ภาษาอังกฤษจากมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และผู้วิจัยทำการประเมินบทเรียน ส่วนการประเมิน  
ความสามารถทางการฟังและการพูดของผู้เรียนนั้นประเมินโดยผู้วิจัยและเพื่อนร่วมชั้นเรียน เมื่อเสร็จ  
สิ้นการสอนโดยใช้แผนการสอนทั้ง 14 บทเรียนแล้ว ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้เรียนเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพบทเรียนและพัฒนาการทักษะการฟังและการพูดของผู้เรียน ข้อคิดเห็นตลอดจน  
ข้อเสนอแนะหลังจากการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ

ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงาน  
ปฏิบัติ พบว่า บทเรียนทั้ง 14 บทเรียนมีประสิทธิภาพมากและช่วยพัฒนาความสามารถในด้านการฟัง  
การพูดของผู้เรียนจากระดับดีถึงดีเยี่ยม

**Research Title** Development of English Lessons for Improving Listening and Speaking Skills of Hotel Service Personnel Through Task-Based Learning Activities Case Study JW Marriott Hotel Bangkok

**Author** Dr.Sarinrat Sertpunya

**Division/Faculty** Business English Division, Liberal Arts Faculty

**Years** 2015

**Keyword** English, Listening and Speaking Skills, Task-Based Learning Activities

### **Abstract**

The objectives of this study were : (1) to develop English listening and speaking lessons for hotel service personnel through task-based learning activities and (2) to track the improvement of the English listening and speaking abilities of hotel service personnel through task-based learning activities. The subjects were 14 hotel personnels which were divided into departments as follows; 4 from the front office section, 4 from the housekeeping section and 6 from food and beverage section at the JW Marriott Hotel Bangkok.

The instruments used in the research are two types. Type one is a tool for creating and using a lesson including the questionnaire of the student's interest about learning styles, the teaching strategies of teachers that students like, problems with language learning all learning content to create a prototype curriculum and lesson plans to teach English for hotels in 14 lessons. Type two as a tool to develop and evaluate lessons ability in listening and speaking including Performance evaluation of lessons by observing and interviews about the effectiveness of the lesson. The development of listening and speaking skills after taught each lessons the Hotel Manager JW Marriott Hotel Bangkok, the English Lecturer from North Bangkok University and researcher complete the assessment lessons. The evaluation section, the ability of listening and speaking of students evaluated by researchers and a classmate. When you have finished using the lesson plans to teach 14 lessons already. The researchers interviewed the students a lesson about the performance and development of listening and speaking skills of students, comments and suggestions after learning task-based learning activities. The result to develop English listening and

speaking lessons for hotel service personnel through task-based learning activities. The results of the lesson plan evaluation revealed that all 14 lesson plans were effective and helped the students to improve their listening and speaking abilities from good to excellent levels.