

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF ENGLISH LESSONS FOR IMPROVING LISTENING AND SPEAKING SKILLS OF HOTEL SERVICE PERSONNEL THROUGH TASK-BASED LEARNING ACTIVITIES

Kanjana Sommit, M.A.

Payap University, Chiang Mai, 2002

Supervising Professor: Assistant Professor Dr. Wanida Penkingarn

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 personnel: 4 from the front office section, 4 from the housekeeping section and 6 from food and beverage section at the Amari Rincome Hotel, Chiang Mai.

Two types of instruments were used in this research. The first type used for designing the lessons was a needs survey instrument.

It consisted of the learners' opinions about their learners' interest, learning style, teaching techniques, learning problems and content. The results of the need analysis were employed to develop the proto-syllabus and fourteen lesson plans. The second type of research instrument included the lesson plan evaluation form, the classroom observation form, and the interview of the learners' opinions on the effectiveness of the lessons, their listening and speaking improvement after learning English lessons for hotel service through TBL. The researcher taught the subjects using a TBL approach for 4 weeks from February, 4th, 2002 to March, 1st, 2001. During the four weeks of teaching, the lesson plans were evaluated by the hotel supervisor, the English instructor from Maejo university and the researcher, and the learners' listening and speaking abilities were assessed by the researcher and the learners at the end of each lesson. The results of the lesson plans evaluation were used for adjusting lessons. At the end of the implementation of all lesson plans, the interviews were conducted to investigate the learners' opinions about the TBL lessons, the improvement of their listening and speaking abilities and suggestions for learning and teaching through TBL.

The results of the lesson plan evaluation revealed that all 14 lesson plans were effective and helped the learners to improve their listening and speaking abilities from good to excellent levels.

PAYYAP UNIVERSITY

บทคัดย่อ

การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อปรับปรุงทักษะฟังพูดของพนักงานโรงแรม

โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ

นางสาวกาญจนา สมมิตร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรนิดา เพ็ญกิ่งกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษฟังพูดสำหรับพนักงานโรงแรมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ และเพื่อติดตามการปรับปรุงความสามารถในการฟังพูดของผู้เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงแรมอัมรินทร์คำ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 คนซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกดังนี้ แผนกต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 4 คน แผนกแม่บ้านจำนวน 4 คน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่ง เป็นเครื่องมือสำหรับทำการสร้างและใช้บทเรียน ได้แก่ แบบสอบถามความสนใจของผู้เรียนเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ กลวิธีการสอนของครูที่ผู้เรียนชอบ ปัญหาทางด้านการเรียนภาษาพร้อมทั้งเนื้อหาที่ต้องการเรียน เพื่อนำมาสร้างหลักสูตรต้นแบบและแผนการสอนบทเรียนภาษาอังกฤษการโรงแรม จำนวน 14 บทเรียน ประเภทที่สองเป็นเครื่องมือประเมินผลเพื่อพัฒนาบทเรียนและความ

สามารถทางการฟังการพูด ได้แก่ แบบประเมินประสิทธิภาพของบทเรียน แบบประเมิน
ความสามารถทางการฟังการพูดของผู้เรียนโดยการสังเกต และการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพของบทเรียน การพัฒนาทักษะการฟังการพูดของผู้เรียนหลังจากได้เรียนบท
เรียนภาษาอังกฤษการโรงแรมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ ข้อคิดเห็นและข้อ
เสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนแบบเน้นงานปฏิบัติ ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่มตัวอย่างโดยใช้กิจ
กรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติเป็นเวลา 4 สัปดาห์ในช่วงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ ถึง 1 มีนาคม
2545 หลังจากสอนแต่ละบทเรียนแล้วผู้บริหารโรงแรม อาจารย์สอนภาษาอังกฤษจาก
มหาวิทยาลัยแม่โจ้และผู้วิจัยทำการประเมินบทเรียน ส่วนการประเมินความสามารถทาง
การฟังการพูดของผู้เรียนนั้นประเมินโดยผู้วิจัยและเพื่อนร่วมชั้น เมื่อเสร็จสิ้นการสอนโดยใช้
แผนการสอนทั้ง 14 บทเรียนแล้ว ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้เรียนเกี่ยวกับประสิทธิภาพบท
เรียนและพัฒนาการทักษะการฟังการพูดของผู้เรียน ข้อคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหลัง
จากการเรียนแบบเน้นงานปฏิบัติ

ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงาน
ปฏิบัติ พบว่า บทเรียนทั้ง 14 บทเรียนมีประสิทธิภาพมากและช่วยพัฒนาความสามารถใน
ด้านการฟังการพูดของผู้เรียนจากระดับดีถึงดีเยี่ยม