

ชื่อเรื่อง ผลการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมโดยวิธีการไป ทักน  
ศึกษาของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
ชื่อผู้วิจัย ชนัญญา โสมณวัฒน์  
ปีที่วิจัย 2555

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนให้ตรงตามความ  
ต้องการในวิชาภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ความรู้ให้กับ  
นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและนำไปพัฒนาอาชีพของตนในอนาคต และเพื่อนำไป  
ประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาอื่น ๆ ต่อไป กลุ่มเป้าหมายได้แก่ นักศึกษาจากสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่  
1 ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มีคะแนนผลสอบกลางภาค  
ตั้งแต่ 0 – 15 คะแนน โดยมีจำนวนทั้งหมด 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย  
คะแนนสอบกลางภาค การเข้าร่วมกิจกรรมทัศนศึกษา การสังเกตพฤติกรรม การเข้ารับฟังบรรยาย  
การทัศนศึกษาภายในโรงแรม การทารายงานสรุป การทำแบบฝึกหัดและการสอบปลายภาค การ  
รวบรวมแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ 1) ส่วนวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์หาความถี่แล้ว  
แปรผลเป็น ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากคะแนนการสอบกลางภาค การสำรวจความพึง  
พอใจ และคะแนนการสอบปลายภาค 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้วิเคราะห์ พฤติกรรมการ  
เรียน ทั้งในช่วงระหว่างที่เรียนหนังสือในชั้นเรียน และช่วงการไปทัศนศึกษา การมอบหมายงานและ  
การเขียนรายงานไปทัศนศึกษา ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ผู้เรียนไม่เคยได้มีโอกาสไปพักตามโรงแรม  
จึงไม่มีโอกาส ได้สัมผัสและได้เห็นการทำงานของพนักงานโรงแรมจึงไม่เข้าใจคำศัพท์บางคำที่ใช้ใน  
อุตสาหกรรมโรงแรม 2) ผลการประเมินการสอบกลางภาคพบว่านักศึกษาจำนวน 23 คน มีผลการ  
สอบอยู่ที่ คะแนนระหว่าง 0 – 15 คะแนน ให้เข้าร่วมการไปทัศนศึกษาเพื่อให้นักศึกษามองเห็นการ  
ทำงานภายในโรงแรมจริง โดยได้รับความร่วมมือจากโรงแรมโนโวเทล สยามสแควร์ 3) ด้านพฤติกรรม  
ผู้เรียน ผู้เรียนให้ความสนใจในด้านการเรียนมากขึ้น นักศึกษามีแรงบันดาลใจในการเรียนเนื่องจากได้  
เห็นสภาพการทำงานจริง 4) ในการพัฒนาด้านการเขียน นักศึกษาส่วนใหญ่เขียนอธิบายในลักษณะ  
การทำงานในโรงแรมได้เป็นอย่างดี แต่ที่เห็นได้ชัดคือการใช้โครงสร้างทางภาษายังไม่ถูกต้อง พบว่า  
นักศึกษาจำนวน 21 คน เขียนเน้นในเรื่องหน้าที่การทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ  
นักศึกษา 2 คน สรุปบรรยายถึงองค์ประกอบของโรงแรมโดยรวม 5) ผลการประเมิน ความพึงพอใจ  
ในการไปทัศนศึกษา ณ โรงแรมโนโวเทล ได้ข้อมูลจากการนักศึกษาที่มีผลคะแนนการสอบกลางภาค  
น้อยไปเข้าร่วมกิจกรรมการไปทัศนศึกษา จำนวน 23 คนนอกจากนี้ ยังมีนักศึกษาที่สนใจขอเข้าร่วม  
กิจกรรมนี้ด้วยอีก จำนวน 39 คน และเมื่อตอบแบบสอบถามแล้ว พบว่า คะแนนโดยรวมทั้งหมด อยู่  
ในเกณฑ์ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 52.75 ในเกณฑ์ดี คิดเป็นร้อยละ 39.5 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คิดเป็น  
ร้อยละ 7.5 และควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.25 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทัศนศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ  
อื่น ๆ อาทิ การเข้าร่วมกิจกรรมเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ใช้ในอนาคตได้ ได้

ประโยชน์ในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ ทำให้ค้นพบตัวเองว่าตัวเองพร้อมที่จะทำงานอาชีพนี้หรือไม่ เป็นกิจกรรมที่หาไม่ได้ในมหาวิทยาลัย ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้กับการทำงานในอนาคต เป็นความรู้ที่ดี ทำให้รู้รายละเอียดต่าง ๆ ตามแต่ละส่วนภายในโรงแรม และเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้ที่กำลังจะจบการศึกษา 6) ในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมใช้หนังสือเรียนจากสำนักพิมพ์ออกซ์ฟอร์ด (Oxford) High Season: English for the Hotel and Tourism Industry (2010) หนังสือดังกล่าวมีการเน้นการใช้ทักษะ ทางภาษาอังกฤษ 4 ทักษะ คือการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในการเรียนในรายวิชานี้จะเรียนทั้งหมด 6 บท ซึ่งก่อนหน้าที่นักศึกษาไปทัศนศึกษาได้มีการทำแบบฝึกหัดก่อนหน้าแล้วแต่เมื่อมอบหมายให้ทำอีกครั้งโดยหยิบยกแบบฝึกหัดที่สอดคล้องกับหัวข้อที่ไปทัศนศึกษาพบว่านักศึกษาสามารถตอบคำถามได้ดีกว่าก่อนการเข้ากิจกรรมการไปทัศนศึกษา สามารถยกตัวอย่างให้เห็นได้ชัดเจน แต่ยังมีปัญหาการใช้โครงสร้างทางภาษาที่ยังต้องแก้ไข และคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมบางคำที่ยังสะกดผิดควรรีบแก้ไขโดยด่วน นอกจากนี้ยังพบว่า หลังจากการเข้ากิจกรรมทัศนศึกษา ณ โรงแรมโนโวเทล ทำให้เห็นว่าเนื้อหาในหนังสือเรียนยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมนัก เช่นป้ายสัญลักษณ์ของโรงแรมรูปแบบการกรอกเอกสารการเข้าพักโรงแรมที่ยังไม่สมัยเหมือนที่ใช้ในปัจจุบันและระบบในการจองห้องพักในหนังสือเรียนเล่มนี้ยังเป็นระบบเดิมที่ปัจจุบันไม่นิยมใช้ 7) ผลการสอบปลายภาค มีนักศึกษาจำนวน 13 คน จาก 23 คน ที่มีคะแนนสูงขึ้น มีจำนวน 3 คนที่มีคะแนนคงที่ และ 7 คนที่มีคะแนนลดลง โดยเกรดนักศึกษายู่ระหว่าง D – C+ ซึ่งถือว่าผ่าน แต่อยู่ในเกณฑ์ระหว่างต้องปรับปรุงและพอใช้

คำสำคัญ: พัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม ทัศนศึกษา