

การพัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสู่การเป็นพนักงานโรงแรมสำหรับนักศึกษา  
ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2560 สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1

The development of a learning package for first year graduate students of the Vocational  
Educational Institute Northern Region 1 with the aim of developing their English language  
skills on their way to becoming professional hotel staff

อัปสร คอนราต

Linn Dehnert

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม  
2) หาประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม 3) ศึกษาความพึงพอใจของ  
นักศึกษาที่มีต่อชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชา การโรงแรม  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 1 ห้อง 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ  
วิจัยประกอบด้วย 1) ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม ซึ่งเป็นชุดการเรียนรู้ผ่านระบบ  
ออนไลน์ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม 3) แบบ  
สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม

ผลการวิจัย พบว่า 1) ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม มีรูปแบบเป็นชุดการ  
เรียนรู้โดยระบบออนไลน์ ผ่าน Google classroom เนื้อหาที่ใช้ในชุดการเรียนรู้ได้ใช้ เนื้อหาจากคู่มือการ  
อบรมสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) สาขาธุรกิจโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม  
ซึ่งจัดทำขึ้นตามกรอบความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน  
ประกอบด้วยเนื้อหา 5 หน่วย ดังนี้ 1) Take general enquiries by phone 2) Respond to  
customer requests or order 3) Make calls to place orders 4) Handle customer complaints  
5) Make complaints 2) ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ  
79.5/80.5 3) นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนด้วยชุดการเรียนรู้ใช้งานได้สะดวก ช่วยให้เกิดการ  
เรียนรู้ด้วยตนเอง ระดับมาก แต่มีความพึงพอใจใน ความสวยงามของภาพประกอบในชุดกิจกรรมการ  
เรียนรู้ ระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ชุดการเรียนรู้ การสื่อสารในโรงแรม

## **Abstract**

The aims of the research were 1) to develop an English learning package for communication in the hotel. 2) to research its efficiency and 3. to find out about the students' satisfaction with this learning package.

The learning package was tested by a purposive sample group of 20 year 1 group 2 students of the Hotel Department at the Vocational Educational Institute Northern Region 1.

Instruments included an online learning package for English communication in the hotel, the achievement test for this online learning package and a questionnaire to study the students' satisfaction with this learning package.

The learning package was created using the google classroom online learning platform that was filled with contents from the Trainee Manual and Trainer Manual in the field of Food and Beverage Service Generic Competencies arranged by ASEAN under the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals.

The research results were as follows: 1) The efficiency value of the English learning packages for communication in the hotel was 79.5/80.5 2) The students' satisfaction for the convenient access that allows self-learning was high, but their satisfaction with the illustrations in the learning package was moderate.

Keywords: learning package, communication in the hotel