

การวิเคราะห์ความต้องการ ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในยุควิถีใหม่ กรณีศึกษา
โรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก
**An analysis of Needs, Abilities, and Forms in Using English for
Communication of Front Desk Staff in the New Normal:
A Case Study of Hotels and Resorts in
Nakhon Nayok Tourist Attractions**

ธิตาภา สินธุรัตน์, ธันยาภัทร์ สร้อยสุวรรณ,
ก้องเกียรติ คุณาสถิตยชัย และ ปราชญ์ชนิต คงสมบุญ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**Thitapa Sinturat, Thanyapatra Soisuwan,
Kongkiat Khunasathitchai and Pratchanit Kongsomboon**
Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Corresponding Author, E-mail: thanyapatra_s@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในยุควิถีใหม่ ประชากรที่ศึกษาคือพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม รีสอร์ท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ที่ตอบรับให้ความร่วมมือจำนวน 58 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคะแนนและแบบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารก่อนและหลังเรียน และสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระเบียบวิธีวิจัยใช้แบบผสมผสานทั้ง การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานคะแนนเปรียบเทียบก่อนเรียนและหลังเรียน รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนจากการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 2) ระดับความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยภาพรวมที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้แล้ว ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการพูดน้อย ดังนั้นควรมีการจัดอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารพร้อมทั้งเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของภาษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: ความต้องการ; ความสามารถ; รูปแบบ; พนักงานต้อนรับส่วนหน้า; ยุควิถีใหม่

* วันที่รับบทความ : 6 ธันวาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 10 ธันวาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 11 ธันวาคม 2566

Received: December 6 2023; Revised: December 10 2023; Accepted: December 11 2023

Abstracts

The purposes of this research were: to identify the needs, abilities and forms using English for communication of hotel front desk staff in Muang District, Nakhon Nayok Province. Participants in this study were 58 front desk staff from the hotels/resorts in Muang District, Nakhon Nayok Province. The research instruments used was a five rating scale questionnaire, a pretest-posttest English capability measurement, and self-access learning program. A mixed methodology was applied with both quantitative and qualitative studies. Quantitative collected data was analyzed by descriptive statistics using percentage, mean, S.D., paired sample T-Test for pre-posttest, including one-way ANOVA, while other qualitative data were analyzed through interview questions. The research revealed that: 1) the posttest learning achievement was significantly higher than that of the pre-test with the significant level at 0.5, 2) the staff's overall satisfaction levels towards the self-access learning program were at the high level. In addition, the research results reflected that the hotel front desk staff understand English in low level, especially speaking skill. Therefore, the English oral communication courses should be provided to improve the potential of front desk staff for offering sustainable services in the future.

Keywords: Needs; Abilities; Forms; Front Desk Staff; New Normal

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในสิบอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) และต่อยอดสู่อุตสาหกรรมในอนาคต ได้แก่ การคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ มีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมธุรกิจอื่น ๆ เช่น ที่พัก การขนส่ง ภัตตาคารและร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น เป็นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบวงจร สร้างรายได้มากมายให้กับประเทศไทยในลำดับต้น ๆ ในปี พ.ศ. 2561 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.94 ล้านล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก สำหรับในประเทศไทย มีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง หนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยว และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร คือ จังหวัดนครนายก เป็นจังหวัดหนึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนกลางของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานครตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 305 เลียบคลองรังสิต ผ่านอำเภอองครักษ์ถึงจังหวัดนครนายก ระยะทาง 105 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง คือ จังหวัดปทุมธานี สระบุรี นครราชสีมา ปราจีนบุรี และฉะเชิงเทรา แบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากพลี อำเภอบ้านนา และอำเภอองครักษ์ เป็นจังหวัดที่มีความมั่งคั่งทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร อาทิ เขื่อนและอ่างเก็บน้ำ น้ำตก วัด และสวนเกษตร โดยสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง มูลค่าเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวและบริการด้านอาหารเพิ่มขึ้น มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ก่อนสถานการณ์โรคระบาด (พ.ศ.2557-2561) และมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี รวมถึงจำนวนที่พัก โรงแรม รีสอร์ทและห้องพักรวมมากกว่า 200 แห่ง การท่องเที่ยวแบบพักค้างคืนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากอัตราการเข้าพักแรกทีเพิ่มขึ้นทุกปี ค่าใช้จ่ายเพื่อการ

ท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคนเพิ่มขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นกลุ่มที่ใช้จ่ายสูงกว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวซบเซา ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมของประเทศไทยที่เติบโตอย่างรวดเร็วและสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากต้องเผชิญกับวิกฤตอย่างหนัก ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในระยะสั้น หากยังส่งผลกระทบระยะยาวผ่านการเปลี่ยนแปลงของ **Megatrend** ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป มีการคาดการณ์การกลับมาฟื้นตัวของธุรกิจนี้ในอนาคต เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้คนมีอสังหาริมทรัพย์ดี แต่ธุรกิจโรงแรมอาจต้องมีการปรับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจตลอดจนมีการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของโลกยุค **New Normal** แต่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในธุรกิจนี้ จากผลของวิกฤตโรคระบาด ผู้ประกอบการโรงแรมที่พักต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและสามารถรักษาระดับรายได้ไว้ อีกทั้งต้องมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่น หรือแม้กระทั่งกับธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง

ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมที่พักจึงต้องปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้บริบททางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปช่วงหลังวิกฤตโรคระบาด ก่อนที่การเดินทางระหว่างประเทศจะฟื้นกลับคืนสู่สภาพปกติ การท่องเที่ยวจะตอบโจทย์รายบุคคลมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและเป็นการพัฒนาต่อยอดธุรกิจ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย เช่น การเสนอแพ็คเกจการท่องเที่ยวที่ดึงดูดลักษณะด้านท่องเที่ยวของชุมชนที่โรงแรมหรือที่พักนั้น ๆ ตั้งอยู่ ตามความต้องการและความสนใจของแขกที่มาพัก ควบคู่ไปกับการขายห้องพัก สำหรับธุรกิจโรงแรม ปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็นสำหรับธุรกิจนี้ คือ การใช้ภาษาในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนบุคคลใดมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อตนเองและหน่วยงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ ทำให้เกิดการรับรู้และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องร่วมกัน

ภาษาอังกฤษนับว่าเป็นภาษาสากลที่ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารกันระหว่างผู้คนได้อย่างไร้ขีดจำกัด เป็นสื่อกลางที่ใช้ในการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข่าวสารและความรู้ ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็น เพื่อให้ประชากรของประเทศมีศักยภาพที่จะแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ บุคคลใดมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อตนเองและหน่วยงาน เช่นเดียวกับงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พนักงานโรงแรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจนี้ ซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการและมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการโดยเฉพาะลูกค้า

ชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะมาจากประเทศใด ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกาฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน หากพนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารกับแขกที่เข้ามาพักในโรงแรมได้ จะทำให้เกิดปัญหาในการทำความเข้าใจระหว่างกัน อีกทั้งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมความประทับใจแก่ลูกค้าและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานที่นั้น ๆ ซึ่งความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นปัญหาต่อการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ มีผลทำให้การบริการไม่เป็นที่พอใจและไม่มีประสิทธิภาพ (ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์, 2557; มินตรา ไชยชนะ, 2560; บุญพา คำวิเศษณ์, 2561; ไพลิน รื้อทอง, 2563)

สำหรับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขาโรงแรมนั้น ก่อนการระบาดของไวรัสโควิด 19 จากงานวิจัย พบว่า ทักษะการพูดและทักษะการฟังภาษาอังกฤษเป็นทักษะสำคัญต่อการสื่อสารในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม แต่ผู้ให้บริการยังขาดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เหมาะสม ซึ่งภาษาอังกฤษในงานท่องเที่ยวและโรงแรมนั้นเป็นการใช้ภาษาที่สุภาพและมีการสอแสดงหลักการทางจิตวิทยาที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้สึกและความต้องการในการบริการ

ดังนั้นพนักงานผู้ปฏิบัติงานในด้านนี้ ควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะนี้ในบริบทของการให้บริการเพื่อเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่างชาติ นอกจากนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการโรงแรม จะอยู่ในรูปแบบการพัฒนาสื่อการเรียนรู้อังกฤษเพื่อการโรงแรม เป็นการใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงแรมโดยทั่วไป ไม่ได้เจาะจงในงานเฉพาะด้าน ในปี พ.ศ. 2550 ธีระเดช ชื่นประภา นุสรณ์ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต โดยผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า นอกเหนือจากคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานทางด้านการโรงแรมแล้ว ควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษครบทั้ง 4 ทักษะคือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน รวมทั้งภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการเอกสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม และควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวและแขกผู้เข้าพักในโรงแรม มีความรอบรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในการโน้มน้าวใจและสมานฉันท์ มีความรอบรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการวางแผนโฆษณา ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและการโรงแรม และมีความรอบรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการวางแผนนำเที่ยวและการจัดรายการนำเที่ยว ตลอดจนสามารถขายสินค้าหรือผลผลิตของโรงแรมหรือชุมชน เป็นช่องทางรายได้ของโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ทำในช่วงระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของ Megatrend ก่อให้เกิดพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ให้บริการควรมีความสามารถด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการขายห้องพักของโรงแรม/รีสอร์ทเท่านั้น หากแต่ต้องสามารถประชาสัมพันธ์และทำการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย

ในฐานะที่ทีมผู้วิจัยเป็นทีมผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า และ รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำให้ทีมผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่ทำงานในสถานที่จริงในโรงแรม/รีสอร์ท ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นการบริการวิชาการให้กับชุมชนเชิงพื้นที่ (area-based and community) ของมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำมาปรับปรุงเนื้อหาการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า และ ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมได้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้จากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานจริงในโรงแรม/รีสอร์ท เป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานได้จริงภายหลังจบการศึกษา อีกทั้งเป็นการบริการวิชาการให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/รีสอร์ทที่ทำงานในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก เป็นการพัฒนางานบริการส่วนหน้าในส่วนของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานด้านการบริการส่วนหน้า เสริมศักยภาพของบุคลากรในงานธุรกิจโรงแรม เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจนี้ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครนายกในยุควิถีใหม่
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/ รีสอร์ทของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/ รีสอร์ทในยุควิถีใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและรีสอร์ทของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน เนื่องจากไม่เคยมีการสำรวจ และจำนวนพนักงานมีการเข้าออกอยู่บ่อยครั้ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและรีสอร์ทของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายกจำนวน 58 คน จาก 15 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 3 ถึง 4 ดาว การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบ

ตามสะดวก (convenient sampling) เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ทที่ให้การตอบรับเข้าร่วมโครงการและตามความสมัครใจของผู้ถูกวิจัย โดยผู้วิจัยไม่ได้เจาะจงว่าจะต้องเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับจากโรงแรม/ รีสอร์ทใดเป็นการเฉพาะเจาะจง

เนื้อหาวิชาที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษาฝึกเขียนเรียงความภาษาอังกฤษ 3 ประเภทคือ บรรยาย (narration) พรรณา (description) แสดงเหตุและผล (cause and effect) ซึ่งแบ่งประเภทย่อยของข้อผิดพลาดไวยากรณ์ระดับคำ (word level) ที่พบบ่อยในงานเขียนภาษาอังกฤษ ได้แก่ article, noun plural, verb, tense, voice, subject-verb agreement, preposition, part of speech, spelling, infinitive, gerund, modal/auxiliary, there is/there are, possessive ('s), pronoun/relative pronoun, conjunction, word order, punctuation, adjective, adverb และ capitalization (อ้างอิงและปรับจาก Indiana University Bloomington) และใช้ผู้ตรวจซึ่งมีประสบการณ์ในการสอนการเขียนภาษาอังกฤษจำนวนทั้งหมด 3 คน เป็นผู้ตรวจงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก) สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-access learning) เป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/รีสอร์ทในจังหวัดนครนายก

ข) บทเรียน (lessons) ผู้เรียนมีระยะเวลาในการเรียนบทเรียนจากสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งหมด 8 สัปดาห์ (2 เดือน) เนื่องจากผู้เรียนต้องทำงานไปด้วย ผู้วิจัยมีการชี้แจงการเข้าทำบทเรียนในสื่อการเรียนรู้ผ่านทางไลน์กลุ่มของแต่ละโรงแรม/รีสอร์ท ก่อนการใช้งานจริง บทเรียนมีทั้งหมด 5 บท ดังนี้

- Unit 1 Reservation
- Unit 2 Check In
- Unit 3 Service and Facilities
- Unit 4 Handling Complaints
- Unit 5 Check Out

ค) แบบทดสอบการเขียนก่อนเรียนและหลังเรียน (pretest and posttest) กำหนดให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน และเมื่อจบการทดลองใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองแล้ว ผู้เรียนจะต้องทำแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อหาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียนหลังใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยแบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การใช้ภาษา (language focus) และ การฟัง (listening) จำนวนรวม 30 ข้อ

ง) แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ (Exercise/Self-practice) ทำยบทเรียน 5 บท มี 2 ส่วน คือ การฟัง และการใช้ภาษา โดยผู้วิจัยให้ผู้เรียนฝึกทำแบบฝึกหัดเพื่อเป็นการทดสอบความรู้ของผู้เรียนเกี่ยวกับบทเรียนแต่ละบท

จ) แบบสอบถามวัดความคิดเห็น (questionnaire) มี 2 ชุด คือแบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ท และแบบสอบถามความพึง

พอใจต่อการใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ฉ) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น (in-depth interview) ต่อความต้องการจำเป็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ทในจังหวัดนครนายก เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึก เป็นส่วนของรายละเอียดเพิ่มเติมจากคำถามในแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง ๆ ละ 1 ท่าน จากโรงแรม/รีสอร์ทที่มีพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าร่วมโครงการ และมีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครนายก จำนวน 1 ท่าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่อไปนี้

ก) ค้นคว้ารวบรวม ศึกษาข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ค) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองการใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ทในจังหวัดนครนายก และให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด/แบบทดสอบหลังเรียนจบแต่ละบทเรียน

ง) เก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการทดลองผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบเขียนก่อนเรียน เพื่อเก็บข้อมูลก่อนทดลอง หลังจากจบบทเรียน

จ) ผู้เรียนทำแบบประเมินความพึงพอใจของการใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (5-point rating scale)

ฉ) สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครนายก เพื่อได้ข้อมูลเชิงลึก

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความต้องการจำเป็น และ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้สื่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำการหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนรู้และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องและความเที่ยงตรง โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 แน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นมีความสอดคล้องและเที่ยงตรง

ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นมีความสอดคล้องและเที่ยงตรง

ให้คะแนน -1 แน่ใจว่าแบบทดสอบนั้นไม่มีความสอดคล้องและเที่ยงตรง

นำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบความรู้ที่สร้างขึ้น

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC หากมีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือเนื้อหา แสดงได้ว่าคำถามข้อนั้นใช้ได้ มีความสอดคล้องและเที่ยงตรง (ปราณี หล้าเบญญะ, 2559) แล้วนำแบบทดสอบความรู้ที่ได้จากการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้จริงกับผู้เรียนคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 58 คน ในส่วนของวิธีการดำเนินการ สามารถสรุปได้ดังนี้

สำรวจบริบทโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดนครนายก



สร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยและตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม บทเรียน แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน



พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

สำหรับงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/รีสอร์ทผ่านสื่อการเรียนรู้



เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล



แปลผลข้อมูลและเขียนรายงานบทความวิจัยเผยแพร่

ระยะเวลาในการทำวิจัย

กำหนดเวลาในการเรียนรู้จากสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเวลา 8 สัปดาห์ ไม่กำหนดวันและเวลาเรียน แล้วแต่ความสะดวกของผู้เรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับส่วนของการทำวิจัยมีการนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ท

- ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ (mean)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานคะแนนหลังเรียนมีค่าสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน

- Paired Samples T-Test

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อการเรียนรู้

- ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ (mean)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

- One-Way ANOVA

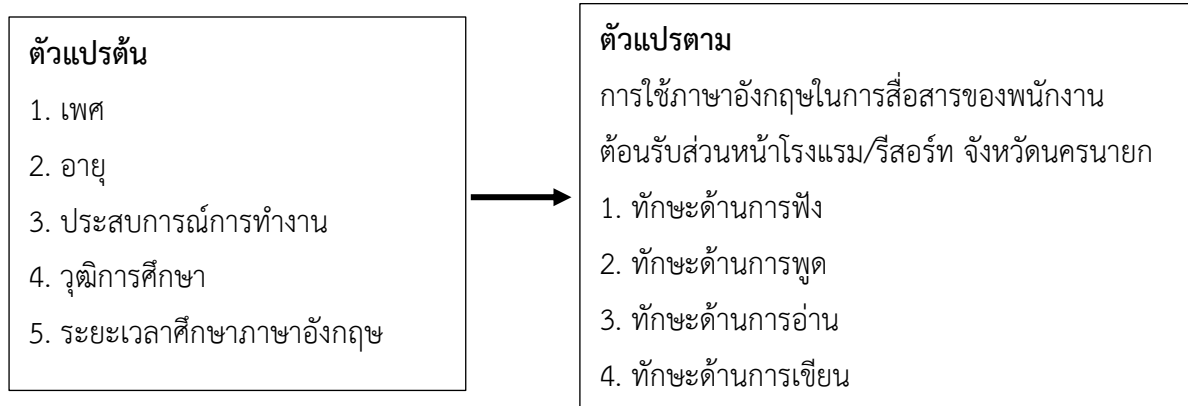
ในส่วนของการทดสอบแบบสอบถาม มีการนำระดับความคิดเห็นมาหาค่า S.D. แล้วนำไปแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังต่อไปนี้

4.50-5.00	ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด
3.50-4.49	ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก
2.50-3.49	ความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง
1.50-2.49	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย
1.00-1.49	ความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยสำรวจความต้องการ ความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมและรีสอร์ทของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก โดยกลุ่มเป้าหมายในการถ่ายทอดผลการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานในโรงแรมและรีสอร์ท ผู้ประกอบการโรงแรมและรีสอร์ท และ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ของจังหวัดนครนายก และเผยแพร่สื่อการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการส่วนหน้า ให้โรงแรม/รีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก เป็นการบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นพื้นที่ area-based การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ติดกับจังหวัดปทุมธานี โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครนายกในยุควิถีใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/ รีสอร์ทในภาพรวม ดังนี้

ความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ท	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ทักษะการฟัง	2.63	0.95	ปานกลาง	2
ทักษะการพูด	2.67	0.93	ปานกลาง	1
ทักษะการอ่าน	2.50	0.96	น้อย	3
ทักษะการเขียน	2.49	0.95	น้อย	4
ภาพรวม	2.57	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ทในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน และระดับน้อย 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทักษะการพูด ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมาด้านทักษะการฟัง ($\bar{X} = 2.63$) ด้านทักษะการอ่าน ($\bar{X} = 2.50$) และด้านทักษะการเขียน ($\bar{X} = 2.49$)

วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2. เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/รีสอร์ทของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยเป็นร้อยละของการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนจากการเรียนรู้การใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ท (n = 58)

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม	การทดสอบ	$\bar{x}$	S.D.	t Value	Sig
test	30	ก่อนเรียน	12.76	4.20	-10.181	0.000*
		หลังเรียน	16.31	4.03		

จากตารางที่ 2 แสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้จากการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมพบว่า คะแนนเฉลี่ยร้อยละก่อนเรียน 12.76 และคะแนนเฉลี่ยร้อยละหลังเรียน 16.31 คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม/รีสอร์ทในยุควิถีใหม่

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเนื้อหาบทเรียน ด้านการใช้ภาษา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ ด้านมัลติมีเดีย ด้านการประเมิน และความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้	ระดับความความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านเนื้อหา	4.10	0.83	มาก	5
ด้านการใช้ภาษา	4.07	0.93	มาก	6
ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบ	4.10	0.81	มาก	4
ด้านมัลติมีเดีย	4.17	0.77	มาก	1
ด้านการประเมิน	4.10	0.73	มาก	3
ด้านความพึงพอใจในภาพรวม	4.17	0.82	มาก	2
ภาพรวม	4.12	0.71	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมัลติมีเดีย ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาด้านความพึงพอใจในภาพรวม ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการประเมิน ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบ ($\bar{X} = 4.10$) ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 4.10$) และด้านการใช้ภาษา ($\bar{X} = 4.07$)

อภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยของกรณีศึกษาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมและรีสอร์ทในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครนายก ดังนี้

1. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จบสาขาการจัดการโรงแรม มีระยะเวลาในการศึกษาภาษาอังกฤษ ระหว่าง 1-5 ปี มีการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมโดยเฉพาะทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยเป็นความรู้ภาษาอังกฤษที่ได้มาจากการเรียนในสถาบันการศึกษาที่ตนเองจบมา ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมจากสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะเวลาศึกษาที่เหมาะสมคือ 3 เดือน และช่วงเวลาเรียนที่สะดวก คือวันธรรมดาช่วงเย็น/กลางคืน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิดา ปานดำรงสฤติ (2556) ได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ และนำมาซึ่งข้อมูลมาบูรณาการในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ จากการวิจัย พบด้วยว่า ผู้ทำงานในสายธุรกิจโรงแรม จบการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และไม่ค่อยให้ความสำคัญในการใช้ประสบการณ์และทักษะด้านภาษาอังกฤษในการทำงานต้อนรับส่วนหน้า

ทักษะด้านการพูดและการฟัง เป็นทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จำเป็นต้องมีการฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ รวมทั้ง การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ และการฟังเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียน เป็นสิ่งจำเป็น ส่วนทักษะการพูด การกล่าวต้อนรับ ทักทาย และอำลาลูกค้า รวมทั้งการตอบรับเมื่อลูกค้าชมเชย หรือให้สินน้ำใจ เป็นทักษะทางภาษาที่จำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005) และ Chaiyapantoh (2008) พบว่า การใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีการใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ

การศึกษครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดในการปฏิบัติงานมีมากกว่าทักษะอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสกร จารุมณี (2558) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ทักษะการฟังและการพูด มีความจำเป็นสูงสุด ส่วนทักษะการอ่านและทักษะการเขียนมีความจำเป็นรองลงมา

ด้านทักษะการอ่าน การอ่านบันทึกข้อความ ตลอดจนการอ่านเอกสารการเดินทางของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น และทักษะการเขียน การกรอกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า และการกรอกแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้อนรับควรให้ความสำคัญ ตามการอ้างอิงของ บริทธิชคานซิล (2561 : ออนไลน์) ที่เน้นให้ผู้เรียนภาษาให้เรียนรู้ภาษาอังกฤษจากแหล่งเรียนรู้หลากหลายรอบตัว เช่น เจ้าของภาษา ป้ายต่าง ๆ กล่องผลิตภัณฑ์ รายการโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แบบฟอร์มและเอกสาร ของหน่วยงาน สถานประกอบการต่าง ๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรม/รีสอร์ทและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครนายก สรุปได้ว่า ทางโรงแรม/รีสอร์ทและหน่วยงานการท่องเที่ยวเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากหลังเหตุการณ์โควิด มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรมีความรู้ในทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม/รีสอร์ท ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Peterson and McCathy (2003) กล่าวคือทุกสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม ย่อมต้องการมีพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในเรื่องนั้นๆได้อย่างชัดเจนและพบว่า อุตสาหกรรมด้านการ โรงแรมต้องเน้นการบริการและคุณภาพของการบริการจึง ควรมีการจัดการอบรมเพื่อช่วยพัฒนาและเพิ่มศักยภาพ ของบุคลากรในโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น และงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ฤทธิ์รัตน์ และคณะ (2564) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการจัดอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับแรงงานต่างชาติได้

2. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ทำให้ทราบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน สอดคล้องกับ Admission Premium (2018) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษยังมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้วยเหตุผลที่เป็นแรงเสริมดังกล่าวมาข้างต้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จึงพยายามเรียนรู้และทำคะแนนทดสอบหลังเรียนได้ดีขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ฤทธิ์รัตน์ และคณะ (2564) ที่เสนอแนะว่า การจัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจะช่วยให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม จากผลคะแนนที่ปรากฏ แม้ว่า

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะได้คะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน โดยก่อนสอบ ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (เฉลี่ย 12.76) เมื่อเทียบกับหลังเรียน (เฉลี่ย 16.31) ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเรียนภาษาอังกฤษต้องใช้เวลาและมีการใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน ตลอดจนการปรับใช้ในการทำงาน จึงจะทำให้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไป สอดคล้องกับ ทิศนา แคมมณี (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้นั้นจะให้ความสำคัญ ของความแตกต่างระหว่างบุคคล และการได้ช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าจากระดับพัฒนาการที่ผู้เรียนเป็นอยู่ไปถึงระดับพัฒนาการที่ผู้เรียนมีศักยภาพที่จะไปถึงได้นั้นเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กันไป เช่นเดียวกับ อนุชา คชะชัย (2555) และ สุวรรณ ฤทธิ์รัตน์ และคณะ (2564) กล่าวว่า การเรียนผ่านระบบมัลติมีเดียช่วยลดความสามารถที่แตกต่างของการเรียนระหว่างบุคคล โดยธรรมชาติ ผู้เรียนแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้ที่ใช้เวลาแตกต่างกัน

3. การพัฒนารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ในส่วนของสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านมัลติมีเดีย และด้านการใช้ภาษา มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้น ในการพัฒนารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในอนาคต รูปแบบทางด้านภาษาควรเน้นการใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร จะช่วยเพิ่มคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โอนทัย ทิพนก (2532) และ Fernandez and Bedia (2004) ที่พบว่าการใช้รูปแบบภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมี คุณภาพคือความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ รับการจองห้องพัก การบริการให้ข้อมูลคำแนะนำ ตอบคำถาม หรือข้อสงสัย ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นส่วน หนึ่งของการแสดงถึงศักยภาพของบุคลากรของทางโรงแรม ซึ่งภาษาที่เหมาะสม เป็นทักษะที่มีความสำคัญมาก ดังนั้น โรงแรมจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยใช้ภาษาที่เหมาะสมในการให้คำอธิบายความหมาย ตอบคำถามข้อสงสัยของแขกหรือลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน และเกิดความประทับใจ สำหรับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น ทักษะด้านการพูดเป็นทักษะที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องการพัฒนามากที่สุด

ทั้งนี้อาจเพราะ ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน ทำให้ขาดความมั่นใจในการพูด และไม่ได้รับการฝึกฝนให้ได้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ยังสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่ดี ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารู้คำศัพท์น้อย ขาดการผูกประโยคตามและหลักไวยากรณ์ ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง ไม่เข้าใจประโยคในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูงค์กร จินดาพล (2564) ที่เสนอแนะว่า ผู้ประกอบการอาจจะแก้ไขด้วยตัวเองหรือร่วมมือกับทางภาครัฐในการทำหลักสูตร เพื่อ

พัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้นำมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Chayanuvat, A., Soisuwan, T., & Goenchanart, (2020) และ Soisuwan, T., Lekdumrongsak, P., Iamlaor, A., & Chaisiri, T. (2022) ได้ให้ความคิดเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีในการช่วยสอนทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ อาจมีส่วนช่วยสนับสนุนในการเรียนรู้ได้ดีขึ้น ควรพัฒนารูปแบบการสอนภาษา โดยให้ผู้เรียนสามารถโต้ตอบ มีปฏิสัมพันธ์ เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบ 2 ทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณยุทธภรณ์ และคณะ (2564) ที่สนับสนุนว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่นการใช้โปรแกรมฝึกภาษาอังกฤษด้วยตนเองจะเป็นแนวทางช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถทางภาษาของตนเองได้อย่างสะดวกและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ในแต่ละสถานการณ์หลัก ยังมีสถานการณ์ย่อย รวมถึงมีคำศัพท์เฉพาะในแต่ละสถานการณ์ จึงเป็นข้อจำกัดในการจดจำบทเรียน เนื่องจากพื้นฐานความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาแตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการอบรมเฉพาะสถานการณ์ จะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างต่อเนื่อง
2. เนื่องจากปัจจุบัน การวัดประสิทธิภาพพูดสื่อสาร เรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะวิเคราะห์จากการใช้คะแนนจากการวัดความสามารถจากทำแบบวัด (แบบเลือกตอบ) ซึ่งอาจไม่สะท้อนถึงความสามารถในการพูดสื่อสารจริง ดังนั้นจึงควรศึกษาคะแนนการประเมินระดับความสามารถในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถและรูปแบบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม/รีสอร์ท ในพื้นที่ที่หลากหลาย เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ และนำมาขยายผลสู่การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. อาจมีการขยายระยะเวลาในการทำวิจัย เพื่อจะได้ศึกษาว่า ความคงอยู่ของความรู้ (retention) ส่งผลต่อการวิจัยหรือไม่ เมื่อเวลาผ่านไป และก่อให้เกิดการเรียนรู้แบบยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทิตนา แคมมณี. (2556). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- บุญพา คำวิเศษณ์. (2017). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและ ที่พักใน จังหวัดภูเก็ต. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk Universit.* 3 (3), 25-35.
- ปราณี หล้าเบญจ. (2559). การหาคุณภาพของเครื่องมือวัดและประเมินผล. ยะลา: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- มินตรา ไชยชนะ, สรศักดิ์ เชี่ยวชาญและสุภารัตน์ทองเณร. (2559). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ และศิลปศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2564). การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.* 16 (55), 105-116.
- สุนิดา ปานดำรงสถิต. (2556). ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจ โรงแรม จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.* 5 (1), 29-38.
- ไพลิน รื้อทอง และ สุรภา ไถ่บ้านกวย (2563). การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วน หน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการพิเศษ หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวรรณา ยุทธภรณ์ และคณะ (2564). การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ใน กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- อนุชา คชะชัย. (2555). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ มัลติมีเดียตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ วิชา วิทยาศาสตร์ เรื่องระบบต่างๆ ในร่างกาย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดอู่ตะเภา. *Veridian E-journal, Slipakorn University,* 5(1),93-94.
- อโณทัย ทิพกนก. (2532). การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Admission Premium. (2018). ทำไมภาษาอังกฤษจึงสำคัญสำหรับคนทำงาน. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2566. แหล่งที่มา: [https:// www.Admissionpremium.com/libra/news/3570](https://www.Admissionpremium.com/libra/news/3570)

- Aunruen, R. (2005). Needs Analysis of English for Travel Agents in Ching Mai. *Online*. Retrieved from <http://tdc.thailis.or.th/dc/basic.php>.
- Chaiyapantoh, P. (2008). The Needs and Problems in Using English With foreigners of Hotel Desk staff in Mueng District. Ubon Ratchathani Province. *Online*. Retrieved from <http://tdc.thailis.or.th/dc/basic/php>.
- Chayanuvat, A., Soisuwan, T., & Goenchanart, P. (n.d). *A Survey of International Students' Opinions on Digital Technology at the Master of Education Level at a Thai Private University*.
- Fernandez, M. C. L., & Bedia, A. M. S. (2004). Is the Hotel Classification System a Good Indicator of Hotel Quality?: An Application in Spain. *Tourism Management*. 25, 771-775.
- Peterson, C. A., & Mc Carthy, C. (2003). Hotel Development of Cultural Tourism Elements. *Tourism Review*. 58 (2), 38-42.
- Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2003). Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior. *Tourism Management*. 25, 471-481.
- Soisuwan, T., Lekdumrongsak, P., Iamlaor, A., & Chaisiri, T. (2022). An Investigation on the Use of Google Translate in Studying English Language: A case study in a university at Pathumthani Province. *Rangsit Journal of Educational Studies*. 9 (2), 1-24.