การศึกษาผลของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย

A Study on the Effects of Self-Learning Media Packages on the Retention of English-Speaking Skills: A Case Study of Front Desk Staff at Loei Palace Hotel, Loei Province

ศรีจิตรา นวรัตนาภรณ์[1]
Srijittra Navaruttanaporn[1]
Corresponding Author's Email: sijittra.nav@lru.ac.th
(Received: October 3, 2025; Revised: May 18, 2026; Accepted: May 21, 2026)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาที่ยังคงเหลืออยู่ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มที่ศึกษาประกอบด้วยพนักงานจำนวน 5 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษและไม่ใช่สาขาภาษาอังกฤษ ของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย โดยใช้วิธีเลือกประชากรทั้งหมด เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบคำถามเพื่อประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง การวิเคราะห์ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทั้งสองกลุ่มมีการพัฒนาทักษะและความคงทนในการพูดภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษลดลงจากระดับปานกลางในครั้งที่ 1 เหลือเล็กน้อยในครั้งที่ 2 และ 3 นอกจากนี้ พนักงานมีการเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาและใช้ภาษาท่าทางเหมาะสมขึ้นในขณะพูดภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ: ความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเลยพาเลซ ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

Abstract

This qualitative research aimed to investigate the retention of English-speaking skills and the remaining problems in English-speaking skills among front desk staff at Loei Palace Hotel, Loei Province, after using a self-learning media package. The participants consisted of all five front desk staff members of Loei Palace Hotel in Loei Province, including graduates from both English and non-English majors, selected using total population sampling. The research instruments included an English-speaking skills assessment questionnaire and a self-learning media package. Data were analyzed using content analysis. The results revealed that both groups of staff showed clear improvement and retention in English-speaking skills. English-speaking problems decreased from a moderate level in the first assessment to a minor level in the second and third assessments. In addition, the staff demonstrated greater understanding of native speakers' culture and used more appropriate nonverbal communication while speaking English.

Keywords: retention of English-speaking skills, hotel front desk staff, Loei Palace hotel, self-learning media package

ความเป็นมาของปัญหา

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งถือเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศไทย ก่อนสถานการณ์โควิด-19 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมาก และหลังจากสถานการณ์เริ่มดีขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยมี

[1] คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
[1] Faculty of Humanities and Social Sciences, Loei Rajabhat University

แนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 มีจำนวน 510,767 คน ในปี 2565 เพิ่มเป็น 11,065,226 คน ในปี 2566 เพิ่มขึ้นเป็น 28,150,016 คน และในปี 2567 เพิ่มถึง 35,545,714 คน ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากประเทศมาเลเซีย จีน อินเดีย รัสเซีย สหรัฐอเมริกา เยอรมนี ออสเตรเลีย แอฟริกา อิสราเอล และซาอุดีอาระเบีย ตามลำดับ (Ministry of Tourism and Sport, 2021-2024) แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง และมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังจังหวัดและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (Navaruttanaporn, 2025)

ตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองของประเทศไทย จังหวัดเลยได้รับการจัดให้เป็นหนึ่งใน 55 จังหวัดเมืองรองที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงามและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Thai PBS, 2024; Thairath Online, 2024) ในปี 2564 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดเลย จำนวน 1,466 คน ในปี 2565 เพิ่มขึ้นเป็น 9,038 คน ในปี 2566 เพิ่มเป็น 18,956 คน และในปี 2567 เพิ่มถึง 40,524 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการฟื้นตัวของการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน (Ministry of Tourism and Sport, 2021-2024) โรงแรมเลยพาเลซเป็นโรงแรมในจังหวัดเลยที่เป็นโรงแรมมาตราฐาน 4 ดาว ขนาดกลางมีห้องพัก 156 ห้อง ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองเลย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกพักโรงแรมเลยพาเลซ เนื่องจากทำเลที่ตั้งดีติดสวนสาธารณะ บรรยากาศเงียบสงบ เหมาะกับการพักผ่อน เดินทางสะดวก การให้บริการดี พนักงานเป็นมิตรและพูดภาษาอังกฤษได้พอสมควร โรงแรมนี้จึงเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดในเมืองเลยสำหรับมาตรฐานสากลของชาวต่างชาติ Booking Holdings Inc., (n.d.) ดังนั้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ยังพบปัญหาในด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในทักษะการพูด (Navaruttanaporn, 2014)

จากงานวิจัยเดิมของ Navaruttanaporn (2014) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาและมีความต้องการใช้สื่อการเรียนรู้ที่ช่วยพัฒนาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพ เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังนั้นการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ตามสะดวก และเหมาะกับบริบทในการปฏิบัติงานจริง (Pham, 2023; Namtapi, 2022; Nguyen, 2025) ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้การเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจที่ดี (Navaruttanaporn, 2021)

อย่างไรก็ดี ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานระยะยาวคือ ความคงทนของการพูดภาษาอังกฤษ (Retention of English-speaking) โดยเฉพาะอุตสาหกรรมด้านการโรงแรมที่พนักงานต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวในขณะปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งแตกต่างจากการพูดภาษาอังกฤษทั่วไป (Brown, 2007; Moideen, 2025) งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษซึ่งศึกษากับนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษา ซึ่งกลุ่มนี้มีคุณสมบัติแตกต่างจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างชัดเจน ได้แก่ 1) อายุและประสบการณ์ นักเรียนส่วนใหญ่มีอายุ 18-22 ปี และขาดประสบการณ์จริง ขณะที่พนักงานโรงแรมมีอายุ 25-45 ปี และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงอย่างน้อย 1-5 ปี 2) แรงจูงใจในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนหรือนักศึกษาที่เรียนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อสอบทำผลการเรียนที่ดี แต่พนักงานเรียนเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานจริงและรักษาตำแหน่งงาน และ 3) คุณวุฒิและบริบท พนักงานกลุ่มนี้สำเร็จการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษและไม่ใช่สาขาภาษาอังกฤษซึ่งปฏิบัติงานเต็มเวลา (Navaruttanaporn, 2014; Tangpattanakit, 2020)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนางานวิจัยต่อจากงานวิจัยเดิมและเพื่อประเมินการพัฒนาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องในบริบทจริงของการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบริการด้านการโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาที่ยังคงเหลืออยู่ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การทบทวนวรรณกรรม

ความคงทน (Retention) หมายถึง ความสามารถในการนำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากเวลาผ่านไป (Atkinson and Shiffrin, 1971; Brown, 2007) การผสมผสานแนวคิดของทฤษฎีความจำ (Atkinson and Shiffrin, 1971) กับแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและแรงจูงใจ ช่วยสร้างกรอบแนวคิดที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับการศึกษาของ Moideen (2025) ได้ศึกษาผลของงานวิจัยจากแหล่งต่างๆเกี่ยวกับการเรียนรู้ผ่านการแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing), การใช้แอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ (Apps), บันทึกสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective journals) และการเรียนรู้แบบกำกับตนเอง (Self-directed learning) ที่ช่วยสร้างความมั่นใจและการคงทนในทักษะการพูดระยะยาว (Long-term retention) ผลการศึกษาสรุปว่า Self-directed learning ช่วยเพิ่มความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเน้นการสื่อสารสำหรับพนักงานโรงแรมแผนกต่าง ๆ ส่วนการวิจัยของ Hasan (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ E-learning (Self-paced การเรียนหรือการทำกิจกรรมที่ผู้เรียนสามารถกำหนดความเร็วและเวลาได้เองโดยไม่ต้องเรียนพร้อมกับผู้อื่น) ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะการทำงานเพิ่มขึ้นของโรงแรม Hilton (UK/Ireland) ซึ่งพบว่า การเรียนรู้ผ่านระบบ E-learning มีส่วนช่วยลดอัตราการลาออกเนื่องจากมีทักษะทางภาษามากขึ้น ทำงานได้ดีขึ้น ความเครียดในการทำงานน้อยลง โอกาสการลาออกก็น้อยลง ซึ่งการเรียนรู้ผ่านระบบ E-learning มีส่วนส่งเสริมความคงทนของทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพได้ Simatupang and Supri (2024) ได้ศึกษาแนวคิดการแปลกับเทคโนโลยีเพื่อการฝึกในทักษะการพูดโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมระยะเวลา 15 สัปดาห์ของพนักงานโรงแรม โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 47 คน โดยใช้ Pre-post speaking test แต่จากข้อสรุป การศึกษานี้อาจจะยังไม่เกิดทักษะความคงทนของภาษา และ Syaifudin (2023) ได้ศึกษา การฝึกพูดภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรมเพื่อส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานแผนกแม่บ้านรวม 10 คน ของโรงแรม Alana Solo โดยใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) การสาธิต (Demonstration) และการแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) ผลการศึกษาพบว่า คะแนนการทดสอบหลังอบรม (Post-test) สูงกว่าคะแนนการทดสอบก่อนอบรม (Pre-test) แม้ว่างานวิจัยมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แต่ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs analysis) หรือวัดผลแบบทดสอบหลังเรียน (Immediate Post-test) ซึ่งยังไม่พบว่ามีการศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในระยะยาว (Long-term retention) โดยการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาความคงทนของการใช้ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ งานวิจัยนี้จึงใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเครื่องมือในการวัดความคงทนหลัง 6 สัปดาห์ (3 ครั้ง ห่างกัน 2 สัปดาห์) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความจำระยะยาวของ Atkinson and Shiffrin (1971)

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเครื่องมือหลักในทักษะการพูดภาษาอังกฤษถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการในโรงแรม ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานสากลขององค์กร แนวคิดเรื่องความคงทนของการเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Atkinson and Shiffrin (1971) ชี้ให้เห็นว่าการทบทวนซ้ำอย่างมีความหมายช่วยให้ผู้เรียนจดจำและนำความรู้ไปใช้ได้ยาวนานขึ้น สอดคล้องกับการเรียนรู้ด้วยตนเองตามแนวคิดของ Vygotsky (1978) ช่วยเสริมความรับผิดชอบและความต่อเนื่องในการพัฒนา ขณะที่แรงจูงใจและกลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาตามแนวคิดของ Burke et al. (2024) และ Oxford (1990) ที่สนับสนุนให้ผู้เรียนมีความพยายามและความมั่นใจมากขึ้น นอกจากนี้ มิติทางวัฒนธรรมและความสามารถในการพูด (Brown, 2007) ยังช่วยให้พนักงานเข้าใจบริบทระหว่างวัฒนธรรมและพูดสื่อสารได้เหมาะสม กรอบแนวคิดดังกล่าวจึงบูรณาการองค์ความรู้หลายด้านเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประเภทของการวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

2. **กลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มที่ศึกษาคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย ทั้งหมดจำนวน 5 คน เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน และไม่ใช่สาขาภาษาอังกฤษ จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีเลือกประชากรทั้งหมด (Total population sampling)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ Lincoln and Guba (1985), Creswell (2013), Patton (2015) และ Merriam and Tisdell (2016) มีแนวคิดที่สอดคล้องตรงกันว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่มีกำหนดตายตัว แต่ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจงเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ตรงประเด็น โดยเก็บข้อมูลจนถึงจุดอิ่มตัวหรือไม่พบประเด็นใหม่ สำหรับการวิจัยกรณีศึกษา Creswell (2013) ระบุว่ามักใช้ 1–5 คน ขึ้นอยู่กับขอบเขตและความลึกของข้อมูล ทั้งนี้ Creswell and Creswell (2018) ยังเสนอการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีสามเส้า (Triangulation) โดยใช้แหล่งข้อมูลหรือวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต และเอกสาร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีสามเส้า ได้แก่ 1) หลักฐานการบันทึกคลิปเสียง-วิดีทัศน์ของพนักงานแต่ละคนในการพูดตอบคำถามจำนวน 62 ข้อใน 4 สถานการณ์ 2) การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ Raters 3 คนโดยอ้างอิงจากเกณฑ์การประเมินในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และ 3) มีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของผลการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบคำถามเพื่อประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้

3.1 แบบคำถามเพื่อประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น และประเมินระดับทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยครอบคลุมคำถามตามรายละเอียดขอบเขตด้านเนื้อหาการจองห้องพัก (Taking a reservation) 4 สถานการณ์ ได้แก่ 1) สถานการณ์ที่ 1 การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก (Refusing a reservation) 2) สถานการณ์ที่ 2 การตอบรับการจองห้องพัก (Accepting a reservation) 3) สถานการณ์ที่ 3 การลงทะเบียนเข้าพักและการขอข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพัก (Checking-in and getting details of the guests) และ 4) สถานการณ์ที่ 4 การคืนห้องพักและการชำระเงิน (Checking-out and payment) รวมทั้งสิ้น 62 ข้อคำถาม โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดความสามารถในการพูดสื่อสารของ Navaruttanaporn (2021)

3.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นสื่อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การจองห้องพัก ซึ่งครอบคลุม 4 สถานการณ์ โดยแต่ละสถานการณ์ มีคำอธิบาย คำศัพท์ สำนวนที่เกี่ยวข้องในแต่ละหัวข้อ พร้อมความหมาย มีภาพประกอบ บทสนทนาตัวอย่าง และบทอ่านที่เป็นตัวอย่างในการสนทนา ประกอบภาพและเสียงสองภาษา (ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ) ซึ่งบรรยายและสนทนาโดยเสียงเจ้าของภาษาอังกฤษเป็นวีดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว สามารถดูจากการสแกน QR-code ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.97 ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.33-0.83 ค่าความยาก-ง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.25-0.80 และค่าประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ (E_1/E_2) มีค่าเท่ากับ 73.2/77.0 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 70.0/70.0 (Navaruttanaporn, 2020)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องมือแบบคำถามเพื่อประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นรายบุคคลซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 สถานการณ์ (จำนวน 62 ข้อคำถาม) พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะตอบคำถามสถานการณ์ก่อนเรียนเพื่อประเมินพื้นฐานความรู้ของพนักงาน โดยผู้วิจัยถามเป็นภาษาไทยและพนักงานพูดตอบเป็นภาษาอังกฤษซึ่งคำตอบจะเน้นการพูดเพื่อความเข้าใจมากกว่าการเน้นไวยากรณ์ (ขณะผู้วิจัยถามคำถามภาษาไทย และพนักงานตอบเป็นภาษาอังกฤษ ได้ขออนุญาตพนักงานเพื่อถ่ายวิดีทัศน์และอัดเสียงการสัมภาษณ์) และให้พนักงานกลับไปเรียนรู้บทเรียนจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4 สถานการณ์ เช่น การเรียนรู้ทักษะในการตอบคำถามลูกค้า การใช้ภาษาท่าทาง และเรียนรู้ในวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา โดยแต่ละครั้งห่างกัน 2 สัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์พนักงานเพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 3 ครั้ง และทุกครั้งผู้วิจัยให้คำแนะนำเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน

ซึ่งเกณฑ์การแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยประยุกต์ใช้ของ Srisasard (2017) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับน้อยที่สุด
0.00 - 0.99	หมายถึง	ไม่มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับพูดไม่ได้ หรือไม่ตอบคำถาม

จากนั้นส่งมอบคลิปเสียงและวิดีทัศน์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน (Raters) ประกอบด้วยอาจารย์เจ้าของภาษาอังกฤษ 2 คน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทย 1 คน ประเมินทักษะการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าลงในแบบรายงานการประเมินผล ตามเกณฑ์การแปลผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลโดยบันทึกคลิปเสียงและวิดีทัศน์การตอบคำถามของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ผู้วิจัยส่งข้อมูลที่เก็บรวบรวมให้ผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงาน

ผู้วิจัยรวบรวมรายงานการประเมินผลจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำเสนอผลในรูปแบบเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis)

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. การศึกษาผลความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย

โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้ดำเนินการประเมินเป็นรายบุคคล 4 สถานการณ์ ก่อนเริ่มใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองและหลังการใช้ในครั้งที่ 1, 2 และ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละสถานการณ์ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อเปรียบเทียบระดับทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนและหลังการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.1 การประเมินความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การตอบปฏิเสธการจองห้องพัก ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษในช่วงก่อนการสัมภาษณ์ และในระยะติดตามผลครั้งที่ 1–3 โดยผลการเปรียบเทียบดังกล่าว ดังแสดงใน Figure 1

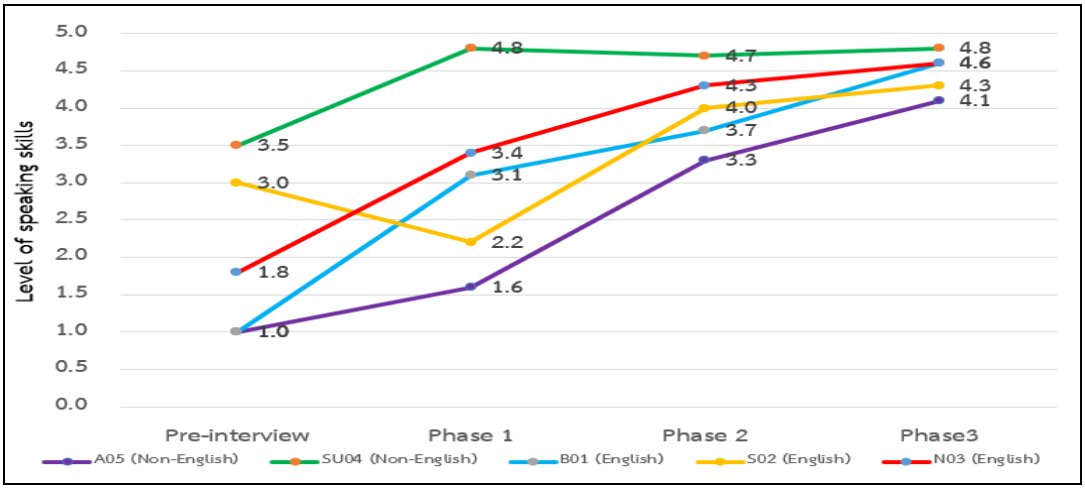


Figure 1 *Retention of English-speaking Skills for Refusing Reservations Among Front Office Staff Across the Pre-interview and Phases 1–3*

จาก Figure 1 กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มจาก 1.0 (น้อยที่สุด) ก่อนดำเนินการเป็น 4.1 (มาก) ในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 เริ่มต้นที่ 3.5 (ปานกลาง) และคงที่ประมาณ 4.8 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 2-3

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 คะแนนเพิ่มจาก 1.0 (น้อยที่สุด) ก่อนดำเนินการเป็น 4.6 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 คะแนนเปลี่ยนแปลงจาก 3.0 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเป็น 4.3 (มาก) ในครั้งที่ 3 และพนักงาน N03 คะแนนเพิ่มจาก 1.8 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 4.6 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคงทนและพัฒนาการในทักษะการพูดในสถานการณ์การปฏิเสธการจองห้องพักของพนักงานทั้งสองกลุ่มดีขึ้นอย่างชัดเจนในแต่ละช่วงเวลา

1.2 การประเมินความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การตอบรับการจองห้องพัก ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษในช่วงก่อนการสัมภาษณ์ และในระยะติดตามผลครั้งที่ 1–3 โดยผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Figure 2

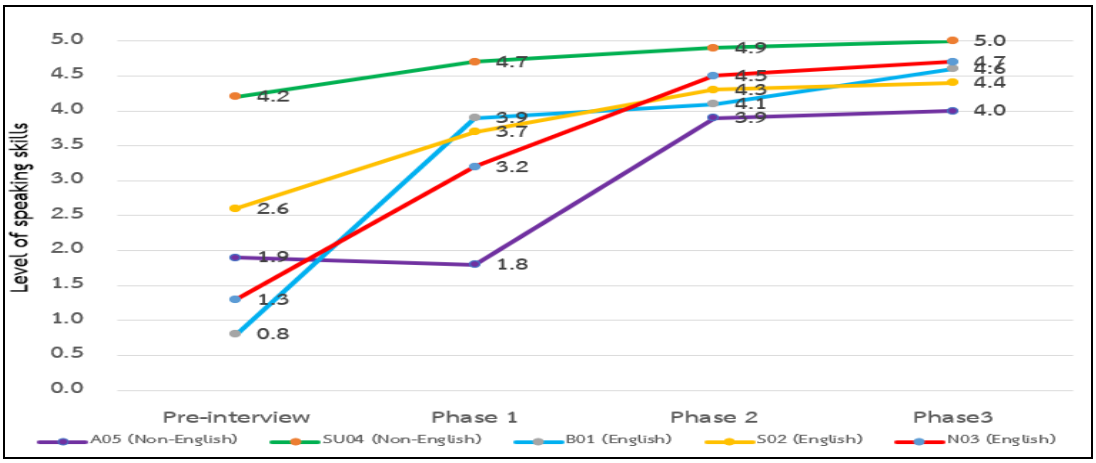


Figure 2 *Retention of English-speaking Skills for Accepting Reservations Among Front Office Staff Across the Pre-interview and Phases 1–3*

จาก Figure 2 กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเพิ่มจาก 1.9 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 4.0 (มาก) ในครั้งที่ 3 ขณะที่พนักงาน SU04 มีคะแนนสูงและเพิ่มขึ้นจาก 4.2 (มาก) ก่อนดำเนินการเป็น 5.0 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 คะแนนเพิ่มจาก 0.8 (น้อยที่สุด) ก่อนดำเนินการเป็น 4.6 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 คะแนนเพิ่มจาก 2.6 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเป็น 4.4 (มาก) ในครั้งที่ 3 และพนักงาน N03 คะแนนเพิ่มจาก 1.3 (น้อยที่สุด) ก่อนดำเนินการเป็น 4.7 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคงทนและพัฒนาการในทักษะการพูดในสถานการณ์ตอบรับการจองห้องพักของพนักงานทั้งสองกลุ่มดีขึ้นอย่างชัดเจนในแต่ละช่วงเวลา

1.3 การประเมินความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การลงทะเบียนเข้าพักและการขอข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพัก ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษในช่วงก่อนการสัมภาษณ์ และในระยะติดตามผลครั้งที่ 1–3 โดยผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Figure 3

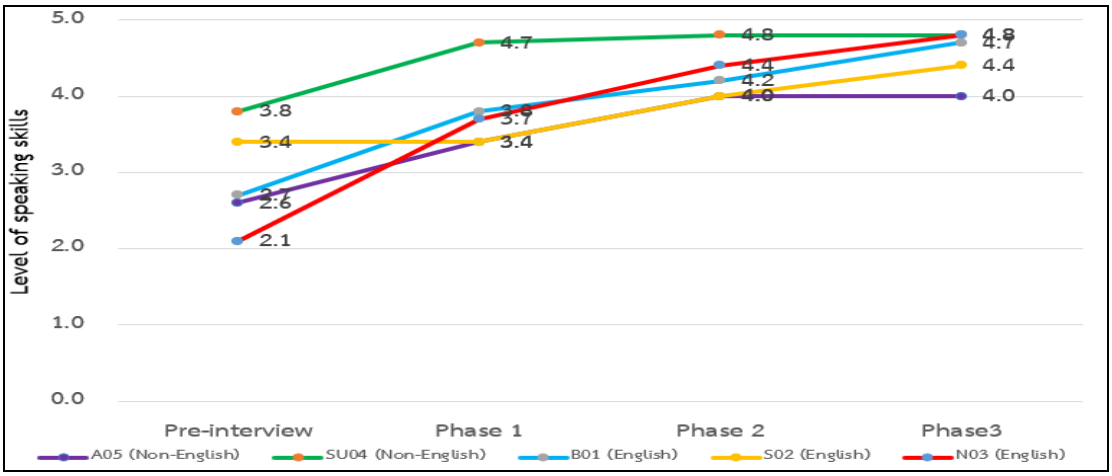


Figure 3 *Retention of English-speaking Skills for Checking-in and Getting Details of the Guests Among Front Office Staff Across the Pre-interview and Phases 1–3*

จาก Figure 3 กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มจาก 2.6 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเป็น 4.0 (มาก) ในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 เริ่มต้นที่ 3.8 (มาก) ก่อนดำเนินการ และคงที่ที่ 4.8 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 2-3

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 คะแนนเพิ่มจาก 2.7 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเป็น 4.7 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 คะแนนคงที่ที่ 3.4 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเป็น 4.4 (มาก) ในครั้งที่ 3 และพนักงาน N03 คะแนนเพิ่มจาก 2.1 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 4.8 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคงทนและพัฒนาการในทักษะการพูดสื่อสารในสถานการณ์การลงทะเบียนเข้าพักและการขอข้อมูลของลูกค้าดีขึ้นอย่างชัดเจนในทั้งสองกลุ่ม

1.4 การประเมินความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษในช่วงก่อนการสัมภาษณ์ และในระยะติดตามผลครั้งที่ 1–3 โดยผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Figure 4

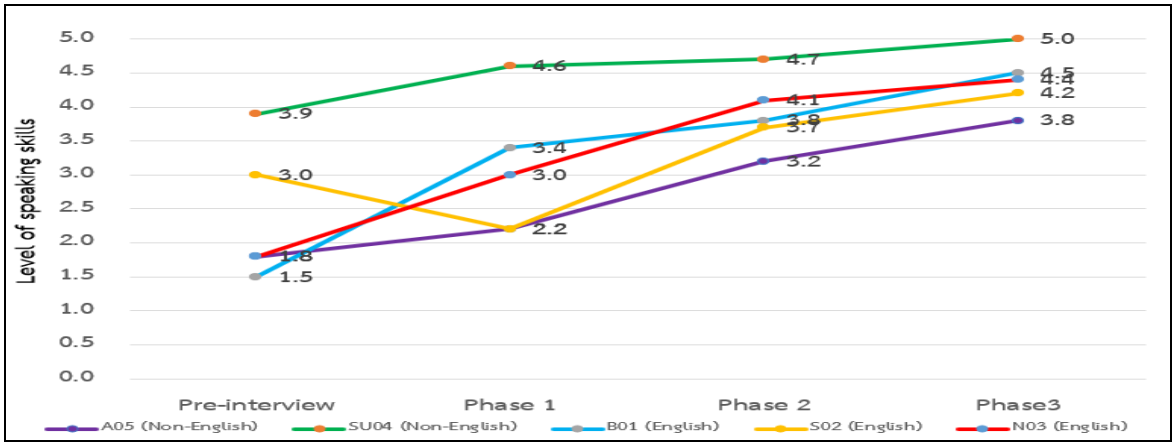


Figure 4 *Retention of English-speaking Skills for Checking-out and Payment Among Front Office Staff Across the Pre-interview and Phases 1–3*

จาก Figure 4 กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินเพิ่มขึ้นจาก 1.8 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 3.8 (มาก) ในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 มีคะแนนสูงอยู่แล้ว เริ่มต้นที่ 3.9 (มาก) ก่อนดำเนินการ และเพิ่มเป็น 5.0 (มากที่สุด) ในครั้งที่ 3

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 มีคะแนนเพิ่มจาก 1.5 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 4.5 (มาก) ในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 คะแนน 3.0 (ปานกลาง) ก่อนดำเนินการเพิ่มเป็น 4.2 (มาก) ในครั้งที่ 3 และพนักงาน N03 คะแนน 1.8 (น้อย) ก่อนดำเนินการเป็น 4.4 (มาก) ในครั้งที่ 3 ตามลำดับ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความคงทนและพัฒนาการในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ลูกค้าคืนห้องพักและชำระเงินของพนักงานทั้งสองกลุ่มดีขึ้นอย่างชัดเจนในแต่ละช่วงเวลา

2. การศึกษาปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ยังคงพบของพนักงานต้อนรับส่วนของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ได้ดำเนินการประเมินเป็นรายบุคคล 4 สถานการณ์ หลังการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในครั้งที่ 1, 2 และ 3

2.1 การประเมินปัญหาที่ยังคงเหลือในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การปฏิเสธการจองห้องพัก ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคะแนนการประเมินในระยะที่ 1–3 โดยกำหนดเกณฑ์ทักษะการพูดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 แสดงถึงปัญหาในทักษะการพูดที่ยังต้องปรับปรุง ผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Table 1

Table 1 *Number of Remaining English-speaking Skill Problems (Scores ≤ 3.5) for Refusing a Reservation Across Phases 1–3*

	Number of English-speaking problems														
	Non-English Group						English Group								
	A05			SU04			B01			S02			N03		
Appropriate responses when:	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1. Customer wants to book, but the hotel is fully booked.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Customer wants to book on April 13th, but the hotel is full.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Apologize for any error or mistakes.	1	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-
4. Customer calls from abroad to book, but the hotel is full.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Refuse the customer, stating that no booking record exists.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
6. Ask the customer when they made the reservation.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
7. Ask the customer where they made the reservation.	1	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	1	-
8. Ask the customer who made the reservation.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-
9. Ask the customer if they received a booking confirmation.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
10. Ask the customer if they would like you to find another hotel.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Number of problems	7	3	0	0	0	0	6	2	0	6	1	0	2	1	0

จาก Table 1 ปัญหาทักษะการพูด หมายถึง เกณฑ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 สรุปได้ดังนี้

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีจำนวนปัญหาทักษะการพูด 7 ข้อ ในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 3 ข้อ ในครั้งที่ 2 และไม่พบปัญหาในครั้งที่ 3 ขณะที่ พนักงาน SU04 ไม่มีปัญหาทักษะการพูดทุกครั้ง

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01, S02 และ N03 มีปัญหาทักษะการพูด 6 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 2, 1 และ 1 ข้อตามลำดับในครั้งที่ 2 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 3 ทั้งหมด

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การปฏิเสธการจองห้องพักได้อย่างชัดเจนในทั้งสองกลุ่ม

2.2 การประเมินปัญหาที่ยังคงเหลือในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การตอบรับการจองห้องพัก ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคะแนนการประเมินในระยะที่ 1–3 โดยกำหนดเกณฑ์ทักษะการพูดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 แสดงถึงปัญหาในทักษะการพูดที่ยังต้องปรับปรุง ผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Table 2

Table 2 *Number of Remaining English-speaking Skill Problems (Scores ≤ 3.5) for Accepting a Reservation Across Phases 1–3*

	Number of English-speaking problems														
	Non-English Group						English Group								
	A05			SU04			B01			S02			N03		
Appropriate responses when:	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
11. Ask the customer to wait/hold the line.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
12. Ask for the customer's name again (due to under hearing).	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
13. Ask the customer to spell his/her name.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14. Customer wants to book from the 6th to the 11th, but rooms are only available from the 6th to the 9th.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15. Tell the customer to wait while processing the room request.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16. Ask the customer what type of room they prefer.	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
17. Ask the customer if they want a room with a bath tub or a shower.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18. State the price of the bath tub and shower rooms.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
19. Inform the customer that the requested room is available.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Number of problems	6	2	1	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0

จาก Table 2 ปัญหาทักษะการพูด หมายถึง เกณฑ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 สรุปได้ดังนี้

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีปัญหาทักษะการพูด 6 ข้อ ในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 2 ข้อ ในครั้งที่ 2 และลดลงเหลือ 1 ข้อในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 ไม่มีปัญหาทักษะการพูดทุกครั้ง

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 มีปัญหาทักษะพูด 1 ข้อในครั้งที่ 1 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 2 และ 3 พนักงาน S02 มีปัญหาทักษะการพูด 4 ข้อในครั้งที่ 1 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 2 และ 3 ขณะที่พนักงาน N03 มีปัญหาทักษะการพูด 2 ข้อในครั้งที่ 1 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 2 และ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การตอบรับการจองห้องพักได้อย่างชัดเจนในทั้งสองกลุ่ม

2.3 การประเมินปัญหาที่ยังคงเหลือในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การลงทะเบียนเข้าพักและการขอข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพัก ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคะแนนการประเมินในระยะที่ 1–3 โดยกำหนดเกณฑ์ทักษะในการพูดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 แสดงถึงปัญหาทักษะการพูดที่ยังต้องปรับปรุง ผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Table 3

Table 3 *Number of Remaining English-speaking Skill Problems (Scores ≤ 3.5) for Checking-in and Getting Details of the Guests Across Phases 1–3*

	Number of English-speaking problems														
	Non-English Group						English Group								
	A05			SU04			B01			S02			N03		
Appropriate responses when:	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
20. Ask the customer to fill out the registration form.	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
21. Ask to see the customer's passport.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22. Ask the customer to write his/her full name.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23. Ask the customer to write a reachable phone number.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24. Ask for the customer's name and address.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25. Ask the customer to fill in where they are coming from and going to.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
26. Request the customer's signature, the staff will fill in the rest.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
27. Hand the key/card to the customer, state the room number, and mention that a staff member will show them to their room.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
28. Hand over the key card and key to the customer.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
29. Ask the customer how long they plan to stay.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
30. Ask the customer how they traveled to Loei Province.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
31. Ask the customer for their estimated time of arrival (ETA).	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
32. Ask for the customer's flight.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
33. Ask for the customer's name.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34. Ask the customer to repeat what they said.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35. Apologize for not being sure of the spelling and ask the customer to spell his/her name out.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Number of problems	8	3	1	0	0	0	3	1	0	4	1	1	2	0	0

จาก Table 3 ปัญหาทักษะการพูด หมายถึง เกณฑ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 สรุปได้ดังนี้

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีปัญหาทักษะการพูด 8 ข้อ ในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 3 ข้อ ในครั้งที่ 2 และลดลงเหลือ 1 ข้อในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 ไม่มีปัญหาทักษะการพูดทุกครั้ง

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 มีปัญหาทักษะการพูด 3 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 1 ข้อ ในครั้งที่ 2 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 มีปัญหาทักษะการพูด 4 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 1 ข้อ ในครั้งที่ 2 และในครั้งที่ 3 N03 มีปัญหาทักษะการพูด 2 ข้อในครั้งที่ 1 และไม่มีปัญหาในครั้งที่ 2 และ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดปัญหาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การลงทะเบียนเข้าพักและการขอข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพักได้อย่างชัดเจนในทั้งสองกลุ่ม

2.4 การประเมินปัญหาที่ยังคงเหลือในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบคะแนนการประเมินในระยะที่ 1–3 โดยกำหนดเกณฑ์ทักษะการพูดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 แสดงถึงปัญหาในทักษะการพูดที่ยังต้องปรับปรุง ผลการเปรียบเทียบ ดังแสดงใน Table 4

Table 4 *Number of Remaining English-speaking Skill Problems (Scores ≤ 3.5) for Checking-out and Payment Across Phases 1–3*

	Number of English-speaking problems														
	Non-English Group						English Group								
	A05			SU04			B01			S02			N03		
Appropriate responses when:	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
36. Tell a returning customer who is checking out to wait a moment.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
37. Say good bye to a departing customer.	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
38. Offer the customer a blessing well-wish.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39. Acknowledge the check-out and the customer's request to pay the room charges.	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	-	1	-	1
40. Ask for the room number.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
41. Ask for the customer's name for verification.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42. Ask the customer if they had breakfast at the hotel.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
43. Answer the customer's questions about payment.	1	1	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	-
44. State the total charges' cost.	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-
45. Ask if the customer will pay cash, credit card, or settle via bill.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
46. Ask if the customer will check out and pay by traveler's check or credit card.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
47. State the Australian Dollar (AUD) exchange rate.	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	1	-
48. Ask what denomination of notes the customer would like for exchange.	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	1	-	1	-
49. Ask what denomination of notes the customer would like for the traveler's check exchange.	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	1	1	-	-
50. Accept payment by traveler's check.	1	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-
51. Ask what type of credit card the customer has.	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-
52. Inform the customer that the hotel accepts Euro card or American Express.	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-
53. Ask the customer for their credit card.	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
54. Acknowledge receiving the credit card from the customer.	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
55. Thank the customer when returning the card and ask for a signature.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
56. Hand the receipt to the customer.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
57. Hand the receipt to the customer and offer assistance with their luggage.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
58. Say a final remark after the customer has paid and is leaving the hotel.	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
59. Express hope that the customer enjoyed their stay at the hotel.	1	1	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
60. Acknowledge payment by personal check.	1	1	1	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-
61. Refuse accepting a personal check due to against hotel policy.	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
62. Call the manager for assistance in making a decision.	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Number of problems	21	14	9	0	0	0	14	5	0	17	10	2	8	3	1

จาก Table 4 ปัญหาทักษะการพูด หมายถึง เกณฑ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3.5 สรุปได้ดังนี้

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน A05 มีปัญหาทักษะการพูด 21 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 14 ข้อในครั้งที่ 2 และลดลงเหลือ 9 ข้อในครั้งที่ 3 ส่วนพนักงาน SU04 ไม่มีปัญหาทักษะการพูดทุกครั้ง

กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษ พนักงาน B01 มีปัญหาทักษะการพูด 14 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 5 ข้อในครั้งที่ 2 และไม่พบปัญหาในครั้งที่ 3 พนักงาน S02 มีปัญหาทักษะการพูด 17 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 10 ข้อในครั้งที่ 2 และลดลงเหลือ 2 ข้อในครั้งที่ 3 พนักงาน N03 มีปัญหาทักษะการพูด 8 ข้อในครั้งที่ 1 ลดลงเหลือ 3 ข้อในครั้งที่ 2 และลดลงเหลือ 1 ข้อในครั้งที่ 3

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดปัญหาทักษะการพูดในสถานการณ์การคืนห้องพักและชำระเงินได้อย่างชัดเจนในทั้งสองกลุ่ม

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยนี้ใช้วิธีเลือกประชากรทั้งกลุ่มเนื่องจากโรงแรมเลยพาเลซมีพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมดจำนวน 5 คน
2. ผลการวิจัยสะท้อนบริบทเฉพาะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย จึงไม่สามารถนำไปใช้กับโรงแรมหรือองค์กรอื่นที่มีบริบทแตกต่างกัน

3. อภิปรายผล

3.1 ความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วน โรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าอย่างชัดเจน และช่วยลดความแตกต่างในทักษะการพูดระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีพื้นฐานต่างกันได้อย่างมีนัยสำคัญ (Navaruttanaporn, 2021; Chang and Lee, 2022) โดยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ออกแบบอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกับบทเรียนช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (Khaemmani, 2013) ซึ่งประโยชน์ของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้มีประโยชน์เด่นชัดหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและพื้นฐานทักษะที่แตกต่างกัน ประโยชน์หลัก ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1.1 ความยืดหยุ่นและสะดวกในการเรียนรู้ตามเวลาที่เหมาะสม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมต้องปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาที่แตกต่างกันและมีตารางเวลาการปฏิบัติงานไม่แน่นอน ชุดสื่อการเรียนรู้นี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทุกเวลา ทุกสถานที่ เช่น ดูวิดีทัศน์ ฟังเสียงเจ้าของภาษา หรือฝึกพูดระหว่างช่วงพักหรือหลังเลิกงาน โดยไม่ต้องรออบรมแบบกลุ่มหรือตามกำหนดเวลา ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เน้นให้ผู้เรียนจัดการเวลาเรียนด้วยตนเอง (Khaemmani, 2013; Hasan, 2019) รวมถึงการได้รับคำแนะนำและสนับสนุนจากผู้มีประสบการณ์ช่วยให้พัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง (Vygotsky, 1978; Moideen, 2025)

3.1.2 เพิ่มความมั่นใจ ลดความวิตกกังวล และส่งเสริมการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง การฝึกด้วยตนเองในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (เช่น พูดซ้ำตามสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝึกสถานการณ์จำลองโดยไม่ถูกตัดสิน) ช่วยลดความประหม่าและกลัวผิด ซึ่งเป็นอุปสรรคหลักในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ผลวิจัยพบว่าหลังใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งสองกลุ่มได้รับแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกเพื่อกระตุ้นให้พนักงานสนใจพัฒนาทักษะพูดภาษาอังกฤษ (Burke et al., 2024; Reimann, 2001; Padwick, 2010; Dornyei, 2013) พนักงานมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ใช้ภาษาท่าทางเหมาะสม และเข้าใจวัฒนธรรมเจ้าของภาษา สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การฝึกซ้ำและการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยลดความวิตกกังวลและเพิ่มความคล่องแคล่วในการพูด (Tangpattanakit, 2020; Oxford, 1990; Khaemmani, 2013) การใช้วิธีการเรียนรู้ทักษะการพูดเช่น พูดซ้ำ ท่องจำ และพูดคุยกับตัวเอง เป็นปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ (Oxford, 1990; Khaemmani, 2013)

3.1.3 ส่งเสริมความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษในระยะยาว (Retention) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเน้นการฝึกซ้ำ (Rehearsal) และการสะท้อนผล (Reflection) ผ่านคำแนะนำ ทำให้ทักษะการพูดถูกถ่ายโอนไปยังความจำระยะยาว ตามทฤษฎีของ Atkinson and Shiffrin (1971) ในงานวิจัยนี้ ทักษะการพูดยังคงอยู่ในระดับสูงจากการประเมินครั้งที่ 2 และ 3 (ห่างกัน 2 สัปดาห์) แสดงถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการพูด ตลอดจนมีความคงทนที่มีประสิทธิภาพ

(Oxford, 1990; Khaemmani, 2013) การเชื่อมโยงเนื้อหากับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริงช่วยสนับสนุนให้พนักงานนำทักษะการพูดไปใช้ได้ทันทีและยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดว่าการฝึกฝนอย่างมีความหมายและต่อเนื่องช่วยจัดเก็บข้อมูลในความจำระยะยาว เพิ่มแรงจูงใจและป้องกันการลืม (Khaemmani, 2013; Moideen, 2025)

3.1.4 ลดช่องว่างด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีพื้นฐานต่างกัน ก่อนใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษและไม่จบสาขาภาษาอังกฤษมีระดับทักษะการพูดที่แตกต่างกันชัดเจน แต่หลังจากการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานทั้งสองกลุ่มพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษใกล้เคียงกัน (จากน้อย-ปานกลาง เป็นมาก-มากที่สุด) เนื่องจากชุดสื่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ถูกออกแบบให้เลือกฝึกตามจุดที่ต้องการปรับปรุงของแต่ละคน ซึ่งเป็นข้อดีของการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกระดับก้าวหน้าในการเรียนรู้ตามศักยภาพ ของตนเอง (Navaruttanaporn, 2021; Chang and Lee, 2022; Vygotsky, 1978)

สรุปได้ว่า ความคงทนและประโยชน์โดยรวมของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพได้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มความมั่นใจ ลดปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ และรักษาทักษะการพูดภาษาอังกฤษไว้ได้นาน รวมถึงช่วยลดช่องว่างระหว่างทักษะการพูดของพนักงาน ส่งผลดีทั้งต่อตัวพนักงานในด้าน ความก้าวหน้า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และในด้านองค์กร เพื่อคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น ลดอัตราการลาออกเนื่องจากความเครียดของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น (Hasan, 2019; Navaruttanaporn, 2021)

3.2 ปัญหาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ยังคงพบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่พบในแต่ละสถานการณ์ ในครั้งแรกที่ประเมินพบว่า พนักงานที่ไม่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษมักพบปัญหามากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะสถานการณ์การคืนห้องพักและชำระเงิน ซึ่งมีความถี่ของปัญหาในทักษะการพูดสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานกลุ่มนี้ยังมีข้อจำกัดเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษในบริบทที่ซับซ้อน

สาเหตุหลักเกิดจากความวิตกกังวลและความประหม่า ซึ่งทำให้พนักงานขาดความมั่นใจ กลัวการพูดผิด พูดออกเสียงเบาหรือไม่กล้าพูดออกเสียงเต็มที่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการลืมเนื้อหาที่เคยเรียนมา เนื่องจากขาดการฝึกฝนและทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tangpattanakit (2020) ที่ระบุว่า ความวิตกกังวลนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาและทำให้ทักษะการพูดถดถอย รวมถึงแนวคิดของ (Khaemmani, 2013) ที่ชี้ให้เห็นว่าการขาดการทบทวนบ่อยครั้งจะทำให้ความรู้ไม่คงทนและเกิดการลืมในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หลังจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้รับการแนะนำแนวทางการพูดและฝึกฝนซ้ำในครั้งที่ 2 พบว่าปัญหาในทักษะการพูดลดลงอย่างชัดเจนในทุกสถานการณ์ ทั้งสองกลุ่มแสดงให้เห็นว่าการฝึกทบทวนและการฝึกซ้อมซ้ำ ๆ มีผลช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความชำนาญในการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผลการการประเมินการพูดครั้งที่ 3 แสดงถึงความชัดเจนขึ้นเมื่อปัญหาส่วนใหญ่แทบหมดไป โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เคยพบปัญหาทักษะการพูดอยู่ในระดับสูงในครั้งที่ 1 เช่น การปฏิเสธและตอบรับการจองห้องพัก ซึ่งเป็นข้อพิสูจน์ถึงประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกฝนและทบทวนอย่างต่อเนื่อง (Khaemmani, 2013; Tangpattanakit (2020)

การลดลงของปัญหาในทักษะการพูดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Brown (2007) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนที่มีความเข้าใจภาษาและสามารถเลือกใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับบริบทจะประสบความสำเร็จในการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทฤษฎีการจำได้ (Recognition) ของ Atkinson and Shiffrin (1971) ที่อธิบายว่าการจำได้เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้ามาปรากฏซ้ำและสามารถระบุบริบทการพูดได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นหลักการเดียวกับการฝึกซ้ำและทบทวนที่พนักงานได้นำไปใช้

สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบว่า ปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนตั้งแต่การประเมินครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 3 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง การทบทวนความรู้ และการเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวช่วยพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรและธุรกิจโรงแรมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาที่ยังคงเหลืออยู่ในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย หลังจากใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า 1) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่จบการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษและไม่จบสาขาภาษาอังกฤษ มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2) พนักงานสามารถรักษาระดับทักษะการพูดภาษาอังกฤษไว้ได้ตลอดระยะเวลาการติดตามผล 3 ครั้ง แสดงให้เห็นถึงความคงทนของการเรียนรู้ 3) ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การปฏิเสธการจองห้องพัก การตอบรับการจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก ลดลงอย่างชัดเจนหลังใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ 4) พนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาและใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสารได้เหมาะสมมากขึ้น ซึ่งชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและช่วยให้เกิดความคงทนของทักษะการพูดในระยะยาว แม้ผู้เรียนจะมีพื้นฐานภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันก็ตาม ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนตั้งแต่การประเมินครั้งที่ 1 ถึงครั้งที่ 3 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง การทบทวนความรู้ และการเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวช่วยพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการพูดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรและธุรกิจโรงแรมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่เป็น “แบบวงจรการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม (Self-learning retention cycle for hotel front desk staff)” โดยบูรณาการแนวคิด การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning) เข้ากับ ทฤษฎีความจำของ Atkinson and Shiffrin (1971) และบริบทของการปฏิบัติงานจริงของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม แบบวงจรการเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) Exposure - สัมผัสภาษาและคุ้นเคยจากสื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) Rehearsal – ฝึกพูดซ้ำและเชื่อมโยงความหมายตามบริบทงานบริการ 3) Reflection - สะท้อนผลและรับคำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง และ 4) Retention - นำทักษะที่ฝึกมาใช้จริงจนเกิดความคงทนในระยะยาว แบบวงจรนี้ช่วยลดช่องว่างด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษระหว่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพิ่มแรงจูงใจ ความมั่นใจ และความพร้อมในการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแนวคิดเชิงบุกเบิก (Innovative conceptual model) ที่สามารถนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และเป็นฐานสำหรับการวิจัยต่อยอดด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองเชิงสถานการณ์ ในด้านอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถเขียนแบบวงจรการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อความคงทนในทักษะการพูดภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม (Self-learning retention cycle for hotel front desk staff) ได้ดังนี้



Figure 5 *Model of Self-learning Retention Cycle for Hotel Front Desk Staff*
Source: Navaruttanaporn (2025)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการจองห้องพักมีความซับซ้อนจากสถานการณ์และคำศัพท์เฉพาะที่หลากหลาย โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน จึงควรจัดอบรมเน้นสถานการณ์เฉพาะและส่งเสริมการเรียนรู้นอกเวลางานที่ต้องอาศัยวินัยของพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1.2 ผู้บริหารควรสนับสนุนการอบรมภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี เช่น Mobile Learning หรือแอป English Online เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น ลดความเครียด และยกระดับคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างศักยภาพที่ดีในด้านธุรกิจโรงแรมในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาต่อเนื่องในระยะยาวเพื่อประเมินความคงทนของความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษอย่างยั่งยืน โดยใช้เจ้าของภาษาเป็นผู้ตั้งคำถามเป็นภาษาอังกฤษ และขยายการศึกษาไปยังโรงแรมอื่นหรือพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและยกระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Atkinson, R. C., & Shiffrin, R. M. (1971). The Control of Short-term Memory. *Scientific American*, *224*, 82-90.

Booking Holdings Inc. (n.d.). *Loei Palace Hotel*. Booking.com. https://www.booking.com/hotel/th/loei-palace.html.

Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching* (5th ed.). New York, NY: Longman.

Burke, K. M., Shogren, K. A., Parente, A., Alsaeed, A., Myers, A. M., & Aleong, S. (2024). Self-determination Research: Current and Future Directions. *Behavioral Sciences*, *14*(7), 613. https://doi.org/10.3390/bs14070613.

Chang, C. Y., & Lee, Y. H. (2022). Development of a Simulation-based Learning Environment for Climate Change Education in Elementary Schools. *Journal of Science Education and Technology*, *31*(4), 512–528.

Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Dornyei, Z. (2013). *Motivational Strategies in the Language Classroom.* Cambridge: Cambridge University Press.

Hasan, M. (2019). The Effectiveness of E-learning in Staff Training to Gain Hospitality Organizational Excellence. *AIUB Journal of Business and Economics*, *16*(1), 252-267.

Khaemmani, T. (2013). *Pedagogy Science: Knowledge for Effective Learning Process Management* (17th ed.). Chulalongkorn University Press.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry.* Sage Publications.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.

Ministry of Tourism and Sport, Thailand. (2021–2024*). Statistics of International Tourist Arrivals to Thailand.* https://www.mots.go.th/.

Moideen, S. (2025). Empowering Careers: The Impact of Communicative English and Innovations in Learning for Hotel Management. *International Journal on Science and Technology (IJSAT), 16*(4), 1-8.

Namtapi, I. (2022). English Use, Problems, and Needs of Tourism Personnel in Ayutthaya, Thailand. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, *15*(1), 409–439.

Navaruttanaporn, S. (2014). An Analysis of Needs, Problems, Abilities, and Forms in Using English Oral Communication of Hotel Front Office Staff in Muang District, Loei Province. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University, 9*(28), 93–105.

Navaruttanaporn, S. (2020). *Creating the in Instructional Self-learning Media of English-speaking Skills for Hotel Front Office Staff in Muang District, Loei Province*. Loei Rajabhat University.

Navaruttanaporn, S. (2021). Developing the Instructional Self-learning Media of English-speaking Skills for Hotel Front Office Staff in Muang District, Loei Province. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University, 16*(55), 105–116.

Navaruttanaporn, S. (2025). *A Study of Retention in English-speaking Skills of Front Office Staff at Loei Palace Hotel, Loei Province by Using a Self-learning Media Package.* Loei Rajabhat University. (Manuscript in preparation).

Navaruttanaporn, S. (2025). *Model of Self-learning Retention Cycle for Hotel Front Desk Staff,* Loei Rajabhat University. (Manuscript in preparation).

Nguyen, D. T. (2025). English Proficiency Requirements for Hotel Front-desk Staff: A Needs Analysis Based on Workplace Tasks. *Educational Process: International Journal*, *18*, e2025491. https://doi.org/10.22521/edupij.2025.18.491.

Oxford, R. (1990). *Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know.* Rowley, MA: Newbury Housse.

Padwick. (2010). *Attitudes Towards English and Varieties of English in Globalizing India.* England: University of Groningen.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). SAGE Publications.

Pham, C. K. (2023). Needs Analysis: Hotel Receptionists' Use of English. *European Journal of Education Studies*, *10*(1). https://doi.org/10.46827/ejes.v10i1.4634.

Reimann. (2001). *Motivation for Acquiring English as a Second Language: An Investigation of Chinese and German Native Speakers.* Japan: Faculty of Foreign Studies, Tokoha Gakuen University.

Simatupang, E. C. M., & Supri, I. Z. (2024). Fusing Translanguaging with Speaking Technology in the Hospitality Industry: Improving English Communicative Competence. *Social Sciences & Humanities Open, 10*, 101166. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101166.

Srisasard, B. (2017). *Basic Research* (10th ed.). Bangkok: Suweeriyasarn.

Syaifudin, M. (2023). English Speaking Training to Hotel Staff for a Better Hotel Service Quality. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT), 39*(2), 346–351.

Tangpattanakit, J. (2020). Influence of Factors Affecting English Oral Communication with Motivation as a Central Variable and Anxiety as a Controlling Variable. *RMUTL Journal of Business Administration and Liberal Arts, 8*(2), 111-126.

Thai PBS. (2024, June 14). *Redrawing Thailand's Tourism Map: Promoting Secondary Cities as New Destinations for Tourists*. (In Thai). https://www.thaipbs.or.th/news/content/341017.

Thairath Online. (2024, June 12). *Boosting Tourism in 55 Secondary Provinces: Prime Minister Urges Governors to Prepare and Establish Performance KPIs*. (In Thai). https://www.thairath.co.th/money/economics/thai_economics/2792506.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.