



Development of Online Manual and Evaluation of Use of English for Communication of Front Desk Staff, Hotel Business in Muang District, Uttaradit Province

Songkran Tungkaew

Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University, Thailand

E-mail: Songkran.tun@uru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-8880-7746>

Received 06/06/2025

Revised 20/11/2025

Accepted 30/12/2025

Abstract

Background and Aims: English is indispensable for communication in the hotel and tourism sector, where it is crucial for both education and professional advancement. It is especially true for positions that require specific skills, such as front office operations and food and beverage services. The information from the interview with hotel and lodging business owners in Uttaradit Province on March 22, 2023, despite various levels of education of the receptionists, including high school, vocational, higher vocational, and bachelor's degrees, many receptionists still struggle to communicate effectively in English. These business owners believe that developing online learning tools would significantly benefit their staff by improving English communication skills. Thus, the researcher aims to create an online guide and assess the English communication skills of front desk employees in Muang District, Uttaradit Province. The aims are to 1) create an online manual on the use of English for communication of front desk staff in the hotel and accommodation business, 2) compare the English communication abilities of hotel receptionists before and after using the online guide, and 3) study the satisfaction of front desk employees with online manuals on the use of English for communication.

Methodology: This research employed a mixed-methods approach. The population consisted of 99 hotel reception staff in Mueang District, Uttaradit Province. A sample of 80 front desk staff from hotels and accommodations in the same district was selected using Yamane's formula, with a margin of error set at 0.05. The research instruments included: 1) a questionnaire assessing the need for developing English communication skills, 2) a satisfaction questionnaire evaluating front desk employees' perceptions of online manuals for English communication, and 3) an English-language online guide designed to support communication among front desk staff in hotel and lodging establishments. Data was analyzed using t-tests, frequencies, percentages, means, standard deviations, and content analysis.

Results: The research findings revealed that the sample group required advanced English communication skills. The online manual consisted of two parts: instructions for using the manual and the main content, which comprised five chapters. The comparison results in the ability to use English for communication of the front desk staff before and after using the online manual by





using a pre-test and post-test, found that the scores after studying were higher than before learning every lesson at a statistical significance of .01. The sample group was overall satisfied with the online manual at a high level ($\bar{X} = 4.28$). The interviews with a sample group found that most participants had a basic knowledge of English at a beginner level and could communicate only basic sentences. The staff found it difficult to communicate with foreign guests because they rarely used English in their daily work. Since more than 90% of the guests were Thai, they had little need to use English and therefore had not received any formal training in English communication skills. By participating as a sample group in this study, they had the opportunity to develop their English skills through an online guide. This online resource allowed them to study and review at their own pace and convenience, making it easier to improve their English communication abilities.

Conclusion: The research demonstrated that the online manual effectively improved the English communication skills of front desk staff, who initially had limited exposure to English in their daily work, and was well-received by participants for its accessibility, practical content, and ability to support self-paced learning.

Keywords: Development; Online Manual; English for Communication; Front Desk Staff; Hotel and Accommodation Business



การพัฒนาคู่มือออนไลน์และการประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

สงกรานต์ ฤกษ์แก้ว

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ภาษาอังกฤษ นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสาร มีบทบาทสำคัญในด้านการประกอบอาชีพและการศึกษาในด้านธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว โดยเฉพาะการทำงานด้านโรงแรม รีสอร์ท เช่น ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องมีทักษะเฉพาะด้าน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดอุดรดิตถ์เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2566 พบว่า พนักงานต้อนรับหลายแห่งมีวุฒิการศึกษาในระดับชั้นมัธยมปลาย ปวช. ปวส. และปริญญาตรี แต่ยังไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว จึงมีความเห็นว่าถ้ามีการสร้างสื่อออนไลน์ให้พนักงานต้อนรับได้เรียนรู้และพัฒนาภาษาอังกฤษ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสถานประกอบการ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสนใจที่จะพัฒนาคู่มือออนไลน์และประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2) เปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ก่อนและหลังใช้คู่มือออนไลน์ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากร ได้แก่ พนักงานต้อนรับของที่พักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 99 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 80 คน ได้มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ± 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีต่อคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และคู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พัก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก นำมาพัฒนาเป็นคู่มือออนไลน์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ คำแนะนำสำหรับการใช้คู่มือ และสาระสำคัญของเนื้อหาจำนวน 5 บท ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ก่อนและหลังใช้คู่มือออนไลน์ โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนทุกบทย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคู่มือออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน และสามารถสื่อสารได้เพียงประโยคง่าย ๆ เท่านั้น พนักงานพบว่าเป็นเรื่องยากในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ เนื่องจากในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทบไม่มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษ และเนื่องจากลูกค้าที่เข้าพักมากกว่า 90% เป็นคนไทย ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ และไม่ได้รับการฝึกอบรมด้าน

การสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม การเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านคู่มือออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อการเรียนรู้ที่สามารถศึกษาและทบทวนได้ตามความสะดวก ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผล: งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คู่มือออนไลน์สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในงานประจำวันอย่างมากในช่วงเริ่มต้น ทั้งนี้คู่มือดังกล่าวได้รับความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมเป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื้อหามีความเหมาะสมกับการใช้งานจริง และรองรับการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสะดวกของผู้เรียน

คำสำคัญ: การพัฒนา; คู่มือออนไลน์; ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร; พนักงานต้อนรับส่วนหน้า; ธุรกิจโรงแรมและที่พัก

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารที่มีบทบาทอย่างมากในด้านการประกอบอาชีพและการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะการใช้ภาษาเพื่อให้บริการและสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูลคำแนะนำ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การมีสมรรถนะทางการสื่อสาร (Communicative Competence) ตามแนวคิดของ Hymes (1972) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการสื่อสารที่ดีมีขึ้นอยู่กับความรู้ทางไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมด้วย ในระดับนโยบาย รัฐบาลไทยภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินนโยบายกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่เศรษฐกิจฐานราก โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อยกระดับมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความยั่งยืนให้กับท้องถิ่น (ศูนย์ข้อมูลข่าวอาเซียน กรมประชาสัมพันธ์, 2561) การส่งเสริมดังกล่าวทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2565) พบว่า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 19 พฤศจิกายน 2565 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวแล้วกว่า 8.2 ล้านคน สร้างรายได้รวมกว่า 281,076 ล้านบาท ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการบุคลากรในภาคการโรงแรมที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตามแนวคิดของ Krashen (1982) ใน ทฤษฎีการได้ภาษาที่สอง (Second Language Acquisition Theory) การพัฒนาทักษะทางภาษาจะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อผู้เรียนได้รับการฝึกฝนผ่านการใช้ภาษาจริงอย่างต่อเนื่องในบริบทที่มีความหมาย อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับของโรงแรมส่วนใหญ่มักประสบปัญหาเรื่องเวลาในการเข้าร่วมอบรมหรือเรียนในชั้นเรียนตามตารางเวลาปกติ เนื่องจากลักษณะงานเป็นกะ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะภาษาอย่างต่อเนื่อง

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในจังหวัดอุดรธานีเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2566 พบว่าพนักงานต้อนรับจำนวนมากมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. หรือปริญญาตรี แต่ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้อย่างคล่องแคล่ว จึงมีความต้องการสื่อหรือเครื่องมือที่ช่วยพัฒนา

ทักษะภาษาอังกฤษในรูปแบบที่ยืดหยุ่นและเข้าถึงง่าย แนวทางหนึ่งที่ตอบโจทย์ดังกล่าว คือการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Computer-Assisted Language Learning (CALL) และ Self-Directed Learning (SDL) ที่เสนอโดย Chapelle (2001) และ Benson (2013) ว่า การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนรู้ภาษาได้ เพราะผู้เรียนสามารถเลือกเวลาและสถานที่เรียนได้ตามความสะดวก อีกทั้งยังสามารถฝึกฝนด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การพัฒนาคู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งเพื่อเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พัฒนาคุณภาพการบริการ และยกระดับศักยภาพการแข่งขันของสถานประกอบการในจังหวัดให้สอดคล้องกับการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมที่และพักก่อนและหลังใช้คู่มือออนไลน์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมที่และพักที่มีคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือออนไลน์และการประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด หรือความรู้ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ผ่านสัญลักษณ์หรือพฤติกรรมที่มีความหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ (Croft, 2004) การสื่อสารจึงเป็นรากฐานสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ทั้งในชีวิตประจำวันและในบริบทการทำงาน โดยเฉพาะในสาขาบริการที่ต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจนและสุภาพ

ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) คือ ความสามารถในการใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงทักษะย่อยต่าง ๆ เช่น การฟัง การให้คำแนะนำ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการโน้มน้าวใจ ตลอดจนทักษะเชิงกลยุทธ์อย่างการอ่านใจคู่สนทนา (Mind Reading Technique) เพื่อเข้าใจความต้องการของอีกฝ่ายโดยไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดโดยตรง ทักษะเหล่านี้ช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานเกิดความเข้าใจและสร้างความประทับใจแก่ผู้ร่วมงานหรือผู้รับบริการ

คาเนลและสเวน (Canale & Swain, 1980) รวมทั้งวิตโดสัน (Widdowson, 1978) ได้เสนอองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence) ไว้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความสามารถทางไวยากรณ์ (Grammatical Competence) (2) ความสามารถทางสังคม (Sociolinguistic Competence) (3) ความสามารถในการใช้ภาษาเชื่อมโยงเป็นเนื้อความ (Discourse Competence) และ (4) ความสามารถเชิงกลยุทธ์ในการสื่อสาร (Strategic Competence) ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไม่ใช่เพียงการรู้ภาษาเท่านั้น แต่ยังต้องเข้าใจบริบท สังคม และกลวิธีในการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างแท้จริง

ทฤษฎีแรงจูงใจและการเรียนรู้: ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1997; อ้างใน Hoyer & MacInnis, 1997) เป็นรากฐานสำคัญที่ใช้อธิบายแรงจูงใจของมนุษย์ในการเรียนรู้ โดยมาสโลว์เสนอว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากพื้นฐานไปสู่ขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความปลอดภัย (Safety Needs) ความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and Belonging Needs) ความนับถือ (Esteem Needs) และการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง (Self-actualization Needs)

ในบริบทของพนักงานโรงแรม ความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอาจเริ่มจากความต้องการด้านความปลอดภัยในหน้าที่การงาน (Safety) เพื่อคงความมั่นคงในอาชีพ เมื่อพนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น ก็จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง (Esteem) และต่อยอดสู่การเติมเต็มศักยภาพสูงสุดของตนเอง (Self-actualization) เช่น การเป็นพนักงานที่สามารถให้บริการลูกค้าต่างชาติได้อย่างมืออาชีพ ดังนั้น การพัฒนาคู่มือออนไลน์จึงควรตอบสนองต่อแรงจูงใจตามลำดับขั้นเหล่านี้ เช่น การออกแบบกิจกรรมที่ให้ผลสะท้อนความสำเร็จ การให้รางวัล การให้คำชมเชย หรือการติดตามพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงเสริมทางบวก (Positive Reinforcement) ส่งผลให้ผู้เรียนรู้สึกมีคุณค่าและเกิดแรงบันดาลใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจจากความสำเร็จของตนเอง

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

Malcolm Knowles (1980) เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดเรื่อง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ซึ่งแตกต่างจากแนวคิด Pedagogy ที่มุ่งเน้นการสอนเด็ก โดย Knowles เชื่อว่าผู้ใหญ่มีลักษณะการเรียนรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ชีวิต ความรับผิดชอบ และแรงจูงใจภายใน เขาเสนอว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อสามารถกำหนดทิศทางและวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือที่เรียกว่า “Self-directed Learning” กล่าวคือ ผู้ใหญ่ต้องการอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายการเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ และการประเมินผลด้วยตนเอง มากกว่าการถูกสอนในลักษณะสั่งการจากผู้อื่น นอกจากนี้ Knowles (1980) ยังอธิบายว่า ประสบการณ์ชีวิตของผู้ใหญ่ เป็นทรัพยากรสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพราะผู้ใหญ่สามารถเชื่อมโยงความรู้ใหม่เข้ากับประสบการณ์เดิมได้อย่างมีความหมาย และใช้เป็นฐานในการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

Lucy Guglielmino (1977) ได้ขยายแนวคิดของ Knowles โดยพัฒนาแนวคิดเรื่อง “ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง” (Self-Directed Learning Readiness: SDLR) ซึ่งเน้นคุณลักษณะของผู้เรียนที่มีแนวโน้มจะเรียนรู้ได้อย่างอิสระและมีประสิทธิผล เธออธิบายว่า ผู้ที่มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองจะมีลักษณะสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง แรงจูงใจภายในสูง ความอยากรู้อยากเห็นและเปิดรับสิ่งใหม่ และความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นแนวคิดของ Guglielmino จึงสะท้อนให้เห็นว่า “การเรียนรู้ด้วยตนเอง” ไม่ได้เป็น

เพียงกระบวนการ แต่เป็น “คุณลักษณะของผู้เรียน” ที่ต้องได้รับการส่งเสริม ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่ผู้ใหญ่มากต้องพัฒนาทักษะใหม่ผ่านช่องทางออนไลน์

เมื่อเชื่อมโยงแนวคิดของ Guglielmino (1977) กับ Knowles (1980) เข้าด้วยกัน จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรได้รับการออกแบบให้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนควบคุมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด โดยเฉพาะในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานประกอบการ ซึ่งต้องอาศัยแรงจูงใจภายในและความรับผิดชอบของผู้เรียน การใช้ “คู่มือออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ” จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสม เพราะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเลือกเวลา วิธีการ และเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้อย่างยืดหยุ่น ทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนพัฒนาความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองตามแนวคิดของ Guglielmino ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความต้องการจำเป็นทางภาษาอังกฤษของบุคลากรโรงแรม

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) ถือเป็นขั้นตอนสำคัญก่อนการพัฒนาหลักสูตรหรือสื่อการเรียนรู้ สุวิมล ว่องวานิช (2548) อธิบายว่าเป็นกระบวนการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่พึงประสงค์ เพื่อระบุว่าผู้เรียนต้องพัฒนาในด้านใด ในบริบทของงานโรงแรม การประเมินความต้องการจึงช่วยให้ทราบว่าพนักงานต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในสถานการณ์ใดมากที่สุด เช่น การต้อนรับแขก (Greeting and Welcoming) การจองห้องพัก (Reservation) การตอบคำถาม (Responding to Inquiries) หรือการจัดการข้อร้องเรียน (Handling Complaints)

แนวคิดนี้สอดคล้องกับกระบวนการออกแบบหลักสูตรแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-Centered Design) ซึ่งให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของการเรียนรู้ (Ownership of Learning) และเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น การประเมินความต้องการทางภาษายังเชื่อมโยงกับแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP) เพราะเป็นขั้นตอนแรกในการวิเคราะห์ “Target Situation Needs” หรือ “ความต้องการของผู้เรียนในสถานการณ์จริง” ซึ่งเป็นหัวใจของการสอนภาษาอังกฤษในบริบทอาชีพ (Hutchinson & Waters, 1987)

ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ (English for Hospitality Industry)

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) เป็นแนวทางการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นการใช้ภาษาในบริบทการทำงานจริง โดย Robinson (1991) และ Johns & Dudley-Evans (2000) กล่าวว่าผู้เรียนในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ที่ต้องการเรียนภาษาเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพมากกว่าการเรียนเพื่อความรู้ทั่วไป

ในบริบทของอุตสาหกรรมโรงแรม ภาษาอังกฤษจึงถูกใช้ในลักษณะเฉพาะที่เรียกว่า “English for Hospitality Industry” ซึ่งครอบคลุมสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับลูกค้า การอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลท้องถิ่น และการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า การออกแบบคู่มือออนไลน์จึงควรนำสถานการณ์จริงเหล่านี้มาใช้เป็นบทเรียนหลัก เช่น “Check-in and Check-out Dialogue,” “Handling Guest Requests,” และ “Providing Tourist Information” นอกจากนี้ การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการยังต้องพิจารณาทักษะทางสังคม (Sociolinguistic Competence) ซึ่ง Canale และ Swain (1980) เน้นว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องใช้มารยาททางภาษา การใช้คำพูดสุภาพ และน้ำเสียงที่เหมาะสม ซึ่งเป็นหัวใจของงานบริการ

การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัล

ในยุคดิจิทัล การเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่ในห้องเรียนอีกต่อไป Lindgren (2008) และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) อธิบายว่า การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน กระบวนการเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) ตาม Ricard (2007) หมายถึง กระบวนการที่ผู้เรียนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และทรัพยากรในการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator)

ในบริบทของพนักงานโรงแรม ซึ่งมีตารางงานไม่แน่นอนและเวลาทำงานที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์จึงตอบโจทย์อย่างยิ่ง เพราะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา สอดคล้องกับแนวคิด “Computer-Assisted Language Learning (CALL)” ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเกิดการโต้ตอบ มีเสียง ภาพ วิดีโอ และแบบฝึกหัดออนไลน์ที่สามารถให้ผลตอบกลับทันที (Immediate Feedback) นอกจากนี้ หลักการออกแบบการสอนสำหรับสื่อดิจิทัลควรยึดแนวคิดของ Mayer (2009) เรื่อง “Multimedia Learning Theory” ซึ่งเน้นว่าผู้เรียนจะเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้นเมื่อได้รับข้อมูลผ่านหลายช่องทาง เช่น ข้อความ ภาพนิ่ง และเสียงประกอบ การออกแบบคู่มือออนไลน์จึงควรใช้ภาพจำลองสถานการณ์จริง เสียงพูด และแบบฝึกหัดเชิงโต้ตอบ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม (Engagement) และจดจำเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาทฤษฎีทั้งหมดร่วมกัน จะเห็นได้ว่าทฤษฎีมาสโลว์ทำหน้าที่เป็น “แรงขับเคลื่อน” (Driving Force) ในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความต้องการเรียนรู้ ขณะที่แนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็นช่วยให้การออกแบบสื่อการเรียนรู้มีทิศทางและตรงต่อเป้าหมายของผู้เรียนในอุตสาหกรรมบริการ ส่วนแนวคิด ESP และ CALL ทำหน้าที่เป็น “กรอบการออกแบบเชิงภาษาศาสตร์และเทคโนโลยี” ที่ช่วยให้คู่มือออนไลน์มีความสมจริง ใช้งานได้จริง และตอบสนองต่อสถานการณ์ในงานโรงแรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มีแนวโน้มเน้นการตอบสนองต่อความต้องการด้านทักษะการพูดและการฟังของผู้เรียนเป็นหลัก งานวิจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนหรือผู้ให้บริการส่วนใหญ่พบความยากลำบากในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะด้านการพูดและฟังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว

ชมพู อีสริยาวัฒน์ (2560) ศึกษาการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับชุมชนท่องเที่ยวบ้านหนองตาไก่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาครอบคลุมทุกทักษะภาษาอังกฤษ ทั้งฟัง พูด อ่าน และเขียน แต่ความต้องการฝึกทักษะการพูดและฟังมีมากกว่าอีกสองทักษะอย่างชัดเจน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังระบุความต้องการใช้คู่มือในรูปแบบหนังสือเล่มเล็ก ซึ่งเหมาะสมกับการใช้งานสะดวกและสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือพบว่าผู้ใช้ให้คะแนนความพึงพอใจด้านรูปเล่มและเนื้อหาในระดับสูงมาก งานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า การออกแบบคู่มือเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียนและเน้นทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารจริง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้และสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้

ในทำนองเดียวกัน ศาตรา สหัสทัศน์ และคณะ (2560) พัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวบ้านโนน ผลการศึกษาพบว่าคู่มือที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 และช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารของผู้เรียนในสถานการณ์จริงได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วม

อบรมยังมีความพึงพอใจต่อคู่มือในระดับมากที่สุด งานวิจัยนี้เน้นการพัฒนาคู่มือเฉพาะด้านอาชีพและสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีในการให้บริการหรือจำหน่ายสินค้าแก่ลูกค้าต่างชาติ อย่างไรก็ตาม การวิจัยนี้มีข้อจำกัดในแง่ของบริบทที่ศึกษา เนื่องจากจำกัดเฉพาะกลุ่มอาชีพและพื้นที่เฉพาะ ทำให้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าหลักการออกแบบคู่มือและรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวสามารถนำไปใช้ได้ในกลุ่มพนักงานโรงแรมหรือบริการอื่น ๆ

นิลบล ศรีเทพ (2563) ศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทักษะการพูดและฟังมากที่สุด รองลงมาคือการอ่านและเขียน ส่วนเนื้อหาที่ผู้เรียนต้องการพัฒนา ได้แก่ การต้อนรับ การให้ข้อมูล การทักทาย การแนะนำตัว และการบอกทิศทาง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความต้องการจำเป็นและการออกแบบหลักสูตรที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้เรียน (needs analysis)

วันที แสงคล้ายเจริญ และนิชาภัทรชัย รวีชาติ (2563) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา พบว่าผู้ให้บริการเน้นทักษะฟังมากที่สุด รองลงมาคือการพูด การอ่าน และการเขียน โดยสถานการณ์ที่ต้องการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด ได้แก่ การเช็คอิน การเช็คเอาท์ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก งานวิจัยนี้สะท้อนถึงความแตกต่างของความต้องการทักษะภาษาอังกฤษตามประเภทกิจกรรมและบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้จะอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเหมือนกัน แต่ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการอาจแตกต่างกันตามหน้าที่และสภาพแวดล้อมของงาน

เมื่อเปรียบเทียบงานวิจัยทั้งสี่ พบแนวโน้มที่สอดคล้องกันคือ ผู้เรียนและผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมักต้องการพัฒนาทักษะการพูดและฟังมากที่สุด และต้องการคู่มือหรือสื่อการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ แต่หากวิเคราะห์ในเชิงเปรียบเทียบ ยังพบช่องว่างทางการวิจัยหลายประการ ได้แก่

1. การวิจัยส่วนใหญ่ยังจำกัดบริบทในกลุ่มชุมชนหรือวิสาหกิจเฉพาะด้าน เช่น ชุมชนท่องเที่ยวหรือกลุ่มทอผ้าไหม ทำให้ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มพนักงานโรงแรมและที่พัก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ และมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย เช่น การต้อนรับ การจัดการข้อร้องเรียน และการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว

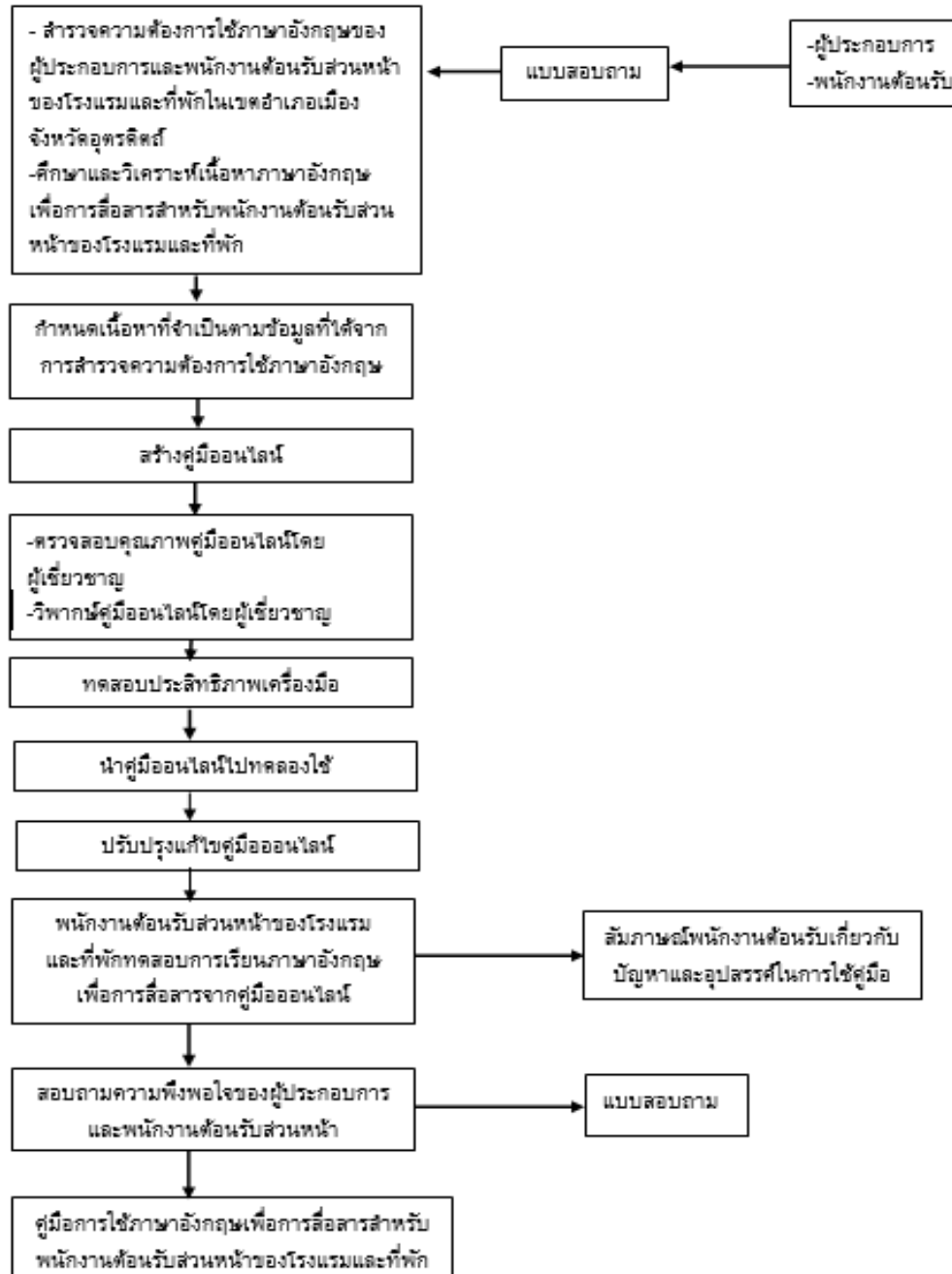
2. ยังไม่มีงานวิจัยที่เน้นการพัฒนาคู่มือออนไลน์หรือสื่อดิจิทัลสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในรูปแบบ Self-Directed Learning ซึ่งเหมาะสมกับตารางเวลาของพนักงานโรงแรมที่ไม่สามารถเข้ารับการอบรมแบบเป็นชั้นเรียนเต็มเวลาได้ การใช้สื่อออนไลน์สามารถช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการและเวลาได้อย่างยืดหยุ่น

3. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในสถานการณ์บริการจริงยังมีจำกัด โดยเฉพาะการบูรณาการระหว่างทักษะภาษาและเนื้อหาการบริการ เช่น การต้อนรับลูกค้า การเช็คอิน การเช็คเอาท์ การแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียน และการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าพัก ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบคู่มือหรือสื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคู่มือออนไลน์และการประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1

กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research Design) ซึ่งเป็นการบูรณาการทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนปรากฏการณ์ที่ศึกษาจากหลายมิติอย่างรอบด้าน การใช้วิธีวิทยาแบบผสมผสานช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตัวเลขควบคู่กับข้อมูลเชิงประสบการณ์ เพื่อให้เข้าใจผลของการใช้คู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในบริบทของโรงแรมและที่พักในจังหวัดอุดรธานีได้อย่างลึกซึ้งและเป็นระบบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยประกอบด้วยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวนทั้งสิ้น 99 คน จากโรงแรมและที่พักรวม 20 แห่ง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาประสิทธิภาพของคู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทของงานบริการส่วนหน้า ซึ่งต้องอาศัยผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานจริง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 60 คน และพนักงานระดับหัวหน้างาน เช่น Supervisor, Assistant Manager และ Manager จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติในสถานการณ์การทำงานจริง การกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างตั้งอยู่บนแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบริบทการใช้ภาษา (Context) ความต้องการของผู้เรียน (Needs) และสถานการณ์จริงในการทำงาน (Target Situation) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการและปัญหาจริงของผู้ใช้ภาษาในสาขาอาชีพ คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ 3 ประการหลัก ได้แก่ (1) เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานเต็มเวลาเพื่อให้ข้อมูลสะท้อนประสบการณ์จริงตามแนวคิดของ Target Situation Analysis (TSA) ของ Hutchinson และ Waters (1987) ซึ่งเน้นการศึกษาความต้องการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง (real-world communicative needs) (2) มีพื้นฐานภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานถึงปานกลางตามแนวคิดของ Present Situation Analysis (PSA) (Munby, 1978; Dudley-Evans & St John, 1998) เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และทดสอบคู่มือได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) มีความสามารถด้านเทคโนโลยีและความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) ตามกรอบของ UNESCO (2018) เนื่องจากคู่มือภาษาอังกฤษในงานวิจัยนี้พัฒนาในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัลตามแนวคิด Learning-Centered Approach ของ Hutchinson และ Waters (1987)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีการแบบเจาะจงเช่นเดียวกัน ประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 15 คน และพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และประโยชน์จากการใช้คู่มือออนไลน์ ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือหลัก 3 ประเภท ดังนี้

1) นวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ “คู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า” ซึ่งออกแบบและพัฒนาภายใต้แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์

เฉพาะ (ESP) ตามกรอบของ Hutchinson และ Waters (1987) และแนวคิดการเรียนการสอนภาษาตามภารกิจ (Task-Based Language Teaching: Ellis, 2003) ร่วมกับแนวทางการสอนภาษาที่มุ่งเน้นการสื่อสาร (Communicative Language Teaching: CLT) คู่มือประกอบด้วย 5 บทเรียนหลัก แต่ละบทมีองค์ประกอบ 7 ส่วน ได้แก่ สารสำคัญ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง แบบทดสอบก่อนเรียน คำศัพท์ในบริบท (Vocabulary in Context) สำนวนที่ใช้บ่อย (Useful Expressions) แบบฝึกสนทนา และแบบทดสอบหลังเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางภาษาเชิงอาชีพ (Professional Communicative Competence) ของผู้เรียนในบริบทการทำงานจริง

2) เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งออกแบบตามกรอบแนวคิด Needs Analysis ของ Hutchinson & Waters (1987) และ Munby (1978) เพื่อสำรวจความต้องการในสามมิติ ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบการเรียนรู้ (2) แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือออนไลน์ อิงตามโมเดลการประเมินผลการเรียนรู้ของ Kirkpatrick (1998) ในระดับ “Reaction” ซึ่งประเมินทัศนคติและความรู้สึกของผู้เรียนต่อคู่มือในสามด้าน คือ การพัฒนาทักษะ ความเหมาะสมของเนื้อหา และรูปแบบการเรียนรู้ และ (3) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านความรู้ภาษาและความสามารถในการสื่อสารตามแนวคิดของ Canale & Swain (1980)

3) เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) ซึ่งออกแบบตามแนวคิดของ Patton (2015) โดยมุ่งทำความเข้าใจประสบการณ์ของผู้ใช้คู่มือในบริบทจริง คำถามสัมภาษณ์ครอบคลุมสองประเด็นหลัก ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คู่มือออนไลน์ และประโยชน์ รวมถึงข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคู่มือในอนาคต

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้รับการตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ แบบสอบถามทั้งสองชุดได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งถือว่ายอมรับได้ตามเกณฑ์ของกรมวิชาการ (2545) ส่วนความเชื่อมั่น (Reliability) ตรวจสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ตามแนวของ Cronbach (1990) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องภายในที่ดีตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) สำหรับแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก็ผ่านการตรวจสอบด้วยวิธีเดียวกันและได้ค่าความเชื่อมั่นในระดับดีเช่นกัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างเป็นขั้นตอน ในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยประสานงานกับสมาคมโรงแรมและที่พักจังหวัดอุตรดิตถ์เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล จากนั้นแจกแบบสอบถามสำรวจความต้องการผ่านลิงก์ออนไลน์ให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าตอบภายในหนึ่งสัปดาห์ ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาคู่มือออนไลน์ ต่อจากนั้นกลุ่มตัวอย่างได้ลงทะเบียนเข้าร่วมทดลองใช้คู่มือออนไลน์เป็นเวลา 2 สัปดาห์ โดยมีการติดตามความคืบหน้าและให้คำแนะนำผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์ (LINE Group) เมื่อครบกำหนดระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และแบบสอบถามความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์

ในส่วนของคุณภาพเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคนแบบกึ่งโครงสร้าง ใช้เวลาเฉลี่ย 45 นาทีถึง 1 ชั่วโมง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และประสบการณ์ในการใช้คู่มือออนไลน์ ทั้งนี้ ผลการสัมภาษณ์ถูกนำมาบูรณาการกับผลเชิงปริมาณตามแนวทาง Convergent Mixed Methods เพื่อสร้างความเข้าใจที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลผลระดับความต้องการและความพึงพอใจตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560) และใช้สถิติ Paired t-test เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ก่อนและหลังการทดลอง ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงแก่นสาร (Thematic Content Analysis) โดยเริ่มจากการถอดเทปคำต่อคำ (Transcription) อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลอย่างละเอียด กำหนดรหัส (Coding) แบ่งหมวดหมู่ (Categorization) และสกัดแก่นสาร (Theme Extraction) เพื่อสังเคราะห์ประเด็นหลักเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้คู่มือ เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากองค์กร การพัฒนาทักษะการสื่อสาร และแรงจูงใจในการเรียนรู้ จากนั้นนำเสนอผลในรูปแบบความเรียงเชิงบรรยาย (Narrative Presentation) เพื่อสะท้อนมิติของข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสอดคล้องกัน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) สถิติ Cronbach's Alpha ในการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ของเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว 2 ครั้ง การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลการพัฒนาคู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรม และที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จากการสำรวจความต้องการการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยแสดงผลการสำรวจข้อมูลความต้องการตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 1 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านทักษะ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1) ทักษะการฟัง	4.47	0.55	มาก
2) ทักษะการพูด	4.56	0.49	มากที่สุด
3) ทักษะการอ่าน	4.21	0.65	มาก
4) ทักษะการเขียน	4.15	0.61	มาก
รวมเฉลี่ย	4.34		มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความต้องการการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านทักษะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ธรรมชาติของงานบริการส่วนหน้า ที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาเป็นหลัก (Ortega, 2009) และความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้งานจริงได้ทันที

ตารางที่ 2 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านเนื้อหา

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1) คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการให้บริการโรงแรมและที่พัก	4.47	0.65	มาก
2) การสื่อสารเกี่ยวกับการให้ข้อมูลโรงแรมและที่พัก	4.60	0.49	มากที่สุด
3) การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์	4.42	0.67	มาก
4) การเช็คอิน-เช็คเอาท์	4.40	0.56	มาก
5) การสื่อสารเกี่ยวกับการให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม	4.30	0.64	มาก
6) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจในจังหวัดอุดรดิษฐ์	4.27	0.72	มาก
7) การบอกทิศทาง	4.22	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	4.38		มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ การสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลโรงแรมและการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือคำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานด้านการให้บริการโรงแรมและที่พัก ($\bar{X} = 4.47$) และการสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.42$) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริงและการให้บริการลูกค้าแบบมีอาชีพ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านรูปแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1) เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวไทย	4.11	0.46	มาก
2) เรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษา	4.17	0.77	มาก
3) อบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการปฏิบัติและกิจกรรม	3.40	1.14	ปานกลาง
4) อบรมผ่านระบบออนไลน์กับผู้สอนโดยตรงตามวัน เวลาที่กำหนด เช่น อบรมผ่าน ZOOM/ MS TEAMS	3.65	1.09	มาก
5) เรียนด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์/ แอปพลิเคชัน ที่มีบทเรียนและแบบฝึกหัดโดยไม่มี การตอบโต้จากผู้สอน	4.12	0.76	มาก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6) เรียนด้วยตนเองผ่านการรับชมคลิปสอนภาษาในช่องทางOnline เช่น YouTube/ Tik Tok	4.15	0.76	มาก
7) เรียนด้วยตนเองโดยผ่าน E-book	3.98	0.96	มาก
8) เรียนด้วยตนเองผ่านเอกสารรูปเล่ม เช่น หนังสือ/ คู่มือ	2.63	1.24	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.78		มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมและที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านรูปแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือเรียนในชั้นเรียนกับผู้สอนชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของ ภาษา ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือเรียนด้วยตนเองผ่านการรับชมคลิปสอนภาษาในช่องทาง Online เช่น YouTube/ Tik Tok ($\bar{X} = 4.15$) และเรียนด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์/ แอปพลิเคชัน ที่มีบทเรียนและแบบฝึกหัดโดยไม่มีคำตอบ ได้จากผู้สอน ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ อนึ่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พักต้องเข้าทำงานเป็นกะ (Work in shift) ซึ่งเป็นสาเหตุให้ไม่สามารถที่จะเข้าไปนั่งเรียนในชั้นเรียนหรือเข้ารับการอบรมได้อย่างทั่วถึง ประเด็นนี้จึงสะท้อนถึง ความต้องการการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและสามารถควบคุมได้เองของผู้เรียนวัยทำงาน (Adult Learners) ซึ่งต้องสอดคล้องกับเวลาทำงานและหน้าที่ประจำ (Knowles, 1980; Guglielmino, 1977) ทำให้การพัฒนาคู่มือออนไลน์เป็นทางเลือกที่เหมาะสม เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาและช่วยให้ผู้เรียนทบทวนเนื้อหาได้ ตามความสะดวก การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่ พักในรูปแบบของคู่มือออนไลน์ จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการเอื้อความสะดวกสบายในการพัฒนาตนเองของ พนักงานต้อนรับ ที่จะได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังสามารถเข้าไปทบทวน เนื้อหาด้วยตนเองตามความสะดวกได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

ผลการพัฒนาคู่มือออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและที่พัก จากข้อมูลผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบกับการศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคู่มือออนไลน์ แบ่งองค์ประกอบคู่มือออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็น คำแนะนำสำหรับการใช้คู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจ โรงแรมและที่พัก และส่วนที่ 2 เป็นสาระสำคัญของเนื้อหาจำนวน 5 บท คือ บทที่ 1 การให้ข้อมูลโรงแรมและที่พัก (Giving Information about the Hotel) บทที่ 2 การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ (Making a Reservation by Phone) บทที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม (Hotel Facility) บทที่ 4 การเช็คอิน-เช็คเอาท์ (Check in – Check out) และบทที่ 5 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ (Introducing tourist attractions in Uttaradit Province) โดยแต่ละบทจะประกอบไปด้วย 1) สาระสำคัญของเนื้อหา (Important content) 2) ผล การเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected learning outcomes) 3) แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) 4) วลีและคำศัพท์ที่ เกี่ยวข้อง (Related phrases and vocabulary) 5) สำนวนที่เป็นประโยชน์ (Useful Expressions) 6) แบบฝึก สันทนา (Conversation Practice) 7) แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมที่และพักก่อนและหลังใช้คู่มือออนไลน์ สามารถนำเสนอเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจากคู่มือออนไลน์

บทที่	คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน	คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน	ค่า t	Sig.(1-tailed)
บทที่ 1	7.38	8.60	5.33	0.0000
บทที่ 2	7.41	9.18	5.68	0.0000
บทที่ 3	7.68	11.18	7.10	0.0000
บทที่ 4	6.48	8.74	7.43	0.0000
บทที่ 5	6.65	9.16	6.04	0.0000

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการทดสอบหลังเรียนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนเรียนในทุกบทเรียน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของคู่มือออนไลน์ในการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างชัดเจน ค่า t ที่อยู่ในช่วง 5.33 ถึง 7.43 และค่า p -value เท่ากับ .0000 ในทุกบทเรียน แสดงถึงความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมาก ($p < .01$) ซึ่งหมายความว่าความแตกต่างดังกล่าวไม่ได้เกิดจากความบังเอิญ แต่เป็นผลมาจากการใช้คู่มือออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size: Cohen's d) พบว่ามีค่าอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก (0.8–1.5) ซึ่งสะท้อนว่าคู่มือออนไลน์ดังกล่าวไม่เพียงแต่มีความแตกต่างในเชิงสถิติเท่านั้น แต่ยังมี ประสิทธิผลในทางปฏิบัติ (Practical Significance) ที่สามารถส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางภาษาของผู้เรียนได้อย่างชัดเจน

นอกจากประสิทธิผลทางสถิติแล้ว ยังสามารถกล่าวถึง ประสิทธิภาพทางปฏิบัติ (Practical Significance) ได้จากการพิจารณาขนาดของอิทธิพล (Effect Size) ซึ่งโดยทั่วไป เมื่อค่าของ t มีค่าสูงในลักษณะดังกล่าว จะบ่งชี้ว่าคู่มือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีอิทธิพลในระดับมาก (Cohen, 1988) กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเพียงผลทางสถิติเท่านั้น แต่ยังสามารถสะท้อนถึงการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจริงในเชิงพฤติกรรมของผู้เรียน

ความสำเร็จดังกล่าวสามารถอธิบายได้จากองค์ประกอบการออกแบบเชิงการสอนของคู่มือที่พัฒนา ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารในบริบทสถานการณ์จริง โดยเฉพาะการจัดวลี คำศัพท์ และแบบฝึกสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการส่วนหน้า ทั้งหมดนี้ทำหน้าที่เป็น ข้อมูลป้อนเข้า (Input) ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการใช้ภาษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญตามแนวคิดการเรียนรู้ภาษาที่สองของ Krashen (1982) ที่เน้นว่าผู้เรียนจะสามารถพัฒนาทักษะภาษาได้ดีเมื่อได้รับข้อมูลภาษา (Comprehensible Input) ที่เข้าใจได้และมีโอกาสในการนำไปใช้จริง

ดังนั้น คู่มือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นจึงถือว่ามีประสิทธิผลทั้งในเชิงสถิติและเชิงปฏิบัติ โดยสามารถยืนยันได้ว่าคู่มือดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักต่อคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมและที่พักต่อคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. วิธีศึกษาของคู่มือออนไลน์ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่ศึกษา	4.28	0.92	มาก
2. คู่มือมีเนื้อหาสาระชัดเจน อ่านเข้าใจได้ง่าย	4.27	0.94	มาก
3. ปริมาณเนื้อหาในคู่มือแต่ละบทเหมาะสม	4.28	0.92	มาก
4. การจัดลำดับเนื้อหาเอื้อต่อการเรียนรู้	4.24	0.91	มาก
5. กิจกรรม/แบบฝึกหัดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละบทของการสอน	4.18	0.87	มาก
6. กิจกรรม/แบบฝึกหัดกระตุ้นการเรียนรู้	4.28	0.85	มาก
7. แบบประเมินผลตนเองก่อน-หลังเรียนช่วยให้เข้าใจเนื้อหา	4.27	0.94	มาก
8. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับชุดวิชากับผู้อื่น	4.15	0.95	มาก
9. ได้ใช้เทคโนโลยีในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	4.35	0.92	มาก
10. สื่อคู่มือออนไลน์ประกอบการเรียนการสอนทันสมัย สอดคล้องกับเรื่องที่เรียน	4.33	0.86	มาก
11. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษาจากคู่มือนี้	4.32	0.87	มาก
12. นำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้	4.35	0.92	มาก
13. ความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือออนไลน์นี้โดยภาพรวม	4.32	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28		มาก

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคู่มือออนไลน์ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การได้ใช้เทคโนโลยีในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ($\bar{X} = 4.35$), 2) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.35$) และ 3) สื่อคู่มือออนไลน์ประกอบการเรียนการสอนทันสมัย สอดคล้องกับเรื่องที่เรียน ($\bar{X} = 4.33$) และได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการศึกษาจากคู่มือนี้ ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เรียนให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีและสามารถเชื่อมโยงเนื้อหากับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในข้อที่เกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนโดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เรียน (Key Informant Interview) ซึ่งระบุว่าผู้เรียนรู้สึกว่าคุณเองสามารถเตรียมความพร้อมในการให้บริการกับแขกต่างชาติมากขึ้น และสามารถนำทักษะภาษาอังกฤษที่ได้จากคู่มือไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในงานบริการได้อย่างทันที ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory) ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถกำหนดทิศทางการเรียนรู้ได้เองและประยุกต์ความรู้กับงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละข้อมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงให้เห็นว่าความเห็นของผู้เรียนมีความสอดคล้องกันสูง และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้เรียนแต่ละคน ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างชัดเจน การออกแบบกิจกรรมและแบบฝึกหัดในคู่มือ เช่น แบบประเมินตนเอง กิจกรรมจำลองสถานการณ์ และแบบฝึกสนทนา มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเรียนรู้และสนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีประสิทธิภาพทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการใช้คู่มือออนไลน์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหลังจากได้เข้าศึกษาและทำกิจกรรมในคู่มือออนไลน์ พบว่าข้อมูลสามารถจัดกลุ่มตามประเด็นหลักได้ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานและการเตรียมความพร้อม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง สามารถสื่อสารประโยคพื้นฐานได้เพียงเล็กน้อย ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับแขกชาวต่างชาติได้อย่างอัตโนมัติ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่ประจำอยู่กับแขกชาวไทยมากกว่า 90% จึงไม่ได้รับการฝึกฝนภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง การเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านคู่มือออนไลน์ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสทบทวนและพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองเพิ่มเติม พร้อมเตรียมความพร้อมในการรองรับแขกชาวต่างชาติในอนาคต ข้อมูลนี้สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory) ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถกำหนดทิศทางการเรียนรู้เองและเรียนรู้ตามความจำเป็นในบริบทการทำงาน (Knowles, 1980)

2. ความสะดวกสบายและความยืดหยุ่นของการเรียนรู้

ผู้เรียนสามารถเข้าถึงคู่มือออนไลน์ได้ตลอดเวลา ทำให้สามารถทบทวนเนื้อหาและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษตามเวลาที่ว่างของตนเอง ซึ่งเหมาะสมกับพนักงานที่ต้องทำงานเป็นกะ (shift work) การเรียนรู้แบบยืดหยุ่นนี้สอดคล้องกับหลักการ Self-directed Learning ที่ชี้ว่า ผู้เรียนวัยทำงานมักตอบสนองได้ดีต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่ตนเองสามารถกำหนดเวลาและความเร็วของการเรียนรู้เองได้ (Guglielmino, 1977)

3. ปัญหาและอุปสรรคหลักในการใช้คู่มือออนไลน์

ประเด็นอุปสรรคสำคัญคือ การขาดเวลาในการเรียนรู้ เนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการแขกหลายด้าน เช่น การเช็คอิน-เช็คเอาท์ การจองบริการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเข้าพัก ทำให้ไม่สามารถเข้าเรียนในคู่มือออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ต้องใช้เวลาในการเรียนแต่ละบทนานกว่าที่คาดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ในที่ทำงาน (Workplace Learning) ที่พบว่าเวลาและภาระงานเป็นปัจจัยจำกัดสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของพนักงาน (Eraut, 2004)

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มือออนไลน์

1) ความสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย: ผู้เรียนสามารถเรียนหรือทบทวนบทเรียนเมื่อมีเวลาว่าง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2) การประยุกต์ใช้กับงานจริง: ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้กับการปฏิบัติงานได้ทันที ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถใช้งานจริง (Job-embedded Learning)

3) การเสริมสร้างความมั่นใจในการสื่อสาร: ผู้เรียนรู้สึกเตรียมพร้อมมากขึ้นในการให้บริการแก่ต่างชาติ

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการพัฒนาต่อ

1) การขยายคู่มือไปยังแผนกอื่น ๆ: ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคู่มือออนไลน์ควรขยายไปยังแผนกอื่นของโรงแรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในองค์กรรวมขององค์กร

2) การสนับสนุนเวลาเรียนรู้: องค์กรควรพิจารณาการจัดสรรเวลาเรียนรู้ในระหว่างการทำงาน หรือจัดโปรแกรมฝึกอบรมเสริม เพื่อแก้ปัญหาการขาดเวลาและลดภาระการเรียนรู้ที่ไม่ต่อเนื่อง

3) การพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง: คู่มือออนไลน์ควรมีความทันสมัย เพิ่มกิจกรรมเชิงปฏิบัติ การใช้เทคโนโลยีช่วยประเมินความรู้ และเพิ่มความเชื่อมโยงกับงานจริง

จากการวิเคราะห์นี้ช่วยให้เห็นว่าคู่มือออนไลน์ไม่เพียงช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แต่ยังสามารถนำไปปรับใช้เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบในระดับองค์กรได้

อภิปรายผล

จากการสำรวจความต้องการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่ามีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) โดยเฉพาะด้านเนื้อหาการให้ข้อมูลโรงแรมและบริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$) และการสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.42$) ซึ่งสะท้อนถึงธรรมชาติของงานบริการที่เน้นการสื่อสารด้วยวาจาเป็นหลัก และจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่สามารถใช้งานได้จริงในสถานการณ์หลากหลาย (Ortega, 2009) นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานเป็นกะ (work in shift) ทำให้ไม่สามารถเข้าอบรมหรือเรียนในชั้นเรียนได้ตามเวลาปกติ ผลสำรวจรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการพบว่า ผู้เรียนให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือคลิปสอนภาษาใน YouTube/TikTok ($\bar{X} = 4.15-4.17$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Knowles (1980) และ Guglielmino (1977) ที่อธิบายว่าผู้ใหญ่ (Adult Learners) มักต้องการการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น (Flexible Learning) และสามารถควบคุมเวลาและความเร็วในการเรียนรู้ได้เอง (Self-directed Learning) ดังนั้น การพัฒนาคู่มือออนไลน์ในครั้งนี้จึงตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนวัยทำงานได้อย่างตรงจุด โดยเน้นการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบ “Anywhere, Anytime Learning” ที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ตลอดเวลา และทบทวนบทเรียนซ้ำได้ตามความสะดวก ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการเรียนรู้ในกลุ่มผู้ใหญ่ที่อยู่ในวัยทำงาน

คู่มือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บทหลัก ได้แก่ การให้ข้อมูลโรงแรม การสำรองห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การเช็คอิน-เช็คเอาท์ และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว โดยในแต่ละบทมีส่วนประกอบครบถ้วนตามหลักการออกแบบสื่อการเรียนรู้ เช่น วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วลี-คำศัพท์ที่จำเป็น บทสนทนา และแบบฝึกหัดก่อน-หลังเรียน ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนมีโครงสร้างการเรียนรู้ที่เป็นระบบและเห็นความก้าวหน้าของตนเองได้ชัดเจน

จากผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเรียนจากการใช้คู่มือออนไลน์แสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนในทุกบทเรียน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ค่า t อยู่ระหว่าง 5.33-7.43 และค่า p -value เท่ากับ .0000 ซึ่งยืนยันว่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากความบังเอิญ นอกจากนี้ยังพบค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size: Cohen's d) อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก (0.8-1.5) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติ (Practical Significance) ที่แท้จริง (Cohen, 1988)

ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้โดยอิงจากทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง (Second Language Acquisition: SLA) โดยเฉพาะแนวคิดของ Krashen (1982) ที่เสนอว่า ผู้เรียนจะพัฒนาทักษะภาษาได้ดีที่สุดเมื่อได้รับข้อมูลภาษาที่เข้าใจได้ (Comprehensible Input: $i+1$) คู่มือออนไลน์ในงานวิจัยนี้ได้ออกแบบเนื้อหา วลี และบทสนทนาให้เชื่อมโยงกับบริบทการทำงานจริงของพนักงานโรงแรม จึงเป็นแหล่งข้อมูลป้อนเข้าที่เข้าใจได้และมีความหมายสำหรับผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ภาษาอังกฤษกับการสื่อสารในงานบริการจริงได้อย่างเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้ คู่มือยังมีส่วนฝึกฝนบทสนทนา (Conversation Practice) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ผลิตภาษา (Output) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Swain (1985) ที่ระบุว่า การฝึกผลิตภาษาช่วยให้ผู้เรียนตระหนักถึงข้อจำกัดของตนเองและปรับปรุงการใช้ภาษาได้ดีขึ้น การฝึกซ้ำในรูปแบบบทสนทนาจำลอง (Role-play Simulation) ทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างความคล่องแคล่วและมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงได้มากขึ้น

ในด้านปฏิสัมพันธ์เชิงสื่อสาร (Interaction) คู่มือออนไลน์มีโครงสร้างการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการโต้ตอบกับเนื้อหา เช่น แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน การตอบคำถามอัตโนมัติ และแบบฝึกหัดเชิงสถานการณ์ ซึ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการโต้ตอบตามแนวคิดของ Long (1996) ที่เน้นว่าการเรียนรู้ภาษาเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้เรียนได้ใช้ภาษาในปฏิสัมพันธ์จริง (Interaction Hypothesis)

เมื่อพิจารณารวมกันจะพบว่า คู่มือออนไลน์นี้ได้บูรณาการแนวคิดของ Krashen, Swain และ Long เข้าด้วยกันอย่างลงตัว โดยใช้ $Input \rightarrow Output \rightarrow Interaction$ เป็นลำดับขั้นของการเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทางภาษาอย่างเห็นได้ชัดทั้งด้านความรู้และทักษะการสื่อสาร

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคู่มือออนไลน์ ผู้เรียนให้ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) โดยเฉพาะในข้อที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับงานจริง ($\bar{X} = 4.35$) ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้เรียนเห็นความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาในคู่มือกับงานบริการจริง การจัดกิจกรรม เช่น การประเมินตนเองและแบบฝึกสนทนา มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเรียนรู้และการนำภาษาไปใช้จริง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D. < 1$) แสดงว่าความเห็นของผู้เรียนสอดคล้องกันสูง ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

และจากการสัมภาษณ์พบว่าอุปสรรคสำคัญคือ เวลาที่จำกัด ของพนักงานต้อนรับที่ต้องปฏิบัติงานหลายด้าน การเรียนออนไลน์แบบยืดหยุ่นช่วยลดข้อจำกัดนี้ได้บางส่วน แต่ยังคงเป็นปัจจัยจำกัดในการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ การสนับสนุนเวลาเรียนรู้ในระหว่างทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงคู่มือออนไลน์อย่างต่อเนื่อง การขยายคู่มือไปยังแผนกอื่น ๆ ของโรงแรม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงและพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง เพิ่มกิจกรรมปฏิบัติ การใช้เทคโนโลยีในการประเมินผล และความเชื่อมโยงกับงานจริง

การศึกษาวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า คู่มือออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ ผู้เรียนสามารถฝึกฝนทักษะที่ใช้ในงานบริการจริง มีความพึงพอใจสูง และสามารถเรียนรู้ได้อย่างยืดหยุ่น นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้วางแผนพัฒนาบุคลากรในระดับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสนับสนุนการเรียนรู้ต่อเนื่องของพนักงานได้ ดังนั้นคู่มือนี้จึงสามารถเป็นต้นแบบของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในสาขาการบริการและอาชีพอื่น ๆ ที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) การพัฒนาคู่มือออนไลน์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรม และที่พักในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ควรมีการนำไปใช้เป็นต้นแบบและขยายผลการพัฒนาคู่มือออนไลน์การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปยังแผนกอื่น ๆ ของธุรกิจโรงแรมและที่พัก

2) ผู้เรียนหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จะต้องมีความพร้อมและมีความเข้าใจต่อคำแนะนำในการใช้สื่อออนไลน์ก่อนการเข้าไปเรียนรู้เนื้อหาแต่ละบทเรียนในคู่มือออนไลน์

3) สถานประกอบการโรงแรมและที่พักควรส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการทุกแผนกได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกันทุกคน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาที่หลากหลายตรงตามความต้องการของพนักงานโรงแรมและที่พักในแผนกอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มบทเรียนเนื้อหาในคู่มือออนไลน์ให้มีความทันสมัยตรงตามบริบทของแต่ละแผนก

2) ควรมีการสร้างสื่อออนไลน์หรือนวัตกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมและที่พักในแผนกอื่น ๆ รวมถึงขยายเขตพื้นที่โรงแรมและที่พักไปในต่างอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง

3) ควรมีการสร้างสื่อสำเร็จรูปที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เพื่อให้พนักงานโรงแรมทุกแผนกสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองนอกเวลางานให้ได้พัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลชาวอาเซียน. (2561). นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนและการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น. สืบค้นจาก <https://asean thai.net>

กรมวิชาการ. (2545). การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี 2565. สืบค้นจาก <https://www.mots.go.th>

ชมพู อิศริยาวัฒน์. (2560). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับชุมชนท่องเที่ยวบ้านหนองตาไก่. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นิลกุล ศรีเทพ. (2563). ความต้องการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน. มหาวิทยาลัยนเรศวร

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาการศึกษา. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันทนี แสงคล้ายเจริญ, และนิชาภัทรชย์ รวีชาติ. (2563). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่พักในจังหวัดยะลา. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



- ศาดรา สหัสทัศน์, และคณะ. (2560). *การพัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวใหม่แพรวาบ้านโปง*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยและพัฒนาเครื่องมือทางการศึกษา*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Benson, P. (2013). *Teaching and researching autonomy* (2nd ed.). Routledge.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47.
<https://doi.org/10.1093/applin/l.1.1>
- Chapelle, C. A. (2001). *Computer applications in second language acquisition: Foundations for teaching, testing and research*. Cambridge University Press.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Croft, W. (2004). *Cognitive linguistics*. Cambridge University Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper Collins.
- Dudley-Evans, T., & St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford University Press.
- Eraut, M. (2004). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 26(2), 247–273. <https://doi.org/10.1080/158037042000225245>
- Guglielmino, L. M. (1977). *Development of the self-directed learning readiness scale* (Doctoral dissertation, University of Georgia). University Microfilms International.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (1997). *Consumer behavior* (2nd ed.). Houghton Mifflin.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centered approach*. Cambridge University Press.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics: Selected readings* (pp. 269–293). Penguin.
- Johns, A. M., & Dudley-Evans, T. (2000). English for specific purposes: International in scope, specific in purpose. *TESOL Quarterly*, 34(2), 147–156.
- Kirkpatrick, D. L. (1998). *Evaluating training programs: The four levels* (2nd ed.). Berrett-Koehler.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Follett Publishing Company.
- Krashen, S. D. (1982). *Principles and practice in second language acquisition*. Pergamon Press.
- Lindgren, C. (2008). *Learning in the digital age: Supporting learners in online environments*. Oxford University Press.





- Long, M. H. (1996). The role of the linguistic environment in second language acquisition. In W. C. Ritchie & T. K. Bhatia (Eds.), *Handbook of second language acquisition* (pp. 413–468). Academic Press.
- Maslow, A. H. (1997). *Motivation and personality* (3rd ed.). HarperCollins.
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Munby, J. (1978). *Communicative syllabus design: A sociolinguistic model for defining the content of purpose-specific language programmes*. Cambridge University Press.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Ortega, L. (2009). *Understanding second language acquisition*. Hodder Education.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). Sage Publications.
- Ricard, M. (2007). *Self-directed learning and technology integration*. Educational Technology Publications.
- Robinson, P. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. Prentice Hall.
- Swain, M. (1985). Communicative competence: Some roles of comprehensible input and comprehensible output in its development. In S. Gass & C. Madden (Eds.), *Input in second language acquisition* (pp. 235–253). Newbury House.
- UNESCO. (2018). *A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Widdowson, H. G. (1978). *Teaching language as communication*. Oxford University Press.