

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับปัญหาด้านการสื่อสารของ  
พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน:

กรณีศึกษาโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย

A Study of the Relationship between English Speaking Skills and  
Communication Problems among Front Desk Staff in Room Check-out and  
Payment Situations: A Case Study of Loei Palace Hotel, Loei Province

ศรียิตรา นวรัตน์ภรณ์<sup>1</sup>, พงษ์เทพ บุญเรือง<sup>2</sup>, ณัฐนันท์ สุมมาตย์<sup>3</sup>

และศุภกานต์ บำรุงราชหิรัญย์<sup>4</sup>

Srijittra Navaruttanaporn<sup>1</sup>, Pongthep Boonreuang<sup>2</sup>, Natthanant Summat<sup>3</sup>

and Supkarn Bamrungrajhirun<sup>4</sup>

Received: June 10, 2025

Revised: September 30, 2025

Accepted: October 16, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย จำนวน 5 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาทั้งสาขาภาษาอังกฤษและสาขาอื่น การเลือกประชากรโดยวิธีเจาะจงทั้งหมด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบ 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย 1) แบบคำถามประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 2) เกณฑ์การประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ และ 3) แบบรายงานผลการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานจากผู้ทรงคุณวุฒิ

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, Assistant Professor, Ph.D., Chinese and English for Communication Program Faculty of Humanities and Social Science, Loei Rajabhat University, Email: srijittra9@yahoo.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำสาขาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, Assistant Professor, Ph.D., English Program Faculty of Humanities and Social Science, Loei Rajabhat University, Email: manpongthep@gmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, Lecturer of Chinese and English for Communication Program Faculty of Humanities and Social Science, Loei Rajabhat University, Email: natthanant.sun@lru.ac.th

<sup>4</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, Lecturer of Chinese and English for Communication Program Faculty of Humanities and Social Science, Loei Rajabhat University, Email: supkarn.bam@lru.ac.th

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสหสัมพันธ์และการถดถอย ผลการวิจัยพบว่า 1) มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.920$  และ  $p = 0.001$ ) ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบ และ 2) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบ (ความชัน =  $-7.65$   $r^2_{(adj)} = 85.9\%$  และ  $p = 0.000$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = .05$

**คำสำคัญ:** ความสัมพันธ์, ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ, พนักงานต้อนรับส่วนหน้า, ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

### Abstract

This quantitative research focused on five front desk staff members at Loei Palace Hotel, Loei Province, comprising both English major graduates and non-English major graduates. The participants were selected through Purposive Population. The objectives were 1) to examine the relationship between the English-speaking skills of the front desk staff and the persistent problems in English communication and 2) to investigate the impact of their speaking skills on the existing communication problems during check-out and payment situations. The research instruments consisted of 1) English-speaking skills evaluation questionnaire, 2) an English-speaking skills evaluation rubric for specialists, and 3) an English-speaking skills assessment report from the specialists. The data were analyzed by using relation. The research findings revealed that 1) there was a statistically significant negative relation ( $r = -0.920$  and  $p = 0.001$ ) between the English-speaking skills of the front desk staff and the persistent English communication speaking problems, and 2) speaking skills were the primary factor affecting persistent English-speaking skill problems (slope =  $-7.65$ , and  $r^2_{(adj)} = 85.9\%$ , and  $p = 0.000$ ) at the significance level of  $\alpha = .05$ .

**Keywords:** Relationship, English-speaking skills, Front desk staff, Communication problems

### ความเป็นมาของปัญหา

ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางที่สำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม เนื่องจากเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะในโรงแรมระดับกลางถึงสูงที่ให้บริการลูกค้าหลากหลายเชื้อชาติ ซึ่งการให้บริการลูกค้าจากหลากหลายเชื้อชาตินั้น ทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นกับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการบริการ (แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์, 2565) ในการวัดระดับความสามารถทางภาษา CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) เป็นมาตรฐานสากลของสหภาพยุโรปสำหรับวัดระดับความสามารถทางภาษาและมีการแบ่งระดับความสามารถทางภาษาออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่ A1 หมายถึง ใช้ภาษาพื้นฐานได้ เช่น แนะนำตัว ถามทิศทาง พูดคุยเรื่องง่ายๆ ระดับ A2 หมายถึง สื่อสารในสถานการณ์ง่ายๆใน

ชีวิตประจำวันได้ เช่น การซื้อสินค้า การพูดถึงครอบครัว ระดับ B1 หมายถึง เข้าใจหัวข้อทั่วไป พูดและเขียนเกี่ยวกับประสบการณ์ ความคิดเห็น และแผนการในอนาคตได้ ระดับ B2 หมายถึง เข้าใจประเด็นซับซ้อน พูดคุยในระดับวิชาการหรือธุรกิจระดับกลางได้ดี ระดับ C1 หมายถึง ใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่ว เข้าใจเนื้อหาหายากได้ และระดับ C2 หมายถึง ใช้ภาษาได้เหมือนเจ้าของภาษา เข้าใจและถ่ายทอดความหมายลึกซึ้งซับซ้อนได้

ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษระดับสูง (เช่น CEFR C1-C2) มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้า Maharaj et al., (2025) ระบุว่าคุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่ได้รับช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของโรงแรมและส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวสอดคล้องกับงานของ Tsai et al., (2025) ที่ศึกษาความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าผ่านออนไลน์ (OTA: Online Travel Agencies) ขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ โดยพบว่าทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน (CEFR C1-C2) เป็นส่วนหนึ่งของ คุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Interaction Quality) หากพนักงานสื่อสารได้คล่องแคล่ว (ระดับ C1-C2) จะลดความผิดพลาดในการบริการ เช่น การจองห้องผิดพลาด

ประเทศไทยเป็นจุดหมายท่องเที่ยวยอดนิยมระดับโลก โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนสำคัญของรายได้ซึ่งมาจากการอุตสาหกรรมด้านท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ กนต์ธร อรุณไชย (2563) พบว่าพนักงานโรงแรมจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ได้จบสาขาภาษาอังกฤษ มีทักษะในการพูดในระดับปานกลาง (CEFR B2) ซึ่งอาจไม่เพียงพอสำหรับจัดการสถานการณ์ที่ซับซ้อน เช่น การเจรจาโยกย้ายการชำระเงินหรือการแก้ไขข้อร้องเรียน Talwar et al., (2020) เน้นว่าลูกค้าที่จองผ่าน OTA มีความคาดหวังสูงต่อการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นมืออาชีพ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของทักษะในการพูดภาษาอังกฤษในระดับสูง สอดคล้องกับประเทศไทยกำลังผลักดันแนวทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกในปัจจุบัน โดยเน้นว่าไม่ใช่เพียงแค่การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการ “ขายเวลา” ของนักท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการสื่อสารอย่างเข้าใจรวดเร็วที่ตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน (ฐานเศรษฐกิจ, 2568)

การฝึกเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการสื่อสารของพนักงานโรงแรม โดยเฉพาะในบริบทที่มีความท้าทายจาก OTA และความหลากหลายของลูกค้า งานวิจัยของ กนต์ธร อรุณไชย (2563) แสดงให้เห็นว่าการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสื่อสารการเรียนรู้ เช่น วิดีทัศน์ และการฝึกซ้ำในสถานการณ์จำลองช่วยพัฒนาทักษะในการพูดจากระดับ B2 ไปสู่ C1 ได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การฝึกซ้ำยังช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้คำศัพท์เฉพาะและจัดการสถานการณ์ที่ตึงเครียด (จารุพร ตั้งพัฒนกิจ, 2563) โดยเริ่มจากพนักงานที่สื่อสารได้ดีสามารถให้การขอโทษอย่างจริงใจและการแก้ไขทันทีอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Koc, 2018) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Boz & Koc (2019) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษระดับสูง (CEFR C1-C2) ร่วมกับความฉลาดทางอารมณ์ (EI: Emotional Intelligence) และความสามารถในการจดจำอารมณ์ (ERA: Emotion Recognition Ability) จะเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในการจัดการสถานการณ์ท้าทาย เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ความไม่พอใจ

ของลูกค้าน่าต่างชาติผ่านทั้งภาษากายและน้ำเสียง (ERA) และใช้ภาษาอังกฤษอธิบายอย่างชัดเจน (C1-C2) ด้วยท่าทางเอาใจใส่ (EI) จะช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการแข่งขันสูง การสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพระหว่างพนักงานกับลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ เช่น พนักงานต้อนรับที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ชัดเจนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการจองห้องพักหรือข้อมูลบริการที่ผิดพลาด ส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงแรม ปัญหาเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ลดข้อผิดพลาด และเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Ng & Liu, 2025)

ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยเฉพาะในกระบวนการคืนห้องพักและการชำระเงินที่มีความซับซ้อน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในประเทศไทยยังขาดการศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษและปัญหาด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นในบริบทนี้ การวิจัยนี้จึงมุ่งตอบคำถามดังกล่าว โดยใช้กรอบแนวคิดจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ (ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์, 2568) เพื่อตรวจสอบสมมติฐานว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับปัญหาด้านการสื่อสารในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับจำนวนปัญหาทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = .05$
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อปัญหาทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = .05$

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย  
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
2. กลุ่มตัวอย่าง  
กลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมดของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย จำนวน 5 คน ซึ่งสำเร็จการศึกษาทั้งสาขาภาษาอังกฤษและสาขาอื่น คัดเลือกโดยวิธีเจาะจงทั้งหมด (Purposive Population)
3. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 3.1 ตัวแปรต้น ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
  - 3.2 ตัวแปรตาม จำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
4. ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการศึกษาช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2567 เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ ในแต่ละบุคคลมีเวลาการปฏิบัติงานไม่แน่นอน ดังนั้นในการดำเนินการติดตามการเรียนรู้ต้องเป็นรายบุคคล โดยขึ้นอยู่กับเวลาในช่วงที่กลุ่มเป้าหมายสะดวกในการติดตามประเมินในช่วงพัก หรือไม่ได้ขึ้นปฏิบัติงาน เช่นช่วงวันหยุด ช่วงหลังเลิกงาน (17.00 น.) เวลาที่ปลอดลูกค้ามาติดต่อหรือวันเสาร์-อาทิตย์

#### 5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) แบบคำถามประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 2) เกณฑ์การประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ และ 3) แบบรายงานผลการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลเก็บจากการประเมินทักษะในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษรายบุคคล โดยผู้วิจัยถามคำถามตามสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงินเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยถามเป็นภาษาไทยและพนักงานพูดตอบเป็นภาษาอังกฤษซึ่งคำตอบจะเน้นการพูดสื่อสารเพื่อความเข้าใจมากกว่าการเน้นไวยากรณ์ และมอบชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับพนักงานเพื่อกลับไปศึกษา ผู้วิจัยกลับมาเพื่อถามคำถามจากบทเรียนการคืนห้องพักและการชำระเงิน จำนวน 3 ครั้ง แต่ละครั้งจะห่างกัน 2 สัปดาห์ ซึ่งเกณฑ์การประเมินทักษะการพูดมีดังนี้

0.00 - 0.99 หมายถึง ไม่มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับพูดไม่ได้ หรือไม่ตอบคำถาม

1.00 - 1.50 หมายถึง มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับมาก

4.51 - 5.00 หมายถึง มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับมากที่สุด

หลังจากนั้นส่งมอบคลิปเสียงและวิดีโอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมินทักษะการพูดลงในแบบรายงานผลประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน โดยผู้วิจัยให้ความสนใจคือ ระดับทักษะในการพูดที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับ“มาก”( $\leq 3.5$ ) จำนวน 3 ครั้ง

#### 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิค Pearson Correlation และ Regression Analysis ที่  $\alpha = .05$  โดยใช้โปรแกรม Minitab13

### ผลการวิจัย

แสดงผลเรื่องข้อคำถามและจำนวนปัญหาที่พนักงานมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับพูดได้มาก ( $\leq 3.5$ ) ดังตารางที่ 1 และแสดงผลเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังคงพบอยู่หรือไม่ ดังตารางที่ 2

### ตารางที่ 1 แสดงข้อคำถามและจำนวนปัญหาที่พนักงานยังตอบคำถามได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับพุดได้มาก ( $\leq 3.5$ )

|                |                                                                         | จำนวนปัญหาที่ยังคงพบในแต่ละครั้ง |            |            |            |            |            |                          |            |            |            |            |            |            |            |            |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                |                                                                         | กลุ่มที่ไม่จบสาขาภาษาอังกฤษ      |            |            |            |            |            | กลุ่มที่จบสาขาภาษาอังกฤษ |            |            |            |            |            |            |            |            |
|                |                                                                         | A05                              |            |            | SU04       |            |            | B01                      |            |            | S02        |            |            | N03        |            |            |
|                |                                                                         | ครั้งที่ 1                       | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 1               | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 |
| ข้อ            | คำถาม                                                                   |                                  |            |            |            |            |            |                          |            |            |            |            |            |            |            |            |
| 1              | ลูกค้าเก่ากำลังคืนห้องและแจ้งลูกค้าใหม่ให้รอ                            | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 2              | กล่าวลาลูกค้าที่จะออกจากโรงแรม                                          | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 3              | กล่าวอวยพรลูกค้า                                                        | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 4              | ตอบรับการคืนห้องและชำระค่าห้องพัก                                       | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | 1          | -          | 1          | 1          | -          | 1          | -          | 1          |
| 5              | ถามเบอร์ห้องพัก                                                         | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 6              | ถามชื่อลูกค้าเพื่อความมั่นใจ                                            | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 7              | ถามลูกค้าว่าได้ทานอาหารเช้าที่โรงแรมหรือไม่                             | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 8              | ตอบข้อสงสัยลูกค้าในการชำระเงิน                                          | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | 1          | 1          | -          | -          | 1          | -          | -          |
| 9              | แจ้งราคาค่าใช้จ่ายรวม                                                   | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | -                        | -          | 1          | 1          | -          | -          | 1          | -          | -          |
| 10             | ถามลูกค้าจะชำระเงินโดยเงินสด บัตรเครดิต หรือชำระผ่านบิล                 | -                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 11             | ถามลูกค้าจะชำระเงินโดยเช็คเดินทาง หรือ บัตรเครดิต                       | -                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 12             | ตอบอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินดอลลาร์ออสเตรเลีย                             | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | 1          | -          | 1          | 1          | -          |
| 13             | ถามลักษณะธนบัตรที่ลูกค้าต้องการแลกเงินทอนเป็นธนบัตรย่อย                 | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | 1          | -          | 1          | 1          | -          | -          | 1          | -          |
| 14             | ถามลักษณะธนบัตรย่อยที่ลูกค้าต้องการแลกเช็คเดินทาง                       | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | 1          | -          | 1          | 1          | 1          | 1          | -          | -          |
| 15             | ตอบรับการชำระเงินด้วยเช็คเดินทางตามที่ลูกค้าต้องการ                     | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | 1          | -          | 1          | 1          | -          | 1          | 1          | -          |
| 16             | ถามลูกค้าว่ามีบัตรเครดิตประเภทใด                                        | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | 1          | -          | -          | -          | -          |
| 17             | ตอบลูกค้าว่าโรงแรมรับชำระเงินโดยผ่านบัตรเครดิตแบบยูโรและแบบอเมริกัน     | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | -          | -          | 1          | -          | -          |
| 18             | ขอบัตรเครดิตจากลูกค้า                                                   | 1                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 19             | รับบัตรและกล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าขึ้นบัตรเครดิตให้                       | -                                | 1          | -          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 20             | กล่าวขอบคุณเมื่อคืนบัตรเครดิตและขอแลกเงินลูกค้า                         | -                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 21             | ยื่นใบเสร็จให้กับลูกค้า                                                 | -                                | -          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 22             | กล่าวขอเรื่องสัมภาระของลูกค้าภายหลังยื่นใบเสร็จให้ลูกค้า                | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | 1          | 1          | -          | -          | -          | -          |
| 23             | กล่าวหลังจากลูกค้าชำระเงินค่าห้องพักเรียบร้อยแล้วและกำลังจะออกจากโรงแรม | -                                | -          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 24             | กล่าวขอบคุณลูกค้าจะมีความสุขที่พักกับโรงแรมเรา                          | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 25             | ตอบรับการชำระเงินด้วยเช็คส่วนตัว                                        | 1                                | 1          | 1          | -          | -          | -          | 1                        | -          | -          | 1          | 1          | -          | 1          | -          | -          |
| 26             | ปฏิเสธรับเช็คส่วนตัวเพราะเป็นกฎของโรงแรม                                | 1                                | 1          | -          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | 1          | -          | -          | -          | -          | -          |
| 27             | ขอความช่วยเหลือจากผู้จัดการเพื่อช่วยตัดสินใจ                            | 1                                | -          | 1          | -          | -          | -          | -                        | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          | -          |
| รวมจำนวน (ข้อ) |                                                                         | 21                               | 14         | 9          | 0          | 0          | 0          | 14                       | 5          | 0          | 17         | 10         | 2          | 8          | 3          | 1          |

จากตารางที่ 1 ปัญหาในที่นี้ หมายถึง ระดับทักษะที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับพุดได้มาก ( $\leq 3.5$ ) สรุปได้ดังนี้

A05: ครั้งที่ 1, 2, 3 พบจำนวนปัญหา 21, 14, และ 9 ข้อ ตามลำดับ

SU04: ครั้งที่ 1, 2, 3 ไม่มีปัญหา

B01: ครั้งที่ 1, 2, 3 พบจำนวนปัญหา 14, 5, และ 0 ข้อ ตามลำดับ

S02: ครั้งที่ 1, 2, 3 พบจำนวนปัญหา 17, 10, และ 2 ข้อ ตามลำดับ

N03: ครั้งที่ 1, 2, 3 พบจำนวนปัญหา 8, 3, และ 1 ข้อ ตามลำดับ

สรุปว่า จำนวนปัญหาด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าลดลงอย่างต่อเนื่องจากครั้งที่ 1 ถึง 3 หลังการฝึกด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง แสดงให้เห็นว่าการฝึกซ้ำๆ หลายๆ ครั้งในแต่ละสัปดาห์ ช่วยพัฒนาความมั่นใจและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ตารางที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
สถิติ : Pearson Correlation ที่  $\alpha = .05$  วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม MiniTab 13  
สมมุติฐาน

$H_0 : \rho = 0$  ทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

$H_1 : \rho \neq 0$  ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

|                       | พนักงาน | การทดสอบการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ |            |            |
|-----------------------|---------|---------------------------------|------------|------------|
|                       |         | ครั้งที่ 1                      | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 |
| ระดับทักษะการพูด      | B1      | 3.4                             | 3.8        | 4.5        |
|                       | S2      | 2.2                             | 3.7        | 4.2        |
|                       | N3      | 3                               | 4.1        | 4.4        |
|                       | A5      | 2.2                             | 3.2        | 3.8        |
|                       | SU4     | 4.6                             | 4.7        | 5          |
| ปัญหาของพนักงาน (ข้อ) | B1      | 14                              | 5          | 1          |
|                       | S2      | 17                              | 10         | 2          |
|                       | N3      | 8                               | 3          | 1          |
|                       | A5      | 21                              | 14         | 9          |
|                       | SU4     | 0                               | 0          | 0          |

Pearson correlation of skills and problem = -0.920 และ p-value = 0.001

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่า p-value = 0.001 < .05 แปลว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์ (r=-0.920) อย่างมีนัยสำคัญกับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ค่าความสัมพันธ์ (r=-0.920) จัดอยู่ในระดับ “สูงมาก” หมายถึงตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและมีทิศทางตรงกันข้ามกันอย่างเด่นชัด

สรุปว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญกับจำนวนปัญหาการพูดภาษาอังกฤษ กล่าวคือ ยิ่งพนักงานมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษสูง จำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษยิ่งลดลง จึงแสดงให้เห็นว่าทักษะการพูดที่ดีช่วยเพิ่มความเข้าใจ ลดข้อผิดพลาด และยกระดับคุณภาพการให้บริการในสถานการณ์คืนห้องพักและการชำระเงิน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 1

**ตารางที่ 3** ผลกระทบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในการคืนห้องพักและการชำระเงิน

สถิติ : Regression Analysis ที่  $\alpha = .05$  วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม MiniTab 13

สมมติฐาน

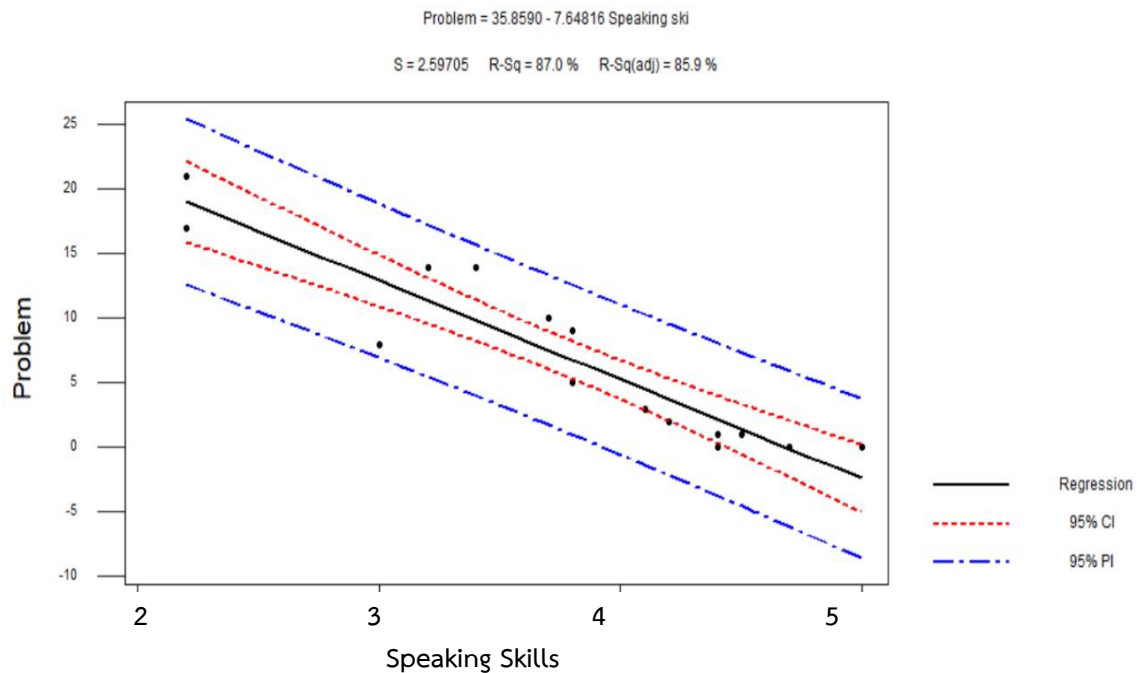
$H_0 : \beta = 0$  ทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่มีผลกระทบกับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

$H_1 : \beta \neq 0$  ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีผลกระทบกับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ผลของการทดสอบ Regression :

1. สมการ Regression: จำนวนปัญหาการสื่อสาร (ข้อ) = 35.8590 – (7.64816x ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ)

$S = -2.59705$        $r^2 = 87.0 \%$        $r^2 (\text{adj}) = 85.9 \%$



ภาพประกอบที่ 1 สมการความสัมพันธ์ของผลกระทบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อจำนวนปัญหา  
ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในการคืนห้องพักและการชำระเงิน

จาก Regression Analysis พบว่า ค่า p-value = 0.00 < .05 แปลว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษ  
มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

$r^2$  (adj) = 85.9% อธิบายความแปรปรวนของปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ถึง 85.9%

Slope = -7.65 อธิบายทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จำนวนปัญหาด้านการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษจะลดลงเฉลี่ย 7.65 ข้อ

2. ตารางวิเคราะห์ Analysis of Variance ผลกระทบของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อจำนวนปัญหา  
ด้านการสื่อสารในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงิน

| Source     | Df | SS      | MS      | F      | p-value |
|------------|----|---------|---------|--------|---------|
| Regression | 1  | 584.319 | 584.319 | 86.634 | 0.000   |
| Error      | 13 | 87.681  | 6.745   |        |         |
| Error      | 14 | 672.000 |         |        |         |

จากตารางที่ 3 พบว่า

ค่า p-value = 0.000 < .05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  ว่าทักษะในการพูดสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษมีผลกระทบต่อจำนวนปัญหาการสื่อสารในครั้งที่ 1, 2, และ 3 ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha = .05$

สรุปว่า หากพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นเท่าใด ปัญหาด้านการ  
สื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงินจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้อง  
กับวัตถุประสงค์ที่ 2



## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานภายหลังการฝึกด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในครั้งที่ 1 พบว่า ปัญหาหลักที่พนักงานประสบคือ ความประหม่าและความไม่มั่นใจในการพูด ส่งผลให้พนักงานลืมนเนื้อหาที่ได้เรียนรู้มาและไม่กล้าสื่อสารอย่างเต็มที่ พฤติกรรมเหล่านี้สะท้อนออกมาในรูปแบบของการใช้เสียงที่เบาในการตอบคำถามและการขาดการสบตาขณะสื่อสาร ซึ่งเป็นสัญญาณชัดเจนของความวิตกกังวลในการพูดตามที่จารุพร ตั้งพัฒนกิจ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ความวิตกกังวลนี้เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ทักษะการพูดสื่อสารไม่พัฒนาอย่างที่ควรจะเป็น

ความวิตกกังวลในการพูดนี้ไม่เพียงแต่เป็นปัญหาทางจิตใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการเรียนรู้และการจดจำข้อมูล เนื่องจากผู้เรียนที่มีความเครียดสูงจะมีสมาธิลดลงและไม่สามารถให้ความสนใจกับเนื้อหาที่เรียนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hergenhahn and Olson (1993, อ้างใน ทิศนา แคมมณี, 2556) ที่ระบุว่า หากผู้เรียนไม่ได้ฝึก ทบทวน หรือทำซ้ำอย่างสม่ำเสมอ การเรียนรู้จะไม่คงทนถาวรและมักนำไปสู่การลืมนเนื้อหาที่เรียนมาในที่สุด

หลังจากพนักงานได้รับแนวทางการพูดตอบคำถามและมีการทบทวนบทเรียนโดยการอ่าน ดูวิดีโอ ฟังเสียงเจ้าของภาษา และฝึกซ้ำอย่างต่อเนื่องในครั้งที่ 2 พบว่าปัญหาดังกล่าวลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Brown (2007) ที่ระบุว่า หากผู้เรียนมีความเข้าใจในภาษาอังกฤษและสามารถเลือกใช้ภาษาพูดให้เหมาะสมกับบริบทการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ผู้เรียนจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกซ้ำและการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นใจและพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานที่เริ่มต้นด้วยจำนวนปัญหาสูง เช่น พนักงาน B01 ที่พบปัญหาถึง 14 ข้อในครั้งที่ 1 แต่ลดลงจนเหลือ 0 ข้อในครั้งที่ 3 ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีการจำได้ของ Atkinson & Shiffrin (1971) ได้อธิบายว่าการทบทวนซ้ำช่วยให้ข้อมูลถูกเก็บไว้ในความจำระยะยาว

นอกจากนี้ ยังพบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ของการฝึกการเรียนรู้ ได้แก่

1. การลดลงของความวิตกกังวล ความวิตกกังวลเป็นอุปสรรคหลักที่ทำให้พนักงานไม่กล้าพูดและขาดความมั่นใจในครั้งแรก แต่หลังจากผ่านการฝึกและมีความคุ้นเคยกับบริบทการสื่อสารมากขึ้น ความมั่นใจในการพูดก็เพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยพนักงานเริ่มใช้เสียงที่ชัดเจนและมีการสบตาเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณของความมั่นใจที่เพิ่มขึ้นในกระบวนการสื่อสาร สอดคล้องกับทฤษฎีของ Brown (2007) ที่กล่าวว่าความมั่นใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนใช้ภาษาธรรมชาติได้มากขึ้น แม้จะมีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ และสนับสนุนผลการศึกษาของจารุพร ตั้งพัฒนกิจ (2563) ที่พบว่าพนักงานที่มีความมั่นใจจะกล้าใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

2. ความหลากหลายของพื้นฐานทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน พื้นฐานทักษะและประสบการณ์ของพนักงานมีผลต่อความก้าวหน้าในการฝึกเรียนรู้ เช่น พนักงาน SU04 ที่ไม่มีปัญหาในการพูดสื่อสารเลยในทั้ง 3 ครั้ง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความสนใจและชอบศึกษาภาษาอังกฤษอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีประสบการณ์ทำงานกับชาวต่างชาติมาหลายปี ทำให้มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาดี ในขณะที่พนักงานบางคนที่ยังประสบปัญหาด้านภาษาแต่ขาดประสบการณ์จริงกลับพบปัญหามากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจารุพร

ตั้งพัฒนกิจ (2563) ที่ระบุว่าความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเกิดจากการฝึกฝนในสถานการณ์จริงมากกว่าการท่องจำกฎไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว

3. ความเร็วในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล พนักงานแต่ละคนมีจังหวะและความเร็วในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เช่น พนักงาน N03 ที่มีปัญหาน้อยตั้งแต่เริ่มต้นและพัฒนารวดเร็ว โดยมีปัญหา 8 ข้อในครั้งแรก ลดลงเหลือ 3 ข้อในครั้งที่สอง และเหลือ 1 ข้อในครั้งที่สาม ขณะที่พนักงาน A05 ยังคงมีปัญหาเหลืออยู่ในระดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าการฝึกเรียนรู้จำเป็นต้องปรับให้เหมาะสมกับระดับทักษะและความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้เฉพาะบุคคลที่เน้นการปรับวิธีการสอนตามความต้องการและศักยภาพของผู้เรียน (Zhao, 2025)

4. บทบาทของสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง การใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีความหลากหลาย เช่น ภาพวิดีโอ ฟังเสียงเจ้าของภาษา และแบบฝึกหัด ทำให้พนักงานสามารถเลือกวิธีเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเองได้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น โดยสื่อเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบหลายมิติซึ่งช่วยเพิ่มความเข้าใจและการจดจำเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษารังนี้ชี้ให้เห็นว่า การฝึกด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เน้นการทบทวนและฝึกซ้ำอย่างต่อเนื่อง สามารถช่วยลดปัญหาความวิตกกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การพิจารณาปัจจัยเฉพาะบุคคล เช่น พื้นฐานทักษะและความเร็วในการเรียนรู้ ยังเป็นสิ่งสำคัญที่ควรนำมาปรับใช้ในการออกแบบการฝึกเรียนรู้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต เพื่อให้การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานเป็นไปอย่างยั่งยืนและตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างแท้จริง

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Pearson Correlation พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบสูงมากและมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.920$ ,  $p = 0.001$ ) ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงินใน 3 ช่วงเวลา ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดี จะมีแนวโน้มพบปัญหาน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ที่กล่าวว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษและจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความสัมพันธ์นี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนและท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเฉพาะในบริบทที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำเป็นต้องรับมือกับความหลากหลายของอารมณ์และความพึงพอใจของลูกค้าต่างชาติที่มีความคาดหวังสูงและแตกต่างกัน พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามักจะต้องทำงานหลายหน้าที่พร้อมกัน เช่น การรับคืนห้องพัก จากลูกค้าเก่า การลงทะเบียนลูกค้าใหม่ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในทันที โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความเร่งด่วนและความกดดันสูง เช่น ช่วงวันหยุดยาวหรือเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความสับสนและความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับ Koc (2018) ได้กล่าวถึงปัญหาที่พบในโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปว่า พนักงานต้องจัดการกับปริมาณงานที่มากและต้องรองรับความคาดหวังที่หลากหลายของลูกค้าพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยทักษะการพูดภาษาอังกฤษในระดับดีมากเพื่อช่วยประคับประคองอารมณ์ของลูกค้าและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ในทางปฏิบัติ ความท้าทายเหล่านี้สะท้อนผ่านสถานการณ์จริงที่พนักงานต้องเผชิญ เช่น งานวิจัยของ Boz & Koc (2019) พบว่าลูกค้ามักแสดงอารมณ์ไม่พอใจผ่านสีหน้าและท่าทาง โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกค้าจองที่พักผ่าน OTA ในช่วงวันหยุดยาว เมื่อลูกค้าเข้าพักและชำระเงิน อาจเกิดปัญหาการตัดเงินซ้ำซ้อนจากบัตรเครดิต หรือปัญหาบัตรเครดิตถูกปฏิเสธ เช่น วงเงินไม่เพียงพอ หรือระบบล้นเหลว ทำให้ลูกค้าไม่ทราบว่าจะต้องแก้ไขอย่างไร หรือในกรณีที่ลูกค้าจองห้องพักจากต่างประเทศและถูกตัดเงินด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่ไม่เป็นธรรม หรือมีค่าธรรมเนียมแอบแฝงจากการแปลงสกุลเงินที่สูง ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องเป็นด่านแรกในการรับมือกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสถานการณ์เหล่านี้ Maharaj et al., (2025) ชี้ให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและแม่นยำส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการ ตัวอย่างเช่น ในกรณีปัญหาการชำระเงิน เช่น การตัดเงินซ้ำซ้อน (Double Charging) หรือการปฏิเสธบัตรเครดิต (Declined Transactions) พนักงานต้องมีทักษะการพูดในระดับสูง (เช่น CEFR C1-C2) เพื่ออธิบายคำศัพท์เฉพาะ เช่น “pre-authorization” หรือ “refund processing time” อย่างมีอาชีพและเข้าใจง่าย ซึ่งช่วยลดความสับสนและความไม่พอใจของลูกค้า แม้ว่าปัญหาจะไม่ได้เกิดจากพนักงานเองก็ตาม

นอกจากทักษะทางภาษาแล้ว ความสามารถในการจัดการอารมณ์และความสัมพันธ์กับลูกค้าก็มีความสำคัญ ผลการศึกษาของ Tsai & Lou (2025) สนับสนุนว่า การรับมือและฟื้นฟูอารมณ์ไม่พอใจของลูกค้าให้กลายเป็นประสบการณ์ที่ดีได้ ต้องอาศัยความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะการสื่อสารที่ดีมาก พนักงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์กดดัน เช่น พูดด้วยเสียงนิ่ง ไม่ตอบโต้ด้วยอารมณ์ ใช้คำพูดที่แสดงความเข้าใจ เช่น “ขอโทษที่ทำให้คุณรู้สึกแบบนี้” แทนการเถียงว่า “คุณเข้าใจผิด” และเสนอทางออกแทนการยืนยันว่าตัวเองถูก รวมถึงสร้างสัมพันธ์ที่ดีด้วยการยิ้มและเรียกชื่อลูกค้าในขณะที่ให้บริการ ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดและสร้างความไว้วางใจ

ความคาดหวังของลูกค้าที่สูงขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มที่จองผ่าน OTA ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากขึ้น Talwar et al., (2020) ระบุว่าลูกค้าที่จองผ่าน OTA มีความคาดหวังสูงต่อการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายการชำระเงิน และ Koc (2018) ยังเน้นย้ำว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้การบริการที่ดีขึ้น เช่น การจัดการข้อร้องเรียนด้านการเงิน ช่วยลดผลกระทบจากความล้มเหลวของบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ Pearson Correlation ที่ชี้ว่าทักษะการพูดที่ดีช่วยลดปัญหาการสื่อสารได้จริง

ด้านของระดับทักษะภาษาอังกฤษ พบว่าความต้องการทักษะในระดับสูงขึ้นตามความซับซ้อนของสถานการณ์ Maharaj et al., (2025) ระบุว่า ทักษะภาษาอังกฤษระดับ B2 ตามเกณฑ์ CEFR เพียงพอสำหรับการสื่อสารทั่วไป แต่ในสถานการณ์ที่ซับซ้อน เช่น การแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงิน จำเป็นต้องใช้ทักษะระดับ C1 ขึ้นไป ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ กนต์ธร อรุณไชย (2563) ที่พบว่าพนักงานในโรงแรมกรุงเทพฯ ร้อยละ 68 มีทักษะอยู่ในระดับ B1-B2 เท่านั้น ซึ่งอาจไม่เพียงพอสำหรับการจัดการสถานการณ์ที่ซับซ้อนและต้องการความแม่นยำในการสื่อสารในระดับสูง

ด้วยเหตุนี้ การฝึกจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยเฉพาะในบริบทที่มีความท้าทายจาก OTA และความหลากหลายของลูกค้า งานวิจัยของ กนต์ธร อรุณไชย (2563) แสดงให้เห็นว่า การฝึกด้วยสื่อการเรียนรู้ เช่น วิดีทัศน์ และการฝึกซ้ำในสถานการณ์จำลองช่วยพัฒนาทักษะการพูดจากระดับ B2 ไปสู่ C1 ได้อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การฝึกซ้ำยังช่วยเพิ่มความมั่นใจและความสามารถในการจัดการสถานการณ์ที่ตึงเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จารุพร ตั้งพัฒนกิจ (2563) ระบุว่า การฝึกซ้ำช่วยเพิ่มความมั่นใจของพนักงานในการใช้คำศัพท์เฉพาะและจัดการสถานการณ์ตึงเครียด เช่น การเจรจากับลูกค้าที่ไม่พอใจ โดยแนะนำให้โรงแรมจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่เน้นการสื่อสารเกี่ยวกับการชำระเงิน รวมถึงการใช้คำศัพท์ด้านการเงินและการรับมือกับสำเนียงหลากหลายของลูกค้าต่างชาติ

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการลดปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นในกระบวนการคืนห้องพักและการชำระเงินของโรงแรม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและต้องการการจัดการอารมณ์ของลูกค้าอย่างมืออาชีพ การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและต่อเนื่องจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ากับจำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารกับลูกค้า โดยค่าความชัน (Slope) เท่ากับ  $-7.65$  หมายความว่า ทุกๆ 1 หน่วยที่ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น จะทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษลดลงเฉลี่ย 7.65 ข้อ ในขณะที่ค่าคงที่ (Intercept) เท่ากับ 35.86 หมายความว่า หากทักษะการพูดเป็น 0 คาดว่าจะพบปัญหาเฉลี่ย 35.86 ข้อ

ค่าความชันนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงปฏิบัติ เพราะชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะการพูดจากระดับ B2 เป็น C1 ตามมาตรฐาน CEFR สามารถลดปัญหาการสื่อสารได้ถึง 7-8 ข้อ ซึ่งสะท้อนถึงความคุ้มค่าและประสิทธิผลของการฝึกภาษาอังกฤษแบบเข้มข้น การฝึกที่มุ่งเน้นการยกระดับทักษะนี้จึงเป็นมากกว่าการเพิ่มความรู้ทางภาษา แต่ยังเป็นการลดข้อผิดพลาดที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและประสบการณ์ของลูกค้า

ในบริบทของอุตสาหกรรมโรงแรม พนักงานที่มีทักษะระดับ B2 สามารถสื่อสารเรื่องทั่วไปได้ดี แต่เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน เช่น การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงิน หรือปัญหาทางการเงินที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและ OTA จำเป็นต้องใช้ทักษะระดับ C1 ขึ้นไปเพื่อให้สามารถอธิบายคำศัพท์เฉพาะและแก้ไขปัญหาได้อย่างมืออาชีพ Maharaj et al., (2025)

ค่าทางสถิติที่สนับสนุนความน่าเชื่อถือของโมเดลนี้ ได้แก่ ค่า  $p\text{-value} = 0.000$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทักษะการพูดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่า  $F\text{-statistic} = 86.63$  ซึ่งบ่งชี้ว่าโมเดลนี้เหมาะสมและสามารถอธิบายข้อมูลได้ดีมาก ค่า  $r$  จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.920$  และค่า  $r^2$  (adjusted) อยู่ที่ 85.9% หมายความว่าโมเดลนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัญหาการสื่อสารได้ถึง 85.9% โดยทักษะการพูดเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อปัญหา

แผนภาพการกระจาย (Scatter Plot) แสดงจุดข้อมูลที่กระจายอย่างชัดเจนใกล้เส้นถดถอย แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ( $r^2$  (adjusted) = 85.9%) ระหว่างทักษะการพูดภาษาอังกฤษและจำนวนปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้น ซึ่งยืนยันถึงความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของโมเดลนี้

ความสำคัญของการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์นี้ งานวิจัยหลายเรื่องที่ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการฝึกทักษะการพูด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maharaj et al., (2025) พบว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษในระดับสูง (C1 ขึ้นไปตาม CEFR) มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่

ต้องจัดการกับข้อร้องเรียนและปัญหาการชำระเงินที่ซับซ้อน นอกจากนี้ Koc (2018) ยังระบุว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดข้อร้องเรียนและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าในโรงแรมระดับหรูได้อย่างชัดเจน ดังนั้น การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการสื่อสารเชิงปฏิบัติและการจำลองสถานการณ์จริงจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมืออาชีพ

นอกจากนี้ งานวิจัย Fachria et al., (2025) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่เน้นการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มความสามารถในการสื่อสารของพนักงานและบุคลากรในโรงแรมระดับนานาชาติ จากงานวิจัย และบทสัมภาษณ์ ผลการศึกษพบว่า หลักสูตรนี้ช่วยเพิ่มความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและได้ยกระดับคุณภาพในการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และชื่อเสียงของโรงแรมในระดับสากลได้ ดังนั้นการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและต่อเนื่อง ไม่เพียงแต่ช่วยลดปัญหาการสื่อสารและข้อผิดพลาดในการให้บริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของโรงแรมในสายตาของลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของธุรกิจโรงแรมยุคใหม่อย่างไรก็ตาม Aini et al., (2024) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การนำ AI (ปัญญาประดิษฐ์) มาช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้และฝึกภาษาอังกฤษโดยการจำลองสถานการณ์จริง โดยเน้นทักษะภาษาอังกฤษและการโต้ตอบกับลูกค้าชาวต่างชาติ ผลการศึกษพบว่า AI ช่วยให้พนักงานโรงแรมสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น มั่นใจมากขึ้น และส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

### ข้อเสนอแนะ

1. โรงแรมควรสนับสนุนการจัดโปรแกรมฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นสถานการณ์จริง โดยเฉพาะในบริบทการเงินและการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้พนักงาน หรือจัดให้มีคู่มือให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าปฏิบัติเมื่อเกิดความผิดพลาดในเรื่องการชำระเงิน
2. การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์การคืนห้องพักและการชำระเงินมีความซับซ้อนมีคำศัพท์เฉพาะที่หลากหลาย จึงควรออกแบบเน้นสถานการณ์จริง เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรส่งเสริมการเรียนรู้นอกเวลาผ่าน Mobile Learning โดยอาศัยวินัยในตนเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเพื่อทดสอบทักษะการทำงานภายใต้ความกดดัน
3. ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดี โดยเฉพาะทักษะการพูดอาจต้องใช้เวลาในการพัฒนา และอาจเป็นข้อจำกัดสำหรับพนักงานบางคน ดังนั้น การจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรให้ความสำคัญ

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี 2566. สืบค้นวันที่ 19 เมษายน 2568, จาก <https://mots.go.th/news/category/55>
- กนต์ธร อรุณไชย. (2563). การศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กรณีศึกษา: โรงแรมแห่งหนึ่งในย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

- จารุพร ตั้งพัฒนกิจ. (2563). อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษโดยมีแรงจูงใจเป็นตัวแปร คั่นกลางและความวิตกกังวลเป็นตัวแปรกำกับ. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ราชชมงคลล้านนา*, 8(2), 111-126.
- แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ. *Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi*, 4(2), 402-414.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2568). ต่างชาติเที่ยวไทยเฉียด 24 ล้านคนแล้ว เปิด 5 ชาติเข้าไทยสูงสุด. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/o8pcP>
- ทิตินา เขมมณี. (2556). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์. (2568). การศึกษาความคงทนในทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเลยพาเลซ จังหวัดเลย โดยการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- Aini, N., Rahman, A., & Ong, M. (2024). Exploring the role of Artificial Intelligence in enhancing communication competence among hospitality employees. *Tourism and Hospitality Management Perspectives*, 56, 100363. <https://doi.org/10.1016/j.thmp.2024.100363>
- Atkinson, R. C., & Shiffrin, R. M. (1971). The control of short-term memory. *Scientific American*, 224(2), 82–90.
- Boz, H. & Koc, E. (2019). Development of hospitality and tourism employees' emotional intelligence through developing their emotion recognition abilities. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(2), 121-138.
- Brown, H. D. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching* (5th ed.). New York: Longman.
- Fachria, Y. M., Amalia, M., Susi, I., Rizki, A., & Ratna, R. (2025). Hospitality English: Essential Phrases for Hotel and Tourism Professionals. *IJERE Journal*, 4(1), 211-224.
- Koc, E. (2018). Service failures and recovery in hospitality and tourism: a review of literature and recommendations for future research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-24.
- Maharaj, M., Pawar, S., & Rani, M. (2025). A study on Impact of travel agency services on customer satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 9(2), 10-16.
- Ng, Y. L. & Liu, C. H. (2025). Cultivating adaptability and competency through enhancing hotel employability skills and language communication abilities. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15-29.

- Talwar, S., Dhir, A., Kaur, P., & Mäntymäki, M. (2020). Why do people purchase from online travel agencies (OTAs)? A consumption values perspective. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(4), 1-11.
- Tsai, C. M., Huang, Y. F. & Lou, K. R. (2025). The Effects of Service Quality, Brand Loyalty, and Customer Satisfaction on Repurchase Intention. *An Empirical Case Study of Online Travel Agents in Taiwan. Asia Pacific Viewpoint*, 66 (1), 73-84.
- Zhao, Z. (2025). Understanding the Role of Personalized Learning Pathways in Enhancing Academic Confidence among ESL Students in Overseas Study Contexts. *Journal of Education and Educational Research*, 13(2), 24-25.