

## แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย

### Training Guidelines for Developing Thai Hotel Housekeepers' English Language Skills

อรรถพล ม่วงสวัสดิ์\*

Attapol Moungsawad

มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit University

\*attapolm@yahoo.com

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย 2) หาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนาและ 3) เสนอแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ แม่บ้านโรงแรมชาวไทยที่ทำงานในประเทศไทยจำนวน 400 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างยอมรับว่าตนเองมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับต่ำที่สุดในทุกด้านและต้องการพัฒนาทักษะด้านการพูดสูงที่สุด 2) ทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนามากที่สุด ได้แก่ การพูด 3) แนวทางการฝึกอบรมประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมด้านวิธีการฝึกอบรมและการทำกิจกรรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรมและการทำกิจกรรม ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม

**คำสำคัญ :** แม่บ้านโรงแรมชาวไทย การฝึกอบรม ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

## Abstract

The purposes of this research were : 1) to identify problems and need to develop the English skills among Thai hotel housekeepers, 2) to prioritize the needs of English skills development for Thai hotel housekeepers, and 3) to purpose the guidelines for English skills development training for Thai hotel housekeepers. The samples consisted of 400 Thai hotel housekeepers in Thailand that were selected through purposive sampling. The data were analyzed by the percentage, mean, standard deviation, and priority needs index. The research instrument was the problems and needs of developing Thai hotel housekeepers' English language skills questionnaire.

The results revealed that : 1) Thai hotel housekeepers admitted that they had very low English language skills and wanted to improve their English speaking skills, 2) The most important English skill that they needed to be developed was also speaking skill, and 3) The English skills development training guidelines for Thai hotel housekeepers consisted of 6 aspects : the respective person for training and activities, training and activities approach, training and activities length and time commitment, communication channels, learning assessments, and training and activities evaluation.

**Keywords :** Thai hotel housekeeper, training, English for specific purposes

## บทนำ

จากการจัดอันดับ 10 ประเทศที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในโลกประจำปี 2017 โดยนิตยสารท่องเที่ยวชั้นนำของโลก (Condé Nast Traveller, 2017) ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่น่าท่องเที่ยวที่สุดอันดับ 8 ของโลก และเป็นอันดับ 1 ในภูมิภาคเอเชีย จากข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนสูงถึง 32.6 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ในอัตราเกือบร้อยละ 9 สร้างมูลค่าให้แก่เศรษฐกิจไทยสูงถึง 1.64 ล้านล้านบาท (Reuters, 2017) เนื่องด้วยความสำคัญของการท่องเที่ยว คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติมีมติให้ปี พ.ศ. 2561 เป็นปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก้อย่างยั่งยืน โดยเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมที่เกื้อกูลความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยาและการต่างประเทศ เพื่อนำประเทศไทยไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพที่เจริญเติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานของความเป็นไทย นำรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างแข็งแกร่ง (Tourism Authority of Thailand, 2018)

หากกล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและที่พักแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในปี พ.ศ. 2559 มีชาวไทยและต่างชาติเข้าพักแรมในโรงแรมและที่พักแรมทั่วประเทศจำนวนถึง 117.8 ล้านคน และจากการสำรวจจำนวนสถานที่พักแรมและห้องพักในปีเดียวกันพบว่า มีจำนวนที่พักทุกประเภททั่วประเทศ ทั้งสิ้นประมาณ 12,654 แห่ง และมีจำนวนห้องพัก

รวม 481,529 ห้อง (National Statistical Office, 2016) จึงกล่าวได้ว่าธุรกิจโรงแรมนั้นสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยและท้องถิ่นเป็นมูลค่ามหาศาล ทั้งยังสร้างงานให้คนไทยก่อให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่น เกิดการพึ่งพาตนเอง สร้างรายได้และคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้นนำรายได้เข้าสู่ท้องถิ่น นำมาซึ่งการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

นอกเหนือจากการจัดการและให้บริการที่พักแรมแล้วนั้น พันธกิจที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมและที่พักแรมคือ การส่งมอบบริการที่ดี สร้างประสบการณ์อันน่าประทับใจ มอบความปลอดภัย สะดวกสบาย ส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและแสดงออกถึงไมตรีจิตของคนไทย อันสอดคล้องกับนโยบายด้านการท่องเที่ยวที่ภาครัฐกำหนด เพื่อให้บรรลุพันธกิจดังกล่าวการพัฒนาบุคลากรสายงานบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องการบุคลากรกลุ่มนี้เปรียบเสมือนผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้ใช้บริการโรงแรมและที่พักแรม อีกทั้งยังเป็นผู้สร้างประสบการณ์อันน่าประทับใจ และความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย หนึ่งในบุคลากรสายงานดังกล่าวที่เป็นกำลังสำคัญในการจัดการห้องพัก เป็นผู้ส่งมอบประสบการณ์อันน่าประทับใจ ความปลอดภัย และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการโรงแรมคือ แม่บ้านโรงแรม พบว่าบ่อยครั้งแม่บ้านโรงแรมจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ ตอบสนองคำร้องขอและให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการโรงแรมชาวต่างชาติ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาซึ่งอาจเป็นชาวต่างชาติ เช่นเดียวกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จึงกล่าวได้ว่าแม่บ้านโรงแรมเปรียบเสมือนพนักงานที่มีหน้าที่ต้องพบปะลูกค้าเช่นกัน ด้วยเหตุนี้การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานของแม่บ้านโรงแรม

ปัจจุบันยังคงมีหลายโรงแรมและที่พักแรมที่ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติด้านความรู้ภาษาอังกฤษของผู้ที่จะเข้ามาเป็นแม่บ้านโรงแรมจึงพบว่า พนักงานกลุ่มนี้ยังขาดความรู้และทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติได้ ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้า และปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้เช่นกัน อันจะกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจหาแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมที่มีสัญชาติไทยและทำงานให้กับโรงแรมหรือที่พักแรมในประเทศไทยให้มีทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มดังกล่าว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กระตุ้นการเห็นคุณค่าในตนเอง ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย อันจะเป็นการยกระดับองค์กรและการบริการให้มีความเป็นสากล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย
2. เพื่อหาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนา
3. เพื่อเสนอแนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

แม่บ้านโรงแรมชาวไทย หมายถึง พนักงานสัญชาติไทยทั้งชายและหญิงที่ทำงานให้กับโรงแรมหรือที่พักในประเทศไทย ทั้งที่เป็นลูกจ้างที่จ้างโดยโรงแรมหรือที่พักแรมโดยตรงหรือที่มาจากบริษัทภายนอก มีหน้าที่ปูเตียง ทำความสะอาดห้องพัก ทำความสะอาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวกตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ และปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษ การศึกษาตามอัธยาศัย การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการฝึกอบรม

1. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษ เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามความต้องการของผู้เรียน มีการกำหนดเนื้อหาและกระบวนการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของผู้เรียนเป็นหลัก (Hutchison & Walters, 1987) มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเพื่อให้เนื้อหา และรูปแบบการเรียนการสอนเป็นที่ไปตามความต้องการของผู้เรียน (Brumfit, 1984) ในปัจจุบันการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษมีความสำคัญและได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่ง นักการศึกษาพบว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในรูปแบบเดิมนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรของตนเองได้ (Moore, 2012) ในได้หวันมีการบรรจุการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษไว้ในการฝึกอบรมอาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการ (Hsu, 2011)

2. การศึกษาตามอัธยาศัยคือ การศึกษาตามอัธยาศัยว่าเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ในวิถีชีวิตประจำวันของบุคคล ซึ่งบุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล (Ministry of Education, 2008) เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยบุคคลทำการแสวงหาความรู้ เพิ่มพูนทักษะ มีทัศนคติและความเข้าใจที่ชัดเจนในประสบการณ์ในชีวิต (Coombs & Ahmed, 1974)

3. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Knowles, 1984a, 1984b) กล่าวถึงลักษณะเด่นของผู้ใหญ่ที่มีผลทำให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ 5 ประการ ดังนี้

1) มโนทัศน์ของผู้เรียน ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เติบโตทั้งร่างกายและจิตใจ มีวุฒิภาวะ เปลี่ยนจากการพึ่งพาผู้อื่นมาเป็นการนำตนเอง

2) ประสบการณ์ของผู้เรียน ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีประสบการณ์ ถือเป็นแหล่งทรัพยากรของการเรียนรู้

3) มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อตนคิดว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อตนเองในด้านบทบาททางสังคม

4) แนวทางการเรียนรู้ เนื่องจากผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ ผู้ใหญ่จึงยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ และมุ่งที่จะนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

5) แรงจูงใจที่จะเรียนรู้ เนื่องจากผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ ผู้ใหญ่จึงมีแรงจูงใจที่ต้องการเรียนรู้ อยู่ภายในตนเอง

Wilcox (1996) กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ว่าทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น ให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ที่ผู้ใหญ่มิได้อยู่ และถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ นำไปสู่การเรียนรู้แบบนำตนเอง โดยการเรียนการสอนผู้ใหญ่ต้องยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยมีผู้สอนเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้

4. การฝึกอบรม Hoffer et al. (2011) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมไว้ว่าเป็น การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ที่หลากหลายในงานด้านต่าง ๆ ที่ตนเองมีหน้าที่ต้องปฏิบัติในองค์กร และให้มีความสามารถในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ต้องนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความชำนาญ และ Tawisuwan (2002) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด และประสบการณ์เกี่ยวกับงาน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเกิดการปรับปรุงงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น Beach (1980) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการฝึกอบรม โดยสรุปได้ว่าการฝึกอบรมช่วยลดเวลาการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงาน การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการฝึกอบรมจะทำงานได้ดีขึ้น การฝึกอบรมนั้นไม่เพียงแต่มีความจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญกับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่โดยการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานกลุ่มนี้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เสริมสร้างความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรอีกด้วย ช่วยแก้ปัญหาการลาออก ขาดงาน และลดอุบัติเหตุในการทำงาน ช่วยวางแผนการจัดกำลังคน มอบหมายบุคคลให้ปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร สร้างความรับผิดชอบ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน สร้างทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน อันจะส่งผลดีต่อพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย
2. ได้ทราบถึงทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนา
3. ได้แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ แม่บ้านโรงแรมชาวไทยทั้งชายและหญิงที่ทำงานร่วมกับโรงแรมและที่พักแรมทุกระดับในประเทศไทย ทั้งที่เป็นพนักงานที่จ้างโดยโรงแรม และพนักงานจากบริษัทภายนอก

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ แม่บ้านโรงแรมชาวไทยทั้งชายและหญิงที่ทำงานร่วมกับโรงแรมและที่พักแรมทุกระดับในประเทศไทย ทั้งที่เป็นพนักงานที่จ้างโดยโรงแรมและพนักงานจากบริษัทภายนอก จากโรงแรมหรือที่พักแรมในจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาพักแรมมากเป็นอันดับ 1 ในแต่ละภูมิภาครวม 5 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น และชลบุรี อ้างอิงจากจำนวนและร้อยละของผู้เข้าพักชาวไทยและชาวต่างประเทศจำแนกตามจังหวัด สำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2560 จังหวัดละ 80 คน รวม 400 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทยประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมชาวไทยด้วยตนเองเป็นแบบประเมิน 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมชาวไทยเป็นแบบประเมิน 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ลักษณะการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยต้องการเป็นแบบประเมิน 5 ระดับ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างการประเมินทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมด้วยตนเอง ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมชาวไทยและลักษณะการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยต้องการได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทยที่จำเป็นต้องพัฒนา ผู้วิจัยใช้สูตรค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นดังกล่าว

### ผลการวิจัย

#### 1. ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย

1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 93.5) กลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่สุดสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 47.9)

1.2 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่สุดประเมินความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของตนเองว่าอยู่ในระดับต่ำที่สุดในทุกทักษะ ประกอบด้วยทักษะการฟัง (ร้อยละ 87.8) ทักษะการพูด (ร้อยละ 88.8) ทักษะการอ่าน (ร้อยละ 90.5) และทักษะการเขียน (ร้อยละ 95.3)

1.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีความจำเป็นที่ต้องสื่อสารแบบเผชิญหน้าด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ร้อยละ 68.4) และกับผู้ร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาเป็นบางครั้ง (ร้อยละ 74.1) ไม่เคยสื่อสารผ่านการเขียนกับผู้ใช้บริการเลย (ร้อยละ 92.7) แทบจะไม่เคยสื่อสารผ่านการเขียนกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 55.7) และให้ความเห็นว่าการอ่านเพื่อปฏิบัติตามคำสั่งและคู่มือภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 87.2) และการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ร้อยละ 97.4) นั้นยากที่สุด

1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟัง (ร้อยละ 69.5) และทักษะด้านการพูด (ร้อยละ 72.5) ในระดับสูงที่สุดมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการอ่าน (ร้อยละ 42.8) ในระดับสูง และทักษะด้านการเขียน (ร้อยละ 31) ในระดับปานกลาง

## 2. ลักษณะการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยต้องการ

2.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของตนเองผ่านการฝึกอบรมหรือการเรียนอย่างไม่เป็นทางการ (ร้อยละ 81.7) โดยการฝึกอบรมหรือการเรียนควรเป็นเวลานานกว่าเวลาทำงาน (ร้อยละ 73.5) ต้องไม่กระทบภาระและชีวิตส่วนตัวมากเกินไป (ร้อยละ 76.1) และเห็นด้วยกับการฝึกอบรมหรือการเรียนเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการทำงานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง เนื่องจากสามารถเรียนที่ใดก็ได้และเวลาใดก็ได้ตามที่ตนสะดวก (ร้อยละ 74.2)

2.2 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ เนื่องจากรู้สึกกลัวการสอบ (ร้อยละ 83.7) รู้สึกอายที่ตัวเองและเพื่อนร่วมงานจะทราบผลคะแนนการทดสอบ (ร้อยละ 78.3) และเกรงว่าจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 71.8)

### 3. ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนา

จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนาพบว่า พนักงานกลุ่มดังกล่าวมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุดโดยมีดัชนีความต้องการจำเป็น (3.165) และทักษะด้านอื่น ๆ ตามลำดับ ได้แก่ ทักษะด้านการฟัง (2.730) ทักษะด้านการอ่าน (2.492) และทักษะด้านการเขียน (1.755)

## 4. แนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมสัญชาติไทย

4.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมและกิจกรรม องค์กรควรจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมหรือที่พักแรมของตนให้เป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้และกำหนดให้แม่บ้านโรงแรมที่ต้องการเข้ารับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเป็นผู้เรียนหรือผู้ร่วมกิจกรรม และให้ผู้เรียนหรือผู้ร่วมกิจกรรมเป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ โดยผู้สนับสนุนการเรียนรู้จะทำหน้าที่ช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้ร่วมกิจกรรมเกิดการเรียนรู้ รวมถึงให้ผู้ร่วมกิจกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ พฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติ ซึ่งผู้สนับสนุนการเรียนรู้จะไม่สอนโดยตรงในสิ่งต่าง ๆ แต่จะช่วยเหลือให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และตกผลึกเอง (Ratana-ubol, 2008) ทั้งนี้ผู้สนับสนุนการเรียนรู้มีหน้าที่ดูแลกระบวนการฝึกอบรมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น ชี้แจงให้ผู้ร่วมกิจกรรมทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ สร้างแรงจูงใจในการเข้าฝึกอบรม ทั้งนี้ควรให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้ารับการฝึกอบรมด้วยความสมัครใจมีการติดตามการเข้าฝึกอบรม กระตุ้นเตือนอย่างฉันทมิตรให้ผู้ที่ยังไม่ได้เข้าฝึกอบรมเกิดความสนใจที่จะร่วมกิจกรรม และผู้ที่อยู่ระหว่างการฝึกอบรมให้ร่วมกิจกรรมต่อจนจบโดยไม่เป็นการบังคับ สร้างแรงจูงใจโดยการให้คำชมเชย การมอบประกาศนียบัตรหรือรางวัลแก่ผู้ร่วมกิจกรรมจนจบ โดยไม่คำนึงถึงคะแนนผลการเรียนหรือการสอบตก สอบผ่าน เป็นการสร้างความสบายใจ สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรม ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แบ่งปันประสบการณ์ และสอบถามข้อสงสัยในการฝึกอบรมหรือการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยกิจกรรมเหล่านี้ผู้สนับสนุนการเรียนรู้สามารถทำได้ขณะที่ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าร่วมประชุมก่อนปฏิบัติงานในแต่ละวัน

4.2 วิธีการฝึกอบรมและการทำกิจกรรมควรวัดแนวคิดการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ทางไกล โดยประยุกต์วิธีการสอนทางไกลมาใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ โดยผู้ฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม ไม่จำเป็นต้องพบกันหรือมีการพบปะกันน้อยมาก (Brahmawong, 1983) และใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาหลักขณะต่าง ๆ และใช้สื่ออื่น ๆ เสริม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ การสอนเสริม การฝึกปฏิบัติ เป็นต้น (Sungsri, 2006) สำหรับสื่อหลักที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยแม่บ้านโรงแรมสามารถเข้ารับการอบรมและร่วมกิจกรรมผ่านอุปกรณ์ดังกล่าวที่ใดและเวลาใดก็ได้ เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์ดังกล่าว รวมทั้งอินเทอร์เน็ตมีราคาถูกและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งแม่บ้านโรงแรมส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ดังกล่าวติดตัวตลอดเวลา ควรให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ควรจัดการประชุมร่วมหรือปฐมนิเทศ ผู้ร่วมกิจกรรมก่อนการฝึกอบรมหรือการทำกิจกรรม เพื่อให้ผู้ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมทราบว่าองค์ประกอบของการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อยกระดับและพัฒนาทักษะตนเอง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงชี้แจงวิธีการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมพร้อมแจกคู่มือให้กับผู้ร่วมกิจกรรมและตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากคำดัชนีความต้องการจำเป็นพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่แม่บ้านชาวไทยจำเป็นต้องพัฒนา คือ ทักษะด้านการพูดเป็นทักษะที่แม่บ้านโรงแรมมีความจำเป็นต้องพัฒนามากที่สุด ทั้งนี้เนื้อหาการฝึกอบรมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดเป็นสำคัญ รองลงมาได้แก่การพัฒนาทักษะด้านการอ่าน ทักษะด้านการฟัง และทักษะด้านการเขียน ตามลำดับ

4.3 ระยะเวลาการฝึกอบรมและการทำกิจกรรม ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมหรือการทำกิจกรรมที่ตายตัว เนื่องจากแม่บ้านโรงแรมไม่คุ้นชินกับการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและมีภาระและชีวิตส่วนตัวที่ต้องรับผิดชอบ จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้าเรียนตามความสมัครใจตามศักยภาพและความพร้อมของตน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ที่กล่าวถึงการศึกษาตามอัธยาศัยว่าเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันของบุคคล ซึ่งบุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล (Ministry of Education, 2008)

4.4 ช่องทางการสื่อสารควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม และผู้สนับสนุนการเรียนรู้ โดยอาจใช้ช่องทางที่ผู้ร่วมกิจกรรมนิยมใช้ในปัจจุบัน เช่น กลุ่มสนทนา LINE เพชบุ๊ก และโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมสามารถติดต่อ ซักถาม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมด้วยกัน และผู้สนับสนุนการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4.5 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ไม่ควรจัดให้มีการวัดและประเมินผลอย่างเป็นทางการ เช่น การเข้าสอบเพื่อวัดระดับความรู้และการเข้าสอบเพื่อประเมินผลการเรียนรู้ เนื่องจากผู้ร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ไม่คุ้นชินและละทิ้งการศึกษาในระบบมาเป็นเวลานาน ทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจในการเข้าสอบ อีกทั้งยังรู้สึกอับอายหากตนเองสอบได้คะแนนไม่ดีหรือสอบตก และยังคงกลัวว่าผลการสอบจะมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนในอนาคต ดังนั้นจึงควรใช้วิธีการประเมินความรู้อย่างไม่เป็นทางการ อันมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเท่านั้น โดยให้



ผู้ร่วมกิจกรรมทำแบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้ในแต่ละเนื้อหาและกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทราบความก้าวหน้าของตนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ผู้สนับสนุนการเรียนรู้จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรมถึงความเป็นส่วนตัว โดยจะมีแต่ผู้ร่วมกิจกรรมที่ทำแบบทดสอบ และผู้สนับสนุนการเรียนรู้เท่านั้นที่ทราบถึงความก้าวหน้าในการเรียนของตน และผลการประเมินการเรียนรู้จะไม่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้ร่วมกิจกรรมอย่างแน่นอน

4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ควรดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรมที่มีต่อการฝึกอบรมและกิจกรรมที่จัดขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ร่วมกิจกรรมทั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมจนจบ และจากผู้ร่วมกิจกรรมที่หยุดเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมกลางคัน เพื่อนำผลของการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมให้มีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ร่วมกิจกรรมต่อไป

### สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลตามประเด็นต่อไปนี้

#### 1. ปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานของแม่บ้านโรงแรมชาวไทย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแม่บ้านโรงแรมสัญชาติไทยที่ทำงานร่วมกับโรงแรมในประเทศไทยได้ประเมินตนเองว่ามีทักษะภาษาอังกฤษอันประกอบด้วยทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียนอยู่ในระดับต่ำที่สุดทั้ง 4 ด้าน ทั้งที่ในการปฏิบัติงานนั้นแม่บ้านในโรงแรมมีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษแบบเผชิญหน้าโดยใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับผู้ให้บริการ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ สามารถสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาได้ถูกต้อง ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและประสิทธิภาพ การทำงานของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongkhomfoei et al. (2016) ที่ศึกษาเรื่องการถอดบทเรียนของพนักงานแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย และพบว่าพนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความรู้และทักษะด้านภาษาพอที่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ เช่น การกล่าวทักทายหรือการสอบถามความต้องการของลูกค้า การกล่าวขอโทษลูกค้าการขออนุญาตในการรบกวนลูกค้า เป็นต้น

ในทางกลับกันหากแม่บ้านโรงแรมไม่สามารถสื่อสารกับผู้ให้บริการเนื่องจากไม่มีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการและการกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gammassit (2008) ที่ศึกษาเรื่องคุณสมบัติพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า คุณสมบัติในการพูดภาษาต่างประเทศได้ของพนักงานโรงแรมมีผลต่อการประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่ตนเองต้องใช้ในการปฏิบัติงานและมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนผ่านการฝึกอบรมในองค์กร โดยทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongjumba (2011) ที่ได้ศึกษาเรื่อง A Survey of the Needs of English Proficiency of Five-Star Hotels' Staff and Representatives in Bangkok and the Aspect of Needs Referring to Hotel

English and General English พบว่า พนักงานโรงแรมใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานมากที่สุด และมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูดมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างต้องการรับการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ โดยเข้ารับการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมด้วยความสมัครใจ ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมนอกเวลาทำงาน ไม่ต้องการเข้าชั้นเรียนตามตารางที่กำหนด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องทำงานเป็นกะ มีตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าเรียนในชั้นเรียนที่มีการกำหนดระยะเวลา และตารางเรียนที่แน่นอนได้ อีกทั้งยังมีภาระและชีวิตส่วนตัวที่ต้องรับผิดชอบ จึงไม่ต้องการให้การฝึกอบรมหรือการทำกิจกรรมกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและเป็นภาระมากจนเกินไป และเกรงว่าหากมีการฝึกอบรมหรือต้องเข้าฝึกอบรมตามตารางที่กำหนด ตนเองจะไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมได้จนจบ สอดคล้องกับ Tangsawanit (2004) ที่ศึกษาการพัฒนา รูปแบบความร่วมมือระหว่างสถาบันการเงินภาคธนาคารกับมหาวิทยาลัยของรัฐ ในการจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกลเพื่อพัฒนาพนักงานพบว่า พนักงานมีความพร้อมในการเรียนด้วยตนเอง และเวลาเรียนควรเป็นไปตามความต้องการของตน ไม่มีการบังคับในเรื่องเวลา เนื่องจากพนักงานต้องปฏิบัติงานในเวลาทำงาน หากมีการกำหนดเวลาในการฝึกอบรมหรือการเรียนจะทำให้ไม่ยอมเรียนรู้นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในการฝึกอบรมผ่านสื่อการเรียนบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ที่สุดมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวตลอดเวลา ทำให้สามารถเรียนได้ทุกที่และทุกเวลาตามต้องการ สอดคล้องกับ Ally (2009) ในหนังสือเรื่อง Mobile Learning : Transforming the Delivery of Education and Training ซึ่งสรุปถึงประโยชน์ของโทรศัพท์เพื่อการศึกษารหัส M-Learning ได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือมีขนาดกะทัดรัดและน้ำหนักเบา ผู้เรียนจึงสามารถพกพาติดตัวไปได้ทุกที่และตลอดเวลา อีกทั้งการใช้งานยังมีความยืดหยุ่นสูง ส่งผลให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถเข้าถึงเนื้อหาการเรียนได้ทุกที่และทุกเวลาตามที่ต้องการ ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการให้มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีลักษณะเป็นทางการ เช่น การเข้าสอบวัดระดับก่อนเรียนและการเข้าสอบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน เนื่องจากรู้สึกเป็นกังวลและเป็นภาระในการเตรียมตัวเข้าสอบ กลัวการถูกหัวเราะเยาะและอายเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหากตนเองเรียนไม่สำเร็จได้คะแนนน้อยกว่าผู้อื่นหรือสอบไม่ผ่าน รวมถึงเกรงว่าจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนโดยผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้ตนไม่ยอมและไม่กล้าที่จะเรียนรู้อีก สอดคล้องกับ McKay & Northedge (1995) ที่กล่าวว่าผู้ใหญ่มักหลีกเลี่ยงการเข้าชั้นเรียน เนื่องจากกลัวการถูกหัวเราะเยาะจากสังคม เพื่อนร่วมชั้นและผู้สอนส่งผลให้หยุดเรียนกลางคัน

**2. ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยที่จำเป็นต้องพัฒนา** พบว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่แม่บ้านโรงแรมชาวไทยมีความจำเป็นต้องพัฒนามากที่สุด จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับต่ำสุด และมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงานต้องใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับผู้ให้บริการ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalasin & Charumanee (2015) ที่ศึกษาเรื่องความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2018 พบว่าทักษะการฟังและการพูดมีความจำเป็นสูงสุดสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

### 3. แนวทางการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับแม่บ้านโรงแรมชาวไทย ประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

3.1 ผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีผู้สนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อดูแลกระบวนการฝึกอบรมและกิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร่วมกิจกรรม เป็นที่ปรึกษาสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมและองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นเพื่อนคู่คิดของผู้ร่วมกิจกรรม ทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และมีกำลังใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมจนแล้วเสร็จ สอดคล้องกับ Brookfield (1986) ที่กล่าวถึงแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใหญ่ไว้ว่า ผู้ใหญ่ต้องการได้รับการปฏิบัติในฐานะเป็นผู้ที่มีความสามารถ และสามารถนำตนเองได้ ผู้อำนวยการควรวางแผนในการเรียนรู้ควรวางสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใหญ่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีอยู่ในตัว

3.2 วิธีการฝึกอบรมและการทำกิจกรรม องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการฝึกอบรมตามแนวคิดการศึกษาทางไกล โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ดังกล่าวติดตัวและใช้งานเป็นประจำ ผู้ร่วมกิจกรรมจึงสามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองเข้าฝึกอบรมได้ทุกที่ และทุกเวลาตามความต้องการ สอดคล้องกับ Hashim et al. (2014) ที่ศึกษาเรื่อง Adult Learners' Intention to Adopt Mobile Learning : A Motivational Perspective พบว่าผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่และมีงานทำ มีความต้องการเป็นอย่างมากที่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการศึกษา เนื่องจากผู้ใหญ่มีความจำเป็นด้านการทำงานและต้องรับผิดชอบครอบครัว นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังเป็นประโยชน์ในการเป็นสื่อกลางเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองอีกด้วย ทั้งนี้เนื้อหาการฝึกอบรมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดเป็นสำคัญ รองลงมาได้แก่การพัฒนาทักษะด้านการฟัง ทักษะด้านการอ่าน และทักษะด้านการเขียน ตามลำดับ สอดคล้องกับ Pandamrongsatit (2013) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี พบว่าพนักงานโรงแรมใช้ทักษะด้านการพูดมากที่สุด และใช้ทักษะด้านการเขียนเพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด

3.3 ระยะเวลาการฝึกอบรมและการทำกิจกรรม เนื่องจากผู้เรียนหรือผู้ร่วมกิจกรรมเป็นผู้ที่มีงานทำและมีภาระด้านอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรกำหนดระยะเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมและทำกิจกรรมและควรให้ผู้ร่วมกิจกรรมเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ สอดคล้องกับ Baharudin et al. (2013) ที่ศึกษาเรื่อง Challenges of Adult Learners : A Case Study of Full Time Postgraduates Students พบว่าอุปสรรคของนักศึกษาแบบเต็มเวลาที่ทำงานแล้วส่วนใหญ่ คือ ความจำเป็นในการจัดการด้านเวลา โดยนักศึกษากลุ่มดังกล่าวต้องจัดสรรเวลาของตนเองให้แก่ครอบครัว การทำงานและการเรียน ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องยอมสละเวลาพักผ่อน และเวลาส่วนตัวให้แก่การศึกษา ส่งผลให้เกิดความเครียดตามมา

3.4 ช่องทางการสื่อสาร เนื่องจากผู้ร่วมกิจกรรมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในชีวิตประจำวัน ผู้สนับสนุนการเรียนรู้จึงควรใช้อุปกรณ์ดังกล่าวเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมกิจกรรมด้วยกัน และผู้สนับสนุนการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันที่ผู้ร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ใช้ ถือเป็นวิธีการสื่อสาร 2 ทางที่ผู้ร่วมกิจกรรมและผู้สนับสนุนการเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัด สอดคล้องกับการศึกษาของ

Van Rooyen (2014) ที่พบว่าการใช้สื่อสังคม เช่น WhatsApp เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนที่ลงทะเบียนเรียนวิชาชีพซีในรูปแบบการศึกษาทางไกลของ University of South Africa ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนวิชาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

3.5 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ควรจัดการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นทางการ แต่ควรประเมินผลการเรียนรู้ของผู้ร่วมกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมในรูปแบบของแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมในแต่ละเนื้อหาหรือกิจกรรมเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะ โดยให้ผู้ร่วมกิจกรรมสามารถทำแบบทดสอบผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และทราบผลความก้าวหน้าของตนเองทันที โดยจะมีแต่ผู้ร่วมกิจกรรมและผู้สนับสนุนการเรียนรู้เท่านั้นที่ทราบผลการทำแบบทดสอบของตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ Catanzaro (1996) ที่พบว่าความวิตกกังวลในการสอบมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Moran (1997) ที่กล่าวว่าการใช้การประเมินผลระหว่างการเรียนในการศึกษานอกระบบนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนทราบความก้าวหน้าในการเรียนของตนเอง และ Moyer (2016) ได้ข้อสรุปจากการศึกษาเรื่อง Engaging Students in 21<sup>st</sup> Century Skills through Non-Formal Learning ไว้ว่าการจัดการการเรียนรู้กิจกรรมที่มีความหมาย สภาพแวดล้อมในการเรียนที่เหมาะสม รวมถึงการประเมินผลระหว่างการเรียนอย่างต่อเนื่องเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับการจัดการศึกษานอกระบบ

3.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรม องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมและกิจกรรมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับแม่บ้านโรงแรมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่ร่วมกิจกรรมจนจบและไม่จบ เพื่อนำไปพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการของผู้ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมต่อไป สอดคล้องกับ Sproule (2000) ที่ได้กล่าวไว้ใน Student Evaluations of Teaching : A Methodological Critique of Conventional Practices ว่าวัตถุประสงค์หลักของการประเมินการเรียนการสอน คือ การนำผลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงเนื้อหาและประสิทธิภาพของการสอนอย่างต่อเนื่องและ Edstrom (2008) ที่กล่าวไว้ใน Doing Course Evaluations as if Learning Matters Most ว่าข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลทางการเรียนตามที่ต้องการได้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรมีการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมหรือกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษสำหรับแม่บ้านโรงแรมชาวไทยให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการโรงแรมและที่พักแรม บริบทขององค์กร สภาพปัจจุบัน และผู้ร่วมกิจกรรมซึ่งได้แก่แม่บ้านโรงแรมชาวไทย

1.2 องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเลือกใช้สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมและทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับแม่บ้านโรงแรมชาวไทย โดยคำนึงถึงความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีของผู้ร่วมกิจกรรม ความสามารถของเทคโนโลยี ราคา และวิธีการใช้งานที่เหมาะสมกับผู้ร่วมกิจกรรม

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมหรือที่พักแรมที่มีต่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของแม่บ้านโรงแรมก่อนและหลังการฝึกอบรมหรือทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับแม่บ้านในโรงแรมชาวไทย เพื่อนำไปประกอบการพัฒนาการฝึกอบรมและกิจกรรมในครั้งต่อไป

## References

- Ally, M. (2009). **Mobile Learning : Transforming the Delivery of Education and Training**. Edmonton : AU Press.
- Baharudin, S., Murad, M. & Mat, N. H. H. (2013). Challenges of Adult Learners : A Case Study of Full Time Postgraduates Students. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 90, 772–781.
- Beach, D. S. (1980). **Personnel–The Management of People at Work**. New York : Macmillan.
- Brahmawong, C. (1983). **Distance Education and Human Resource Development**. School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Brookfield, S. D. (1986). **Understanding and Facilitating Adult Learning : A Comprehensive Analysis of Principles and Effective Practices**. California : Jossey–Bass, Inc.
- Brumfit, C. (1984). **Communicative Methodology in Language Teaching**. United Kingdom : Cambridge University Press.
- Catanzaro, S. J. (1996). Negative Mood Regulation Expectancies, Emotional Distress, and Examination. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22(10), 1023–1029.
- Condé Nast Traveller. (2017). **The Best Countries in the World**. Retrieved from <http://www.cntraveller.com/gallery/best-countries-in-the-world>
- Coombs, P. H. & Ahmed, M. (1974). **Attacking Rural Poverty : How Non–Formal Education Can Help**. Baltimore : John Hopkins University Press.
- Edstrom, K. (2008). Doing Course Evaluations as if Learning Matters Most. *Higher Education Research and Development*, 27, 95–106.
- Gammasit, A. (2008). **Employees’ Characteristics of Successful Boutique Hotels in Chiang Mai Province**. Faculty of Business Administration, Chiang Mai University.
- Hashim, K. F., Tan, F. B. & Rashid, A. (2014). **Adult Learners’ Intention to Adopt Mobile Learning : A Motivational Perspective**. Retrieved from <http://aut.researchgateway.ac.nz/handle/10292/7030>
- Hoffer, A., George, F. J. & Valacich, S. T. (2011). **Modern System Analysis and Design**. New Jersey : Pearson Prentice–Hall.

- Hsu, L. (2011). The Perceptual Learning Styles of Hospitality Students in a Virtual Learning Environment : the Case of Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 10(1), 114–127.
- Hutchinson, T. & Walters, A. (1987). **English for Specific Purposes : A Learning–Centered Approach**. United Kingdom : Cambridge University Press.
- Kalasin, S. & Charumanee, N. (2015). English Needs of Thai Hotel Front Desk Staff in Tourist Attractions of Southern Thailand in the Move towards ASEAN Economic Community 2015. *Journal of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus*, 7(2), 1–22.
- Knowles, M. (1984a). **Andragogy in Action**. San Francisco : Jossey–Bass.
- Knowles, M. (1984b). **The Adult Learner : A Neglected Species**. Texas : Gulf Publishing.
- McKay, V. & Northedge, A. (1995). **Adult Learning Practitioner Training Course for Adult Basic Education and Training Module 2**. Pretoria : University of South Africa.
- Ministry of Education. (2008). **The Non–Formal and Informal Education Promotion Act B.E. 2551 (2008)**. Retrieved from [http://www.moe.go.th/moe/nipa/ed\\_law/p.r.g.edu31.pdf](http://www.moe.go.th/moe/nipa/ed_law/p.r.g.edu31.pdf)
- Moore, B. (2012). Discovering the Language Needs of Hotel Workers in Thailand. *Thammasat Journal*, 2(31), 1–12.
- Moran, J. J. (1997). **Assessing Adult Learning : A Guide for Practitioners**. Malabar : Krieger.
- Moyer, L. A. (2016). **Engaging Students in 21<sup>st</sup> Century Skills through Non–Formal Learning**. Virginia Polytechnic Institute and State University, United States.
- National Statistical Office. (2016). **The 2016 Hotels and Guest Houses Survey**. Bangkok : Ministry of Information Communication Technology.
- Pandamrongsatit, S. (2013). The Needs of English Using for Staff in Hotel Business Enterprises. *Pathumthani University Academic Journal*, 5(1), 29–38.
- Pongjumpa, S. (2011). **A Survey of the Needs of English Proficiency of Five–Star Hotel’s Staff, and Representatives in Bangkok and the Aspect of Needs Referring to Hotel English and General English**. Language Institute, Thammasat University.
- Pongkhomfoei, S. et al. (2016). The Lessons Learned by Housekeeping in Boutique Hotel Business Success in Chiang Rai. *Journal of Pacific Institute of Management Science*, 2(1), 13–20.
- Ratana–ubol, A. (2008). **Learning Development and Activity Management for Adults**. Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- Reuters. (2017). **Thailand Tourist Numbers Rise Nearly Nine Percent in 2016**. Retrieved from <https://www.reuters.com/article/us-thailand-tourism-idUSKBN14P0QF>

- Sproule, R. (2000). Student Evaluations of Teaching : A Methodological Critique of Conventional Practices. *Education Policy Analysis Archives*, 8(50), 125–142.
- Sungsri, S. (2006). **Distance Education**. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University.
- Tangsawanit, S. (2004). **Developing a Model of Co-operation between Financial Institutions and Public Universities in A Distance Learning Program for Staff Development**. Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- Tawisuwan, S. (2002). **Instruction Training Media Development in Non-Formal Education**. School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Tourism Authority of Thailand. (2018). **Amazing Thailand Tourism Year 2018**. Retrieved from <https://thai.tourismthailand.org>
- Van Rooyen, A. (2014). Distance Education Accounting Students' Perceptions of Social Media Integration. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 176, 444–450.
- Wilcox, S. (1996). Fostering Self-Directed Learning in the University Setting. *Studies in Higher Education*, 21(2), 165–176.