

คุณภาพการบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการพัฒนาศักยภาพ
ด้านภาษาอังกฤษผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
โรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
Service Quality, Revisit Intention, and English Competency
Development through an E-Book Intervention among Front Office
Staff in Small Hotels in Ratchathewi District, Bangkok

อนิรุทธิ์ เจริญสุข
Anirut Jaroensuk

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ
Department of Tourism and Hotel, Faculty of Business Administration and Information
Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanart
Campus

E-mail¹: anirut_ja@rmutto.ac.th

Date Received : 31 October 2025

Date Revised : 16 June 2026

Date Accepted : 17 June 2026

Date Published online : 26 June 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในบริบทของธุรกิจที่พักที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และโอกาสในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าสำหรับพนักงาน

¹ ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (Corresponding author)

ต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร การวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 385 คน ที่พักในโรงแรมขนาดเล็ก เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม 18 แห่ง และทดลองใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 36 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีผลการสร้างความมั่นใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด 2) โรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้ามากที่สุด เนื่องจากเป็นทักษะสำคัญในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ 3) คะแนนหลังการเรียนรู้ด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ ผลการวิจัยช่วยเชื่อมโยงคุณภาพการบริการกับการพัฒนาสมรรถนะพนักงานส่วนหน้า และเสนอการใช้สื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับข้อจำกัดของโรงแรมขนาดเล็ก

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, การกลับมาใช้บริการซ้ำ, พนักงานต้อนรับส่วนหน้า, โรงแรมขนาดเล็ก, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research article aimed to examine service quality, repeat patronage, and the development of English language competencies among front office staff in small hotels in Ratchathewi District, Bangkok, within the context of accommodation businesses facing limitations in budget, personnel, and continuous training opportunities. The objectives of this study were: 1) to investigate service quality factors affecting repeat patronage among foreign tourists staying in small hotels in Ratchathewi District, Bangkok; 2) to explore the needs for English language competency development among front office staff in small hotels in Ratchathewi District, Bangkok; and 3) to develop and evaluate the use of an English e-book for front office services among front office staff in small hotels in Ratchathewi District, Bangkok. This study employed a mixed-methods research design. Quantitative data were collected from 385 foreign tourists staying in small hotels in Ratchathewi District, Bangkok. Qualitative data were collected from managers or heads of front office departments from 18 hotels. In addition, the English e-book was implemented with 36 front office staff members. The findings revealed that: 1) service quality based on the SERVQUAL model was positively related to repeat patronage, with the assurance dimension exerting the strongest influence; 2) small hotels had the greatest need to develop English language skills for front office services, as these skills are essential for communicating with foreign tourists; and 3) post-learning scores after using the

e-book were significantly higher than pre-learning scores at the statistical significance level of $p < 0.001$. The findings contribute to linking service quality with the development of front office staff competencies and propose the use of digital learning media as an appropriate tool for personnel development under the operational constraints of small hotels.

Keywords: Service Quality, Revisit Intention, Front Office Staff, Small Hotels, E-Book

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน (Dutta, 2024) ในปี 2567 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 36.2 ล้านคน อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศอยู่ที่ประมาณร้อยละ 72 ขณะที่โรงแรมในกรุงเทพมหานครมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 75 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2567) จึงทำให้กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่สำคัญในการศึกษาคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กที่ต้องรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและบุคลากร แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดติดต่อสำคัญระหว่างโรงแรมกับผู้เข้าพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีบทบาทในการต้อนรับให้ข้อมูล ลงทะเบียนเข้าพัก ประสานงาน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คุณภาพการบริการของพนักงานกลุ่มนี้จึงเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องพึ่งพาการสื่อสารภาษาอังกฤษและข้อมูลจากพนักงาน (Jawabreh et al., 2022) แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเอาใจใส่ จึงเป็นกรอบสำคัญในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการรับรู้และการตัดสินใจกลับมาใช้บริการของลูกค้า

แม้งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำในธุรกิจโรงแรมอย่างกว้างขวาง แต่งานส่วนใหญ่ยังเน้นการวิเคราะห์ตัวแปรด้านลูกค้าเป็นหลัก ขณะที่การนำผลการประเมินคุณภาพบริการไปใช้กำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะพนักงานส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็กยังมีจำกัด โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็ก ระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จำนวนบุคลากร เวลาในการฝึกอบรม และระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยังไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น สื่อการเรียนรู้ดิจิทัล เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสม เพราะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ใช้ซ้ำได้ ลดต้นทุน และสอดคล้องกับสภาพการทำงานของโรงแรมขนาดเล็ก ช่องว่างของงานวิจัยนี้อยู่ที่การบูรณาการระหว่างคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าผ่านหนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยจำนวนมากระบุว่าคุณภาพบริการมีผลต่อการกลับมาใช้บริการ แต่ยังมียังไม่มากนักที่นำผลจากมิติคุณภาพบริการไปเชื่อมกับการออกแบบเครื่องมือพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล การตอบคำถาม การแก้ไขปัญหา และการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าต่างชาติ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพการบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และเพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยคาดว่าจะช่วยเชื่อมโยงการประเมินคุณภาพบริการกับการพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในการพัฒนาพนักงานภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ เวลา และทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. คะแนนความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าของพนักงานหลังการเรียนรู้ด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าก่อนการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทบทวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการบริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยว

คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดสำคัญในการอธิบายการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะการบริการที่พนักงานมีบทบาทโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้เข้าพัก แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ สิ่งที่ต้องได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้าง

ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ซึ่งถูกนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในธุรกิจโรงแรมอย่างแพร่หลาย งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความภักดี และความตั้งใจกลับมาใช้บริการของลูกค้า โดยเฉพาะมิติการสร้าง ความมั่นใจและความเอาใจใส่ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความสุภาพ และความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน (Paulose & Shakeel, 2022; Ulumuddin et al., 2026) ดังนั้น ในโรงแรมขนาดเล็กที่มีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของพนักงานส่วนหน้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยสร้างความมั่นใจและเพิ่มโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยว

2. บทบาทของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก

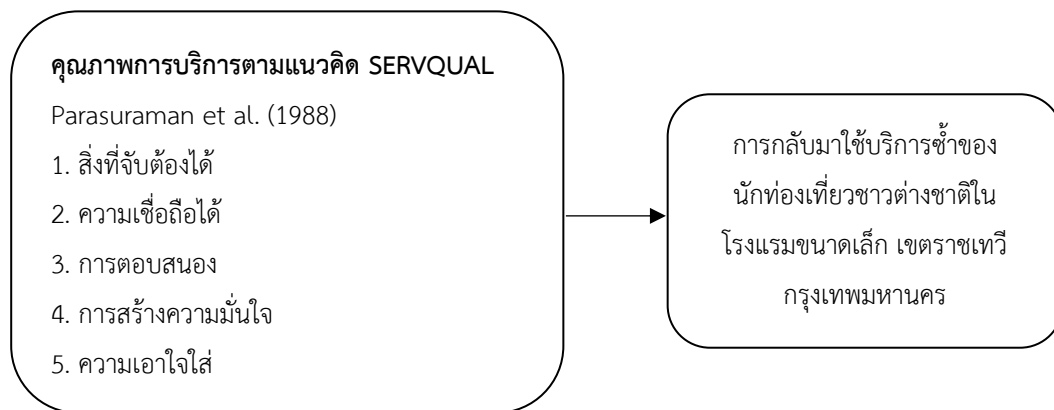
แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดติดต่อแรกและจุดติดต่อสุดท้ายระหว่างโรงแรมกับผู้เข้าพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ต้อนรับ ลงทะเบียนเข้าพัก ให้ข้อมูล ประสานงาน รับข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Bardi, 2011) ในโรงแรมขนาดเล็ก พนักงานมักต้องรับผิดชอบงานหลายด้านพร้อมกัน ทำให้สมรรถนะด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความสำคัญต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ งานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจที่พักพบว่า ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และเวลาในการฝึกอบรมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกส่วนหน้า (Suwanto et al., 2024) ดังนั้น การพัฒนาพนักงานด้วยรูปแบบที่ยืดหยุ่น เข้าถึงง่าย และใช้ต้นทุนไม่สูง จึงเหมาะสมกับโรงแรมขนาดเล็ก

3. การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษผ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

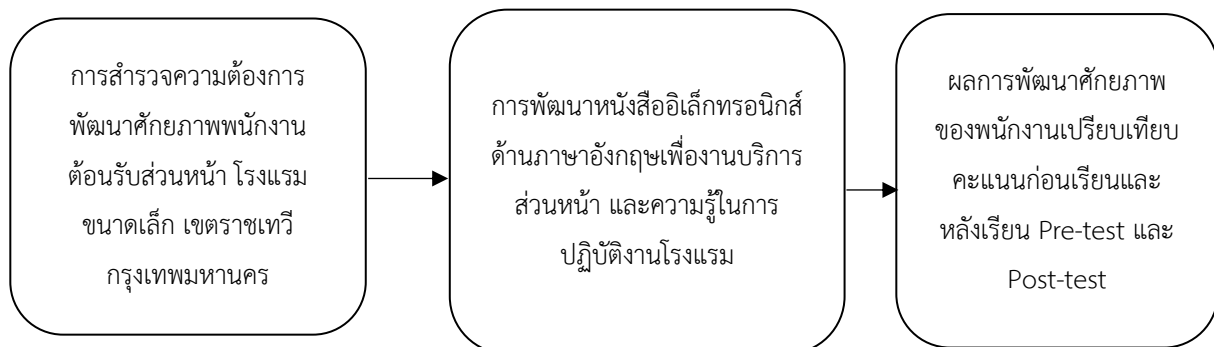
การพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรมุ่งเน้นทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์บริการจริง เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม Prombut et al. (2024) พบว่า พนักงานต้อนรับโรงแรมมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการฟังสำเนียงชาวต่างชาติและการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะสำคัญของงานบริการส่วนหน้า ไม่ใช่เพียงทักษะเสริมของพนักงาน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทักษะดังกล่าวในโรงแรมขนาดเล็ก เพราะพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทบทวนเนื้อหาได้ตามความต้องการ และไม่เพิ่มภาระด้านเวลาและต้นทุนมากนัก การเรียนรู้ผ่านสื่อดิจิทัลยังมีส่วนช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Shang et al., 2025) ดังนั้น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าจึงสามารถออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงของโรงแรมขนาดเล็ก เช่น การลงทะเบียนเข้าพัก การให้ข้อมูลห้องพัก การแนะนำเส้นทาง และการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม

4. การสังเคราะห์แนวคิดเพื่อกำหนดกรอบการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยนี้แบ่งกรอบแนวคิดออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเป็นกรอบเชิงวิเคราะห์ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนที่สองเป็นกรอบเชิงพัฒนาที่นำผลจากการสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไปออกแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และประเมินผลก่อนและหลังการใช้สื่อ การแยกกรอบแนวคิดดังกล่าวช่วยให้บทความแยกชัดเจนระหว่างการทดสอบตัวแปรด้านลูกค้าและกระบวนการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมขนาดเล็ก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงวิเคราะห์คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดเชิงพัฒนาความต้องการพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และผลก่อน-หลังการใช้สื่อ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเชิงพัฒนา เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ สำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า การออกแบบวิจัยแบ่งเป็น 2 กรอบ คือ กรอบเชิงวิเคราะห์สำหรับทดสอบความสัมพันธ์ของ SERVQUAL กับการกลับมาใช้บริการ

ซ้ำ และกรอบเชิงพัฒนาสำหรับนำผลสัมภาษณ์ไปออกแบบ E-Book การประเมินผล E-Book ใช้รูปแบบกลุ่มเดียว วัดก่อนและหลัง จึงอธิบายได้เพียงการเปลี่ยนแปลงของคะแนนหลังใช้สื่อ แต่ไม่สรุปความเป็นเหตุเป็นผล อย่างสมบูรณ์เนื่องจากไม่มีกลุ่มควบคุม

ขอบเขตการวิจัย การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่ศึกษาเป็นโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยโรงแรมขนาดเล็กในงานวิจัยนี้หมายถึงโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ตามแนวคิดของ Medlik and Ingram (2000) และเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า เหตุผลที่เลือกเขตราชเทวี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโรงแรมขนาดเล็กจำนวนมาก มีความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีลักษณะการให้บริการที่ต้องพึ่งพาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการสื่อสารกับผู้เข้าพักโดยตรง เพื่อให้การเลือกพื้นที่ที่มีความชัดเจน ผู้วิจัยพิจารณาการกระจายตัวของโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร พบว่าเขตราชเทวีเป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการที่พักขนาดเล็กจำนวนมากเมื่อเทียบกับหลายเขตเมืองชั้นใน อีกทั้งยังอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ศูนย์การค้า สถานีขนส่งระบบราง และย่านที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงเหมาะสมสำหรับการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) การศึกษาคุณภาพการบริการแผนกบริการส่วนหน้า ตามแนวคิด SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ สิ่งที่จับต้องได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเอาใจใส่ 2) การศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยเน้นทักษะภาษาอังกฤษและความรู้ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า และ 3) การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และประเมินผล การเรียนรู้ด้วยการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังการใช้สื่อ

ขอบเขตด้านเวลาการวิจัยดำเนินการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 8 เดือน โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และการสรุปผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรเป้าหมาย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และ 2) สถานประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เข้าร่วมการพัฒนาศักยภาพ

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) สำหรับประชากรขนาดใหญ่ กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยกำหนดเกณฑ์คัดเข้า คือ เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ อายุ 18 ปีขึ้นไป เข้าพักอย่างน้อย 1 คืน ในโรงแรมขนาดเล็กระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่าในเขตราชเทวี และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ ส่วนเกณฑ์คัดออก คือ ไม่ใช่นักท่องเที่ยวต่างชาติ อายุต่ำกว่า 18 ปี ไม่ได้พักในโรงแรมที่อยู่ในเกณฑ์ ไม่พักค้างคืน ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย หรือตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

กลุ่มที่ 2 สถานประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ผู้วิจัยกำหนดประชากรเป็นโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 ดาวหรือต่ำกว่า โดยใช้การเลือกแบบเจาะจงจากโรงแรมที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์และให้ความร่วมมือในการวิจัย จำนวน 18 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรมหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า รวม 18 คน ส่วนกลุ่มทดลองใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 36 คน จากโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ เกณฑ์คัดเข้าของผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า ได้แก่ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หรือผู้รับผิดชอบงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็กเขตราชเทวี มีประสบการณ์ในตำแหน่งไม่น้อยกว่า 6 เดือน และยินยอมให้ข้อมูล ส่วนเกณฑ์คัดเข้าของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ ปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า มีหน้าที่ติดต่อกับผู้เข้าพักโดยตรง สามารถเข้าร่วมการประเมินก่อนและหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้ครบถ้วน และยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 3 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้จากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

1. แบบสอบถาม แบบสอบถามใช้การเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกบริการส่วนหน้าตามมิติ SERVQUAL 5 ด้าน ส่วนที่ 3 การกลับมาใช้บริการซ้ำ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามดำเนินการโดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ IOC โดยกำหนดเกณฑ์ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลการตรวจสอบพบว่าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.89 ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยเกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในการวิจัยเชิงสำรวจระยะเริ่มต้น และค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปถือว่าเหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ทั่วไป

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างใช้เก็บข้อมูลจากผู้จัดการโรงแรมหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 18 คน โดยประเด็นสัมภาษณ์ครอบคลุม 1) ปัญหาและข้อจำกัดของการพัฒนาพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 2) ทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ 3) ความต้องการด้านภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า 4) รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับโรงแรมขนาดเล็ก และ 5) ข้อเสนอแนะต่อการออกแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยปรับจากการใช้แบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีกรอบวิเคราะห์ที่ชัดเจนขึ้น แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายประสบการณ์และปัญหาจริงได้อย่างอิสระ

3. แบบทดสอบก่อนและหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แบบทดสอบก่อนและหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใช้วัดความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานบริการส่วนหน้า เช่น การทักทาย และต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก การให้ข้อมูลห้องพัก การแนะนำบริการของโรงแรม การตอบคำถาม

การรับข้อร้องเรียน และการกล่าวหาเมื่อลูกค้าคืนห้องพัก แบบทดสอบใช้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 36 คน โดยใช้ข้อสอบชุดเดียวกันหรือข้อสอบคู่ขนานที่มีระดับความยากใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการเรียนรู้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถาม หลังจากอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย และการรักษาความลับของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอความยินยอมก่อนให้ตอบแบบสอบถาม

ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมหรือหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าจำนวน 18 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุความต้องการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า

ระยะที่ 3 การพัฒนาและทดลองใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไปออกแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้านภาษาอังกฤษเพื่อบริการส่วนหน้า จากนั้นให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 36 คนทำแบบทดสอบก่อนเรียน ศึกษาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และทำแบบทดสอบหลังเรียนภายในเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพ การบริการใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยตรวจสอบสมมติฐานเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ได้แก่ ความเป็นปกติของข้อมูลหรือค่าคลาดเคลื่อน ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร ความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อน ความแปรปรวนคงที่ และปัญหาความสัมพันธ์กันสูงระหว่างตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาค่า Tolerance และ VIF นอกจากนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบปัญหา common method bias เบื้องต้นจากรูปแบบการเก็บข้อมูลและการตรวจสอบทางสถิติที่เหมาะสม เช่น การจัดลำดับข้อคำถามเพื่อลดอคติในการตอบ และการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าไม่สูงผิดปกติ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งของผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยรายงานขนาดอิทธิพลของโมเดลถดถอยจากค่า R^2 และ Adjusted R^2 รวมทั้งรายงานค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน Beta เพื่ออธิบายระดับความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละมิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการตามขั้นตอน 1) ถอดความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ 2) อ่านข้อมูลซ้ำเพื่อทำความเข้าใจประเด็นสำคัญ 3) กำหนดรหัสข้อมูลเบื้องต้น 4) จัดกลุ่มรหัสเป็นหมวดหมู่ 5) พัฒนาเป็นประเด็นหลัก และ 6) ตรวจสอบความสอดคล้องของประเด็นกับข้อมูลต้นฉบับ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพใช้

แนวทางของ Guba and Lincoln (1994) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบจากหลายแหล่ง และการยืนยันข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ความคงที่ของกระบวนการวิเคราะห์โดยการจัดเก็บข้อมูลและขั้นตอนการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ความสามารถในการนำไปพิจารณาในพื้นที่ใกล้เคียงโดยการอธิบายลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและพื้นที่ศึกษาอย่างชัดเจน และความยืนยันได้ของผลการวิเคราะห์โดยการจัดทำเส้นทางตรวจสอบข้อมูล

3. การวิเคราะห์ผลก่อนและหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 36 คน วิเคราะห์โดยเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างสัมพันธ์กัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และรายงานขนาดอิทธิพลด้วยค่า Cohen's d เพื่ออธิบายระดับความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังการเรียนรู้ เนื่องจากการออกแบบในส่วนนี้เป็นการทดลองเบื้องต้นแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลัง ผู้วิจัยจึงระบุข้อจำกัดของผลการวิเคราะห์อย่างชัดเจนว่า การเพิ่มขึ้นของคะแนนหลังเรียนสามารถอธิบายได้ว่าการเปลี่ยนแปลงภายหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แต่ไม่สามารถสรุปความเป็นเหตุเป็นผลได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากอาจมีปัจจัยแทรกซ้อน เช่น ประสบการณ์จากการทำงานระหว่างช่วงทดลอง ความคุ้นเคยกับแบบทดสอบ หรือแรงจูงใจส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย ดังนั้น ผลการทดลองจึงควรตีความในฐานะหลักฐานเบื้องต้นของความเป็นไปได้ในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก หมายเลข COA No. 002 RMUTTO REC No. 014/2568 ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคนได้รับการอธิบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการวิจัย สิทธิในการถอนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลก่อนเข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลที่ได้รับถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และไม่มีการเปิดเผยชื่อบุคคลหรือชื่อสถานประกอบการ

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54 อายุระหว่าง 25–34 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 สัญชาติเอเชียและยุโรปรวมกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 อาชีพหลักคือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 2,223 ดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นร้อยละ 70 และมีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 66 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าพักครั้งแรกในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Mean	3.84	4.02	4.05	4.16	4.21
S.D.	0.65	0.61	0.63	0.59	0.57
Tangibles	1	0.318**	0.260**	0.295**	0.276**
Reliability	0.318**	1	0.368**	0.352**	0.341**
Responsiveness	0.260**	0.368**	1	0.427**	0.412**
Assurance	0.295**	0.352**	0.427**	1	0.468**
Empathy	0.276**	0.341**	0.412**	0.468**	1

**ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มิติคุณภาพการบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสัมพันธ์สูงสุดอยู่ระหว่างการสร้างความมั่นใจกับความเอาใจใส่ ส่วนความสัมพันธ์ต่ำสุดอยู่ระหว่างสิ่งที่จับต้องได้กับการตอบสนอง ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คุณภาพบริการในโรงแรมขนาดเล็กไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพของโรงแรมเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับอย่างมากกับความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูล สร้างความไว้วางใจ ตอบสนองต่อปัญหา และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	B	Beta (β)	t	Sig. (p)	Tolerance	VIF
สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)	0.08	0.07	1.85	0.065	0.721	1.386
ความเชื่อถือได้ (Reliability)	0.12	0.11	2.68	0.008 **	0.653	1.530
การตอบสนอง (Responsiveness)	0.15	0.14	3.42	0.001 **	0.618	1.617
การสร้างความมั่นใจ (Assurance)	0.22	0.21	5.15	0.000 ***	0.582	1.718
ความเอาใจใส่ (Empathy)	0.19	0.18	4.32	0.000 ***	0.569	1.758
$R^2 = 0.56$, Adjusted $R^2 = 0.55$, $F = 95.21$, $p < 0.001$						

(n = 385)

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หัตถดอยพหุคูณ พบว่า โมเดลสามารถอธิบายการกลับมาใช้บริการซ้ำได้ร้อยละ 56 โดยมีผลการสร้างความมั่นใจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รองลงมา ได้แก่ ความเอาใจใส่ การตอบสนอง และความเชื่อถือได้ ขณะที่สิ่งที่จับต้องได้ไม่พบอิทธิพลเชิงพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความต้องการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการและหัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 18 แห่ง พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จำนวนพนักงาน และเวลาในการฝึกอบรม ทำให้ไม่สามารถจัดอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องได้ ข้อมูลเชิงคุณภาพสามารถจัดกลุ่มเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณในการฝึกอบรม โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนพนักงานจำกัด พนักงานหนึ่งคนมักต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ จึงไม่สามารถหยุดงานเพื่อเข้าอบรมเป็นเวลานานได้ อีกทั้งงบประมาณสำหรับการจ้างวิทยากรหรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมมีจำกัด ส่งผลให้การพัฒนาพนักงานเกิดขึ้นไม่ต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 2 ภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะสำคัญของงานบริการส่วนหน้า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นที่สุดสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เนื่องจากพนักงานต้องใช้ภาษาอังกฤษในการต้อนรับ การอธิบายขั้นตอนเช็คอิน การให้ข้อมูลห้องพัก การตอบคำถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การรับข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หากพนักงานสื่อสารไม่ชัดเจน อาจทำให้ผู้เข้าพักต่างชาติรู้สึกไม่มั่นใจต่อบริการของโรงแรม

ประเด็นที่ 3 การสื่อสารภาษาอังกฤษเชื่อมโยงกับความไว้วางใจของลูกค้า ภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสื่อสาร แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าพักต่างชาติ เมื่อลูกค้าสามารถเข้าใจข้อมูลที่พนักงานอธิบายได้อย่างถูกต้องและสุภาพ ความกังวลระหว่างเข้าพักจะลดลง และมีแนวโน้มประเมินคุณภาพบริการในทางบวกมากขึ้น

ประเด็นที่ 4 สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมควรเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและใช้กับสถานการณ์จริง ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า สื่อพัฒนาพนักงานควรมีลักษณะสั้น กระชับ ใช้งานง่าย และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงของงานบริการส่วนหน้า เช่น การทักทายลูกค้า การอธิบายกฎระเบียบของโรงแรม การให้ข้อมูลเส้นทาง การตอบข้อร้องเรียน และการกล่าวลาเมื่อลูกค้าคืนห้องพัก หนังสืออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสม เพราะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ใช้ซ้ำได้ และไม่เพิ่มภาระด้านงบประมาณแก่โรงแรมมากนัก

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพช่วยสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเฉพาะประเด็นที่มีผลการสร้างความมั่นใจเป็นตัวแปรสำคัญที่สุดต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ กล่าวคือ ความมั่นใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่ได้เกิดจากภาพลักษณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการที่พนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สุภาพ และช่วยให้ผู้เข้าพักรู้สึกปลอดภัยในระหว่างการใช้บริการ

4. การพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

จากผลการสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพ ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษ เพื่องานบริการส่วนหน้า โดยเนื้อหาประกอบด้วยคำศัพท์ ประโยคสนทนา และสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับงานต้อนรับส่วนหน้า เช่น การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การให้ข้อมูลห้องพัก การแนะนำบริการของ โรงแรม การตอบคำถาม การรับข้อร้องเรียน และการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้รับการประเมินและปรับปรุงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน ก่อนนำไปใช้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 36 คน จากโรงแรมขนาดเล็ก 18 แห่ง

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความรู้ก่อนและหลังการศึกษา (n = 36)

การทดสอบ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t	df	p
ก่อนเรียน	21.47	3.82	9.426	35	< .001
หลังเรียน	27.39	3.15			

หมายเหตุ $p < 0.001$

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังการศึกษด้วยตนเองจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 21.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.82 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 27.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.15 ผลการทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างสัมพันธ์กัน พบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้าสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีมิติการสร้างเชื่อมั่นมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ การตอบสนอง และความเชื่อถือได้ ส่วนสิ่งที่จำเป็นต้องได้ไม่พบอิทธิพลเชิงพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในโรงแรมขนาดเล็ก นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานในการสื่อสาร ให้ข้อมูล สร้างความไว้วางใจ และลดความไม่แน่นอนระหว่างการเข้าพักมากกว่าปัจจัยด้านกายภาพของโรงแรม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และเวลาในการฝึกอบรม โดยทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติและการสร้างเชื่อมั่น

ระหว่างการเข้าพัก และผลการประเมินก่อนและหลังการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์พบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นไปได้ในการใช้เป็นสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม ผลดังกล่าวควรตีความอย่างระมัดระวัง เนื่องจากการทดลองไม่มีกลุ่มควบคุมและยังไม่ได้วัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจริงหรือผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการวิจัยภาคสนาม

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มิติการสร้างเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมขนาดเล็กในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่อธิบายว่าคุณภาพบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการจริง โดยมิติการสร้างเชื่อมั่นเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสุภาพ และความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า (Parasuraman et al., 1988) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ช่วยอธิบายเพิ่มเติมว่าในโรงแรมขนาดเล็ก นักท่องเที่ยวต่างชาติอาจใช้ความสามารถของพนักงานส่วนหน้าเป็นตัวแทนในการประเมินคุณภาพโดยรวมของโรงแรม เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดด้านระบบบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเทียบกับโรงแรมขนาดกลางหรือขนาดใหญ่

เมื่อพิจารณาตามแนวคิดช่วงเวลาการบริการ ประสบการณ์ของลูกค้าเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการในแต่ละจุดบริการ และส่งผลต่อการประเมินคุณภาพบริการโดยรวม (Voorhees et al., 2017) งานบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะพนักงานเป็นผู้ให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา และลดความไม่แน่นอนระหว่างการเข้าพัก การที่มิติการสร้างเชื่อมั่นมีอิทธิพลสูงกว่าความเอาใจใส่และการตอบสนอง อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และใช้ตัดสินใจได้จริงมากกว่าการได้รับบริการที่รวดเร็วหรือเป็นมิตรเพียงอย่างเดียว

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบว่า โรงแรมขนาดเล็กต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่องานบริการส่วนหน้า โดยเฉพาะการต้อนรับ การให้ข้อมูล การตอบคำถาม และการรับข้อร้องเรียน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับผลเชิงปริมาณที่พบว่าการสร้างเชื่อมั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เพราะภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกลดภัยให้แก่ลูกค้าต่างชาติ งานวิจัยด้านพนักงานส่วนหน้าในโรงแรมยังพบว่า ทักษะการสื่อสารของพนักงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และควรพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์บริการจริง (Husin et al., 2023; Jawabreh et al., 2022)

ผลการทดลองใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์พบว่า คะแนนหลังการเรียนรู้นี้สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า E-Book มีความเป็นไปได้ในการใช้เป็นสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและทบทวนเนื้อหาได้ตามความพร้อมของตนเอง งานวิจัยด้านการเรียนรู้ดิจิทัลในอุตสาหกรรมบริการพบว่า การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ดิจิทัลของพนักงานช่วยสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมได้ (Shang et al., 2025)

อย่างไรก็ตาม ผลการทดลองนี้ควรตีความอย่างระมัดระวัง เนื่องจากใช้รูปแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง ไม่มีกลุ่มควบคุม และวัดผลจากคะแนนความรู้เป็นหลัก จึงยังไม่สามารถสรุปได้ว่า E-Book เป็นสาเหตุโดยตรงเพียงปัจจัยเดียวที่ทำให้ศักยภาพของพนักงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐ องค์กรวิชาชีพด้านการโรงแรม สมาคมผู้ประกอบการ ที่พัก และสถาบันการศึกษา ควรร่วมกันพัฒนากรอบสมรรถนะขั้นต่ำของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก โดยเน้นภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการจัดการข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมทั้งสนับสนุนหลักสูตรระยะสั้นหรือสื่อดิจิทัลที่โรงแรมขนาดเล็กสามารถใช้ได้ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณ และบุคลากร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กควรพัฒนาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วยชุดการเรียนรู้แบบโมดูล เช่น การต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก การให้ข้อมูลห้องพัก การแนะนำเส้นทาง การรับข้อร้องเรียน และการคืนห้องพัก โดยใช้ E-Book ร่วมกับการฝึกปฏิบัติ การจำลองสถานการณ์ และการประเมินจากหัวหน้างาน เพื่อให้การเรียนรู้พัฒนาไปสู่พฤติกรรมบริการจริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การออกแบบการทดลองที่มีกลุ่มควบคุมหรือกลุ่มเปรียบเทียบ เพิ่มการวัดผลด้านพฤติกรรมบริการจริง ความพึงพอใจของลูกค้า และการติดตามผลระยะยาว รวมทั้งขยายพื้นที่ศึกษาไปยังเขตอื่นหรือจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการและสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

เอกสารอ้างอิง

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). ปี 2567 รายได้ธุรกิจโรงแรมและที่พักปรับตัวดีขึ้นต่อเนื่อง แต่การแข่งขันสูง การฟื้นตัวยังไม่เท่ากัน. <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Hotel-CIS3489-FB-08-05-2024.aspx>
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management*. John Wiley & Sons.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Dutta, I. (2024). Adapting to change: Exploring contemporary issues in the tourism and hospitality industry. *International Journal of Advanced Academic Studies*, 6(9), 1–6. <https://doi.org/10.33545/27068919.2024.v6.i9a.1262>
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Sage.

- Husin, M. S., Ibrahim, R., de Mello, G., & Ariffin, K. (2023). Perceptions on English communication skills training for hotel front office employees. *European Proceedings of Educational Sciences*, 7, 773–782. <https://doi.org/10.15405/epes.23097.69>
- Jawabreh, O., Masa'deh, R., Al Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022). Customer satisfaction towards communication skills of front office staff at the hotel: Case study five stars hotels in Aqaba. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312–1318. <https://doi.org/10.30892/gtg.44416-948>
- Medlik, S., & Ingram, H. (2000). *The business of hotels*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paulose, D., & Shakeel, A. (2022). Perceived experience, perceived value and customer satisfaction as antecedents to loyalty among hotel guests. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(2), 447–481. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1884930>
- Prombut, S., Winaitham, W., Prakongchati, N., Phuwichit, K., Klomkaew, T., & Niyomkarn, P. (2024). The requirement of English communication skills of the hotel receptionists at Kamphaeng Phet province. *The Journal of Sirindhornparidhat*, 25(1). <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jsr/article/view/268886>
- Shang, D., Wu, W., & Ji, Y. (2025). Understanding employee digital learning engagement and innovative work behavior in hospitality sectors: A machine learning based multistage approach. *International Journal of Hospitality Management*, 125, 103985. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103985>
- Suwarto, T., Pforr, C., & Volgger, M. (2024). Front-desk workforce cultural diversity and its implications for service quality in the accommodation sector: A case from Australia. *Tourism Review*, 79(1), 234–249. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2022-0646>
- Ulu-muddin, I., Indah, T. R., & Nasrullah, R. (2026). English communication skills of front office staffs in Kendari: Study case. *Klasikal: Journal of Education, Language Teaching and Science*, 8(1), 138-158. <https://doi.org/10.52208/klasikal.v8i1.1754>
- Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., & Walkowiak, T. (2017). Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens. *Journal of Business Research*, 79, 269-280. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.04.014>