

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ การระบุปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความสามารถในการพูดและฟังภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวทั้งหมด 20 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 180 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling technique) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเป็นหญิง (58.5%) มากกว่าชาย (41.5%) มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด (67.5%) ส่วนอายุน้อยที่สุด คือ ช่วง 21 ปี เท่ากับ 8.1 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (52%) ทางด้านศิลปศาสตร์ (45.5%) และปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับ (35.8%) ผู้จัดการส่วนหน้าของโรงแรม (13%) และผู้ช่วยผู้จัดการส่วนหน้า (10.6%)

2. ด้านความถี่ในการใช้ทักษะเฉพาะด้านของภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พบว่า มีการใช้ภาษาอังกฤษในการฟังและการพูดมากที่สุด (34.1%) รองลงมา คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (28.6%) ส่วนการพูดเพียงอย่างเดียว มีความถี่เป็นอันดับที่สาม (25.2%) สำหรับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าของโรมแรมนั้น พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในอาชีพและการสนทนาเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.84) รองลงมา ได้แก่ คำศัพท์ทั่วไป ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.88) และ กฎเกณฑ์ทางภาษา เป็นที่ต้องการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.93) ที่เหลือนอกจากนั้นเป็นความต้องการด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.86$) เช่น การฝึกฝนด้วยตนเองทักษะการพูด เทคนิควิธีการที่จะเข้าใจการสนทนากับชาวต่างชาติ และหลักการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับบริการที่พักและอาหารแก่นักท่องเที่ยวเป็นที่ต้องการน้อยที่สุด

3. ด้านปัญหาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ นั้น พบว่า พนักงานมักจะขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือด้านภาษาอังกฤษจากบุคคลอื่นที่คิดว่ามีความเชี่ยวชาญมากกว่า ส่วนวิธีการในการพัฒนาความสามารถด้านภาษานั้น พนักงานเสนอแนะให้มีการส่งเสริม

ให้พนักงานเข้ารับการอบรมสัมมนาทางภาษา และฝึกฝนด้วยตนเองโดยใช้สื่อเช่น ภาพยนตร์ เพลง ภาษาอังกฤษจากวิทยุหรือเทป รวมทั้งการอ่านจากหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้โรงแรมยังควรจัดหาทุนในการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมสัมมนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษอีกด้วย

4. ด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าตนเองมีความสามารถในการฟัง (ร้อยละ 78.2) และการอ่าน (ร้อยละ 38.5) ในระดับดี ส่วนความสามารถในการพูด (35.8) และการเขียนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 35.0) นอกจากนี้ยังเห็นพ้องเป็นส่วนใหญ่ว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอันมากต่อการทำงานโรงแรมเพราะจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

The main objective of this study was to investigate the needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in five star hotels in Bangkok. It included investigating the needs in using English at work, identifying the problems of using English of the hotel front desk staff, and studying the ability in speaking and listening to English of the hotel front desk staff of 20 five stars hotels in Bangkok.

A total of 180 subjects were selected by using a purposive sampling technique. To achieve the objectives, the data obtained by questionnaires were analyzed by using descriptive statistics, that is, arithmetic means, and standard deviation.

The research findings were as follows :

1. Regarding the respondent's description, the result indicated that female respondents outnumbered their male counterparts by 58.5 percent to 41.5 percent. The age range of 21 to 30 years was the highest category (67.5%) whereas the range of 21 years and lower was the least (8.1%).

2. In terms of the need in using English with foreigners of the hotel front desk staff, it appeared that most of which perceived English listening and speaking the strongest needs (34.1%) whereas listening, speaking, reading and writing came into the second place (28.6%), and speaking the third (25.2%)

3. Regarding the problems in using English with foreigners, the staff preferred to ask for help from the one who was better in English. The strategies to improve English skills suggested by the respondents were participating in seminar English films, listening to songs, radios and tape cassettes, and reading the English newspapers. Specific vocabulary for hospitality services and the hotel's providing scholarship for the employees to attend specific programs were also derived.

4. Almost all of hotel front desk staff rated their ability in using listening (38.2%) and reading (35.8%) skills at work in a primarily good level. The ability in using writing and speaking skills were rated at moderate level (35.8%) and (35.0%), respectively. In addition, they agreed that English was very important for their career; particularly they accepted English at work as an initial priority to help them do their jobs well.