

การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานคร

## The Use of English Language by The Hotel Receptionists in Bangkok

สุวรรณา ยุทธภีรัตน์, ดวงพร ผกามาศ, ยุพาภรณ์ ชูสาย

<sup>1</sup>คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, suwanna.yu@northbkk.ac.th

<sup>1</sup>คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, nissara.pr@northbkk.ac.th

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน โดยเลือกศึกษาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ระดับ 3-5 ดาว ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 119 คน พื้นที่ศึกษาในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 65 แห่ง

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการฟังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านพูด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการอ่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกันพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน

การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระ ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงาน พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** การใช้ภาษาอังกฤษ, พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

### Abstract

The purpose of this research was to investigate the use of the English language of hotel receptionists. In Bangkok And to compare the English use of the hotel front desk receptionist. In

Bangkok Classified by gender, age and work experience. One hundred and thirty three independent hotel receptionists were members of the Thai Hotel Association, a total of 65 study areas in Bangkok. The sample in this study were the front office staffs selected from the 3-5 star independent hotels holding a membership of Thai Hotel Association. The sample was a total of 119 ,The study was conducted in 65 locations; meanwhile.The questionnaire was used as a tool for data collection and analysis. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, inferential statistics were t-test and F-test.

The research found that English speaking receptionist of the Independent Hotels. In Bangkok The overall picture at a high level. And the highest mean is that the level of listening at a high level. The second is speaking. The opinions were at a high level. And the least side is reading. The opinions were at a high level.

The results of hypothesis testing showed that English speaking receptionist of the Independent Hotels. In Bangkok, there are different gender. The use of English is no different.

The English speaking receptionist of the Independent Hotels. In Bangkok at different ages, it was found that. English usage was significantly different at .01 level.

The English speaking receptionist of the Independent Hotels. In Bangkok, the work experience found that the use of English was significantly different at the .01 level.

**Keywords:** Use of English Language, Hotel Receptionists.

## **บทนำ**

ทักษะภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ดำเนินงานด้านธุรกิจ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศสมาชิก รวมถึงกลุ่มประเทศอื่นๆที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ดังนั้นการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อให้มีทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นจุดแข็งของประเทศไทยในการแข่งขันทางด้านธุรกิจเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศสมาชิกในอาเซียน เนื่องจากมีแหล่งรวมทางศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทะเล ภูเขา และ วิว ทิวทัศน์ ที่สวยงามและน่าค้นหามากมายใน นักท่องเที่ยวเรียนรู้และค้นหาอีกทั้งยังเป็นแหล่งลงทุนทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอีกด้วย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างอาชีพและรายได้

ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันการอำนวยความสะดวกในด้านที่พัก โรงแรมจึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อนักท่องเที่ยวและนักลงทุนซึ่งเป็นจุดแรกที่สร้างความประทับใจจากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยตรงดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ มีความสำคัญที่จะนำไปสู่แนวทางการจัดการปัญหาหรืออุปสรรคและหาแนวทางป้องกันเพื่อให้ได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจได้ก็จะเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ

### นิยามศัพท์

**โรงแรม** หมายถึง โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร

**พนักงานโรงแรม** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับปฏิบัติงานจนถึงระดับบริหารใน

โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำในระดับบริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ/ รองหัวหน้า

แผนก/ หัวหน้าแผนก/ รองผู้จัดการ/ ผู้จัดการ/ ผู้จัดการทั่วไป

**ข้อมูลทั่วไป** หมายถึง เพศ, อายุ, ประสบการณ์การทำงาน

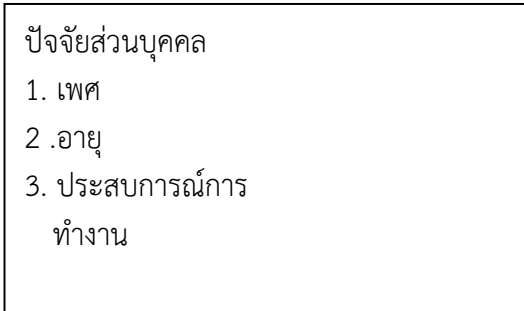
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการศึกษาให้มีแนวคิดของรูปแบบการศึกษาด้วยตนเองและนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาได้มีความคิดแบบบูรณาการ

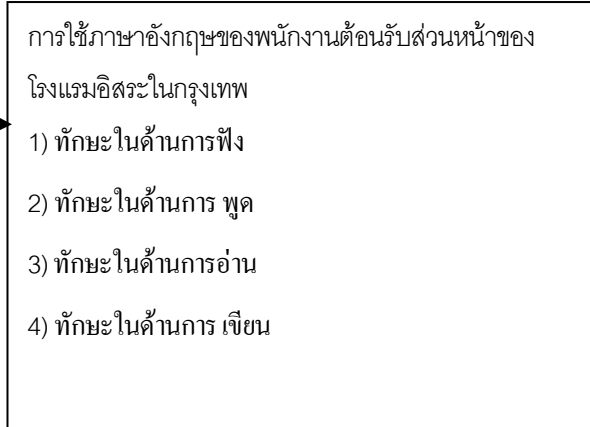
2. จากการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร การเรียน-การสอนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

## กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม



### สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะของประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ แตกต่างกัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ จำนวน 170 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
N คือ ขนาดประชากร  
e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{170}{1 + 170(0.5)^2} \\ &= 119.29 \\ &\approx 119 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเลือกตอบและแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

อิสระในกรุงเทพ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

อิสระในกรุงเทพ จำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การทำงาน

## การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ และดำเนินการหาประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษา (Wording) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach alpha Procedure) ในรูปสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.924

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ จำนวน 119 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ
3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ

4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ

เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

## ผลการศึกษา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์** พบว่า การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.27 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.73 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-๒๕ ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.55 อายุ 25-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 อายุ 31-35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.08 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.38 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.37 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.37 มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.92 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ

จากการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.= 0.280) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการฟังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D.= 0.335) รองลงมาคือด้านพูด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.287) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านการอ่าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D.= 0.791) ตามลำดับ

การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษโดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกรุงเทพฯ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D.= 0.335) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าทักษะย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือทักษะการฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D.= 0.871) รองลงมาคือทักษะการฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D.= 1.033) และด้านที่น้อยที่สุดคือทักษะการฟังสำนวน/คำสแลงภาษาอังกฤษ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D.= 0.805) ตามลำดับ

การใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกรุงเทพฯ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.= 0.287) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าทักษะย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือทักษะการพูดอธิบายสาเหตุของความผิดพลาดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.57$ ,

S.D.= 0.839) รองลงมาคือทักษะการพูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้านการโรงแรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D.= 0.784) และด้านที่น้อยที่สุดคือทักษะการฟังพูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D.= 1.220) ตามลำดับ

การใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกรุงเทพ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D.= 0.791) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าทักษะย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือทักษะการอ่านข้อมูล/เอกสารการเดินทางของลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D.= 0.963) รองลงมาคือทักษะการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 1.369) และด้านที่น้อยที่สุดคือทักษะการอ่าน E-mail/จดหมายธุรกิจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D.= 1.239) ตามลำดับ

การใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษโดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมกรุงเทพ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D.= 0.428) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าทักษะย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือทักษะการเขียนบันทึกย่อจากการโต้ตอบ ชักถามลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 1.033) รองลงมาคือทักษะการเขียนกรอกแบบฟอร์มต่างๆของโรงแรมธุรกิจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D.= 1.043) และด้านที่น้อยที่สุดคือทักษะการเขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D.= 1.400) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน**

จากการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียน ไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบสมมติฐาน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบ รายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

## อภิปรายผล

พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากทุกทักษะ ความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษโดยประเด็นหลักที่มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษนั้น เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระดับเบื้องต้นในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อฟังความ

ต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อได้ตอบสนองเรื่องราวทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วงฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ และฟังเพื่อจดบันทึก จากการศึกษาของ Tangniam (2006) พบว่าการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) รวมถึงการฟังความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์ อีกทั้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นรองลงมาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาเบื้องต้นกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในการกล่าวต้อนรับกล่าวทักทาย และกล่าวคำอำลา สอบถามข้อมูลและความต้องการของลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด เนื่องจากทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษนั้น เป็นทักษะที่ต้องใช้ควบคู่กันเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005) และ Dejkunorn(2005) และChaiyapantoh (2008) พบว่าการใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษมีการใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ การศึกษาครั้งนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าประเด็นหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดในการปฏิบัติงานมีจำนวนมากว่าทักษะอื่นๆ และเป็นที่น่าสนใจว่าการพูดให้ถูกหลักไวยากรณ์ ซึ่งได้รับการระบุว่ามีความจำเป็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย สุภิตา กาทิสิณธุ์และนิสากร จารุมณี (2558) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ และเปรียบเทียบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการฟังและการพูด ซึ่งมีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนมีความจำเป็นรองลงมา เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ( $p < 0.05$ ) เนื่องจากจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารมีมากกว่าพื้นที่หาดใหญ่ นอกจากนี้ลูกค้าในพื้นที่หาดใหญ่จำนวนมากไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแต่นิยมใช้ภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาไทย ภาษามลายู หรือภาษาจีน และสอดคล้องงานวิจัย สุนิดา ปานดำรงสถิต (2556) ได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม อีกทั้งเพื่อหาข้อมูลมาบูรณาการในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมไพน์เฮิร์-สลอดจ์ โรงแรมปทุมธานีเพลส โรงแรมแมนฮัตตัน โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ท และ เอ็นสิริ รีสอร์ท ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 163 คน พบว่า บุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนมากมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ทำงานในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน และระดับปฏิบัติงาน ส่วนมากศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 2 ปี บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในการใช้ประสบการณ์และทักษะภาษาอังกฤษในการทำงาน เพราะข้อมูลวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานส่วนใหญ่ใช้เฉพาะเวลาทำงาน การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน พบว่าส่วนใหญ่ใช้ทักษะในด้านการพูดมากที่สุดและ



ใช้ในด้านกรเขียนน้อยที่สุด มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด และใช้การสื่อสาร กับเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมผล จากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางที่สถาบันหรือหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่ นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนการสอนควรได้รับการออกแบบให้ มีความสอดคล้องกับความจำเป็นการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในแต่ละพื้นที่ ดังต่อไปนี้

1.1 ควรมุ่งพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการเบื้องต้นทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) และการสนทนาทางโทรศัพท์ รวมถึงความสุภาพในการใช้ภาษา ได้แก่ การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลาลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ควรมุ่งเน้นกิจกรรมการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางลูกค้า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ และอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้น ผู้เรียนมีความจำเป็นในการเรียนรู้การเขียนบันทึกข้อมูลการเข้าพัก กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม เขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกย่อจากการได้ตอบซักถามลูกค้า

1.2 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความจำเป็นมากที่สุดในกรให้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการกล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และการกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้การฟังความต้องการของลูกค้า ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง และฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ สำหรับกิจกรรมด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ควรมุ่งเน้น ได้แก่ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้ากรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม และเขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาโทรศัพท์ และด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้เกี่ยวกับการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ และการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

1.3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมนั้นมีความจำเป็นโดยภาพรวมในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำกว่า โดยทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในการฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่วไป ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทาย หรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการและสนทนาทั่วไปกับลูกค้า สำหรับทักษะการอ่านและทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้นแม้ว่ามีความจำเป็นไม่สูงกัน แต่ผู้เรียน มีความจำเป็นในการใช้ทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่

ท่องเที่ยว อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ของโรงแรม เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ และบันทึกย่อจากการโต้ตอบช้กถามลูกค้า

2. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทยตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการจัดอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยผู้เชี่ยวชาญจะช่วยให้เกิดการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับแรงงานต่างชาติได้ อีกทั้งการจัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจะช่วยให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ด้วยตนเองโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น การใช้โปรแกรมฝึกภาษาอังกฤษด้วยตนเองเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถทางภาษาของตนเองได้อย่างสะดวกและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

สุนิดา ปานदारงสถิต.(2556).ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 5. ฉบับที่ 1.

สุภิตา กภาพสินธุ์และนิสากร จารุมณี .(2558).ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.ปีที่ 7. ฉบับที่ 2.

Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.

Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.

Dejkunjom, S. (2005). *Identifying the English language needs of Thai pilots*. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.

Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai Airwaysground staff* . Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.