

ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

Problems in using of English The front desk staff in the hotel business. Phuket province

สุวรรณา ยุทธภักดิ์, วรวิษณุ อัครธนายมนตรี, ยุพาภรณ์ ชูสาย

คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, nissara.pr@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาอาชีพ และประสบการณ์ โดยเลือกศึกษาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จังหวัดภูเก็ต ที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 266 แห่ง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุดและทักษะการอ่าน มีทักษะการพูด และทักษะการเขียน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีสาขาอาชีพและประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

Abstract

This research aims to: 1. To study the problems of using English in the operation of the receptionist in hotel business. 2. To compare the problems of using English in the operation of the receptionist in hotel business. Phuket by gender, age, education level, occupation and experience Choose a hotel receptionist. Phuket province The sample was 266 randomly sampled by Simple Random Sampling.

This research used questionnaire as a tool to collect data and analyze data. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation In the inferential statistics, t-test and F-test were significantly different.

The research found that the problem of using English in the operation of receptionist in hotel business. Phuket The problem was moderate. It is probably because of the difficulty in using most listening skills and reading skills, with speaking and writing skills.

Test of hypothesis of problems in using English in the operation of receptionist in hotel business. Phuket province Hotel reception There are different sex. Problems in listening, speaking, reading and writing. Knowledge about culture is not different.

Hotel reception With different age and education levels have problems with the use of English for listening, speaking, reading and writing. Knowledge about culture is statistically significant at the 0.01 level.

Hotel reception With career and work experience. different Problems in listening, speaking, reading and writing. Knowledge about culture is statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Problems with English , English in Hotel Business

บทนำ

ปัจจุบัน ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน โดยมุ่งให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา(สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) โดยมีนโยบายในการพัฒนาการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเสริมสร้างทุนทางปัญญาอย่างยั่งยืน และสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของประเทศในอนาคตอย่างมั่นคง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2557) จึงมีนโยบายในการเสริมสร้างสมรรถนะและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และถือเป็นความจำเป็นเร่งด่วนของประเทศไทย ในสภาวะที่ระดับความสามารถของคนไทยในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต่ำมาก ขณะที่ต้องเร่งพัฒนาประเทศให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและรองรับภาวะการค้าการลงทุน การเชื่อมโยงระหว่างประเทศ และการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาคมทางเศรษฐกิจที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จแต่อย่างไรก็ตามทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยก็ยังพัฒนาไปไม่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร จากงานวิจัย ของมูลนิธิเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (อินทรา ศรีประสิทธิ์, 2552)

ภาษาต่างประเทศถือเป็นภาษาหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องเรียนเพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับชนชาวโลกและภาษาต่างประเทศที่ทั่วโลกยอมรับว่าเป็นภาษากลางในการสื่อสารของมนุษย์ก็คือภาษาอังกฤษในประเทศไทยภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทสำคัญทางด้านการค้าและการทูตตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 และรัชกาลที่ 4 เป็นต้นมาและเพิ่มมากขึ้นในทุกขณะทั้งทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การค้า การติดต่อสื่อสารระหว่าง ประเทศและการศึกษา โดยเฉพาะในด้านการศึกษานั้นมี สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้เปิดการเรียนการสอนหลักสูตร English Program ทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและ อุดมศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะทั้ง 4 ด้าน คือทักษะ ทางด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน โดยเฉพาะ ทักษะทางด้านการพูด ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อ สื่อสารกับชนชาวโลกอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (ธีราภรณ์ พลายน้อย, 2554)

ทักษะภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ดำเนินงานด้านธุรกิจ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศสมาชิก รวมถึงกลุ่มประเทศอื่นๆที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ดังนั้นการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อให้มีทักษะในการใช้ภาษาใน

การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นจุดแข็งของประเทศไทยในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศสมาชิกในอาเซียน เนื่องจากมีแหล่งรวมทางศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทะเล ภูเขา และ วิถี วัฒนธรรม ที่สวยงามและน่าค้นหามากมายในนักท่องเที่ยว เรียนรู้และค้นหาอีกทั้งยังเป็นแหล่งลงทุนทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอีกด้วย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สร้างอาชีพและรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันการอำนวยความสะดวกในด้านที่พัก โรงแรมจึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อนักท่องเที่ยวและนักลงทุนซึ่งเป็นจุดแรกที่สร้างความประทับใจจากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการติดต่อสื่อสาร(สุวรรณา ยุทธภักดิ์: 2559)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ส่วนหน้าของโรงแรม เป็นส่วนงานบริการหลักงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดขายหลักในส่วนสร้างรายได้ เป็นจุดแรกพบ จุดอวสาน เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล และศูนย์กลางการประสานงาน (ชาโรทัย ทากิ, 2549) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจึงต้องติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับแขกหรือผู้มาใช้บริการทั้งจากภายในและภายนอกโรงแรม ทำให้พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถสร้างความประทับใจครั้งแรกและครั้งสุดท้ายให้แก่ผู้ใช้ บริการ ได้ (พิไลวรรณ ชมภูป้อ และ ธนิตา ลครศรี, 2554) ซึ่งหากสามารถสร้างความประทับใจในทางบวกได้ ผู้ใช้ บริการก็จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง และรู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป ซึ่งจะส่งผลให้โรงแรมประสบ ความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับ โรงแรม คู่แข่งได้ (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2554) จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าของ โรงแรมมีบทบาทสำคัญใน ด้านธุรกิจเป็นอย่างมาก (ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2553)

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ควรนำมาตราฐานสมรรถนะวิชาชีพการ ท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ประกอบกับ “มาตรฐานระดับชาติของ บุคลากรโรงแรมในประเทศไทย” ซึ่งได้ระบุถึง มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการ ที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายสะอาด มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงานมีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้าน คุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูงมีระเบียบวินัยมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติ ที่ดีต่องานมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจ ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี 4) มาตรฐาน ด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้อย่างดี ทั้งทางด้านการอ่าน การพูด การเขียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษา กาย (Body Language) ได้ดีมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้ออย่างน้อย 1 ภาษา(ฉัฐ สรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2012: 2) สำหรับมาตรฐานที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุด คือ ด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร เนื่องจากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) โดย สุวรรณา ตูลยวสินพงษ์ (2554: 17) ได้กล่าวถึงผลการศึกษาพบว่า แรงงานหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวยังมีความ อ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ นอกจากนั้นยังได้เสนอแนวทาง

เตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พักและการเดินทางว่าควรมีความสามารถสื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอาเซียน การใช้ภาษาอังกฤษกับธุรกิจบริการในโรงแรม ถือเป็นภาษาสื่อกลางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว หรือลูกค้าเช่นกัน การใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริการในโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อรองรับ AEC จึงจำเป็นต้องที่พนักงานโรงแรมต้องมีความพร้อมในด้าน การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โรงแรมเป็นบริการหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและลูกค้าชาวอาเซียน มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษา ทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ถือว่าสำคัญที่สุดที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนธุรกิจให้มีการดำเนินการอย่างราบรื่น ซึ่งธุรกิจโรงแรมที่พัก นอกจากนั้นเรื่องการให้บริการ โดยกรณีนี้จะเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานของโรงแรมแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย พนักงานแผนกต้อนรับ (Receptionist) และพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Captain Hostess Waiter and Waitress) เนื่องจากพนักงานแผนกนี้จะมีโอกาสพบกับลูกค้าเป็นคนแรก และคนสุดท้าย เป็นจุดที่สร้างความประทับใจครั้งแรก และครั้งสุดท้ายนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเกณฑ์วัดระดับความสามารถภาษาอังกฤษระดับกลาง (B1) คือ Independent User เป็นระดับของผู้ใช้ภาษาขั้นอิสระ (Threshold or intermediate) ซึ่งระดับได้กาดท้ายให้กับลูกค้ากำหนดความสามารถในการใช้ภาษาของผู้ใช้ภาษาสามารถ พูด เขียน และจับใจความสำคัญของข้อความทั่ว ๆ ไปได้ เมื่อเป็นหัวข้อที่คุ้นเคย หรือสนใจ เช่น การทำงาน สถานศึกษา เวลาว่าง ฯลฯ สามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางในประเทศที่ใช้ภาษาได้ สามารถบรรยายสถานการณ์ เหตุการณ์ ความฝัน และความหวังพร้อมให้เหตุผลสั้น ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องระดับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพ มีความสำคัญที่จะนำไปสู่แนวทางการจัดการปัญหาหรืออุปสรรคและหาแนวทางป้องกันเพื่อให้ได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจได้ก็จะเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต ที่จะนำมาสู่การตอบสนองต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีของพนักงานส่วนหน้า ต่อความสามารถของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม อีกทั้ง ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษานี้มาพัฒนาและปรับปรุงรายวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรสาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต

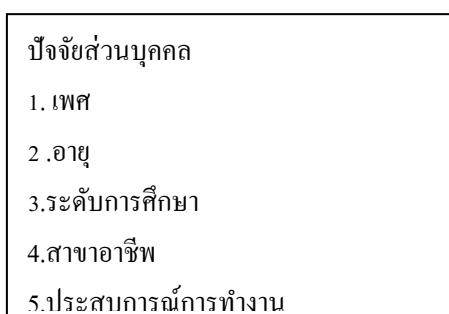
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจ โรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

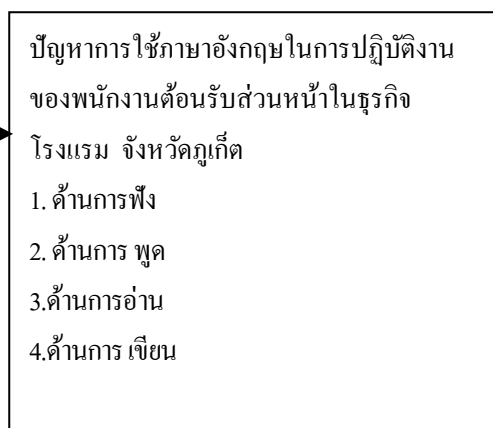
เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม รวมทั้ง ธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อการบริการที่มีคุณภาพของบุคลากรในวิชาชีพท่องเที่ยวไทย

แนวคิด(Conceptual Framework)

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีส่งผลให้มีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เป็นพนักงานให้บริการ โรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 798 แห่ง จำนวน แห่งละ 1 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{798}{1 + 78(0.05)^2} \\ &= 266.44 \\ &\approx 266 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Instructional Questionnaire) สร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ครอบคลุมเนื้อหา
3. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่มีผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แนะนำ ตรวจสอบความเรียบร้อยนำแบบสอบถามไปหาคุณภาพ

เครื่องมือ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try-out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α - Coefficient) ของคอนบราค เท่ากับ 0.928

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุและประสบการณ์การทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 266 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ
3. ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพฯ
4. ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพื้นฐานวิชาชีพการศึกษา สาขาวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว และทำงานกับโรงแรมริมชายหาด มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี ตามลำดับ

ตอนที่ 2 จากการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61, S.D.=0.136$) เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุดมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78, S.D.=0.695$) รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65, S.D.=0.325$) ทักษะการพูด มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57, S.D.=0.545$) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.54, S.D.=0.729$) ตามลำดับ

ปัญหาการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78, S.D.=0.695$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหามากในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83, S.D.=0.695$) รองลงมา คือฟังสำนวนหรือสแลงมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82, S.D.=0.415$) และข้อที่น้อยที่สุดคือฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74, S.D.=0.695$) ตามลำดับ

ปัญหาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56, S.D.=0.325$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือมีปัญหามากในการอ่านบันทึกย่อ หรือข้อความภาษาอังกฤษ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65, S.D.=0.695$) รองลงมา การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58, S.D.=0.415$) และข้อที่น้อยที่สุดคือสำหรับการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46, S.D.=0.695$) ตามลำดับ

ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57, S.D.=0.545$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76, S.D.=0.895$) รองลงมา การพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74, S.D.=0.215$) และข้อที่น้อยที่สุดคืออธิบายสาเหตุความผิดพลาด มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46, S.D.=0.695$) ตามลำดับ

ปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.54, S.D.=0.729$) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือการเขียนบันทึกข้อความสำคัญทางโทรศัพท์ มีปัญหาอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, S.D.=0.795) รองลงมา การเขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D.= 0.735) และข้อที่น้อยที่สุดคือเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรมมี ปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$, S.D.= 0.195) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาอาชีพและ ประสบการณ์การทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีสาขาอาชีพและประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

อภิปรายผล

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุดและทักษะการอ่าน มี ทักษะการพูด และทักษะการเขียนสอดคล้องงานวิจัย สุภิตา กาทสินธุ์และนิสากร จารุมณี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และเปรียบเทียบระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 315 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกชาวไทย จำนวน 16 คน ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดกลุ่ม และสรุปประเด็น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับปานกลาง และเมื่อเรียงลำดับพบว่าปัญหาลำดับแรก คือ การใช้ทักษะการฟัง ($\bar{x} = 2.82$) รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน ($\bar{x} = 2.55$) ทักษะการพูด ($\bar{x} = 2.53$) และทักษะการเขียน ($\bar{x} = 2.53$) ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ภูเก็ตประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในระดับสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ และเกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ปัญหาการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาลำดับแรกในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆและ ฟังสำนวนหรือสแลง ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ Aumruen (2005) และ Tranantasin (2011) ที่พบว่าพนักงานมีปัญหา

การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุด โดยในการศึกษาคั้งนี้ประเด็นปัญหาหลักในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ คือ การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมนั้น มีทั้งที่เป็นเจ้าของภาษา และที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้พนักงานมีความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษในหลายๆ สำเนียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการฟังเพื่อทำความเข้าใจ เนื่องจากพนักงานอาจไม่มีความคุ้นเคยในสำเนียงภาษาที่ได้ฟังและสอดคล้องกับการศึกษาของ Chenaksara (2005) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหามากที่สุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ ของผู้โดยสารต่างชาติ ประเด็นปัญหาทักษะการฟังรองลงมาได้แก่ การฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ ฟังเพื่อจดบันทึกข้อความหรือกรอกข้อมูล ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังความต้องการในการติดต่อใช้บริการ และฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องสนทนาต่างๆ ไป ถึงแม้ว่างานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าระบุปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนในระดับต่ำสุด แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าประเด็นปัญหาอยู่ในทักษะการเขียนมีความสัมพันธ์กับปัญหาการฟัง ได้แก่ การเขียนข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การเขียนบันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถามของลูกค้า และการเขียนคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติ จึงมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาการเขียนอาจเป็นผลมาจากทักษะการฟัง

ปัญหาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจังหวัดภูเก็ตมีปัญหาสูงสุดในการอ่านบันทึกย่อ หรือข้อความภาษาอังกฤษ และการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายธุรกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Chenaksara (2005) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาที่สุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่างๆ ของผู้โดยสารต่างชาติ ประเด็นปัญหาทักษะการฟังรองลงมาได้แก่ การฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ ฟังเพื่อจดบันทึกข้อความหรือกรอกข้อมูล ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังความต้องการในการติดต่อใช้บริการ และฟังเพื่อโต้ตอบเรื่องสนทนาต่างๆ ไป ถึงแม้ว่างานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าระบุปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนในระดับต่ำสุด แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าประเด็นปัญหาอยู่ในทักษะการเขียนมีความสัมพันธ์กับปัญหาการฟัง ได้แก่ การเขียนข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การเขียนบันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถามของลูกค้า และการเขียนคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติ จึงมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาการเขียนอาจเป็นผลมาจากทักษะการฟัง นอกจากนี้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ อ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ และอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งนี้เมื่อพิจารณาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาที่สุดในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และไม่สามารถพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประเด็นปัญหาการใช้ทักษะการพูดรองลงมา ได้แก่ การพูดโดยใช้น้ำเสียงให้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ การสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ และการอธิบายสาเหตุความผิดพลาด อย่างไรก็ตามในส่วนของปัญหาการพูดภาษาอังกฤษนั้น ประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามที่ผู้จัดการแผนกระบุไว้ คือ การออกเสียงคำให้ถูกต้อง และการพูดในรูปแบบที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และการพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Maithong (2011) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขนส่งประสบปัญหาสูงสุดในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ไม่

ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการออกเสียงคำไม่ถูกต้องและสอดคล้องกับการศึกษาของ Chenaksara (2005)พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหามากที่สุดในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และไม่สามารถพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประเด็นปัญหาการใช้ทักษะการพูดรองลงมา ได้แก่ การพูดโดยใช้น้ำเสียงให้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ การสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ และการอธิบายสาเหตุความผิดพลาด อย่างไรก็ตาม ในส่วนของปัญหาการพูดภาษาอังกฤษนั้น ประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามที่ผู้จัดการแผนกระบุไว้ คือ การออกเสียงคำให้ถูกต้อง และการพูดในรูปแบบที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญทางโทรศัพท์ และการเขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Chenaksara (2005) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ อ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ และอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

ผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีอายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีสาขาอาชีพและประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

- 1.องค์กรและพนักงานต้อนรับควรมีความรู้ความเข้าใจด้านนี้วัฒนธรรมประจำท้องถิ่นและสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงาน โรงแรมต้อนรับ
- 3.เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพในระดับสากลในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). สถิตินักท่องเที่ยว. สำนักงานจังหวัดภูเก็ต.

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2012). คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม.

Songklanakarin : E-Journal of Social Sciences & Humanities, 18(4).[Online]

<http://kaekae.oas.psu.ac.th/ojs/psuhsej/printarticle.php?id=992 & layout=ps>

- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2555).ภาวะเศรษฐกิจการเงินภาคใต้ เดือนมีนาคม 2555.วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤศจิกายน 2556, จ ก [http://www.bol.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib/full Mar55.pdf](http://www.bol.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib/full%20Mar55.pdf)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ.(ม.ป.ป.).เที่ยวเมืองไทย ใครใครก็อยากมา.วันที่ค้นข้อมูล 11 พฤศจิกายน 2556, จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news_travel.jsp
- สุกิตา กาศสินธุ์ และ นิสากร จารุมนี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวรรณดา ยูทธรรัตน์.(2559). การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม อิสระ ใน กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.(2556).อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้.วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2556, จาก<http://www.ksmocare.com>
- Aunruen, R.(2005).Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai (Master's thesis) Relrieved February 18, 2013, 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 Mucang District, UbonRatchathaniProvincce(Master's thesis)Retrieved February 10,2013,from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Chenaksara, P.(2005).Needs analysis for English communication skills of Thai airways international cabin crew(Master's thesis). Retrieved August 20, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Lehtonen, T. &Karjalainen.S.(2008).University graduates' workplace language needs as perceived by employers.Ststem,(36), 492-503. Retrieved February 10,2013,from<http://www.sciencedirect.com>
- Maithong, N.(2011). A survey of export staff's needs and problems in English communication at Thanulux Public Co,Ltd (Master's thesis) Relrieved November 18, 2013, from [http://digi.library.tu.ac.th/thesis/lg/0691/titic appendix.pdf](http://digi.library.tu.ac.th/thesis/lg/0691/titic%20appendix.pdf)
- Moggiolaro, T.(2007). A study of English language needs of the Government Saving Bank staff (Master's thesis)RelrievedFebruary18,2013,from <http://rosoarch.rdi.ku.ac.th/world/cache/bc/ThitaponMEGAll.pdf>
- Tangniarn, T.(2006).An analysis of English language needs for Thai airways ground staff (Master's thesis) Relrieved February 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Tranantasin, A.(2011). Needs analysis of English for thai health club's instructors in Bangkok (Master's thesis)Relrieved August 22, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>