



ความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย

**Needs and Problems of English Use among Thai Hotel Front Desk Staff
in Tourist Attractions of Southern Thailand**

สุภิตา กาศสินธุ์

Supita Kalasin

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Arts in Teaching English as an International Language
Prince of Songkla University**

2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วน
หน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย
ผู้เขียน นางสาวสุกิตา กาฬสินธุ์
สาขาวิชา การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	กรรมการสอบ
..... (รองศาสตราจารย์ ดร.นิสากร จารุมณี)ประธานกรรมการ (ดร.พิทยาธร แก้วคง)
กรรมการ (รองศาสตราจารย์ ดร.นิสากร จารุมณี)
กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ศรีเพชรพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน
ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลงานจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอแสดงความขอบคุณ
ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิสากร จารุมณี)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุภิตา กภาพินธุ์)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งของการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน
และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวสุกิตา กภาพสินธุ์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย
ผู้เขียน	นางสาวสุกิตา กาศสินธุ์
สาขาวิชา	การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ คือ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 315 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 16 คน ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดกลุ่มและสรุปประเด็น

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) และการพูด (\bar{X} = 4.03) มีระดับความจำเป็นสูงสุดเพื่อฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ และกล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลา ส่วนทักษะที่มีความจำเป็นรองลงมา ได้แก่ ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 3.72) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 3.66) เพื่ออ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางลูกค้า และบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า ประเด็นความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ต่างจากพื้นที่หาดใหญ่ซึ่งลูกค้าจำนวนมากไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

ผลการศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับปานกลาง และเมื่อเรียงลำดับพบว่าปัญหาลำดับแรกคือ การใช้ทักษะการฟัง (\bar{X} = 2.82) รองลงมาคือ ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 2.53) โดยพนักงานต้อนรับประสบปัญหาสูงสุดในแต่ละทักษะ ได้แก่ การไม่สามารถ 1) ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ 2) บันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ 3) อ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ และ 4) การออกเสียงคำให้ถูกต้อง ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นด้วยว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ที่เกิดประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในระดับสูงกว่าพื้นที่ขนาดใหญ่และเกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนและตัวลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งในพื้นที่เกิดมีลูกค้าหลากหลายเชื้อชาติจำนวนมากที่พูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงหลากหลาย แตกต่างจากกลุ่มลูกค้าในพื้นที่ขนาดใหญ่และเกาะสมุย ทำให้พนักงานมีแนวโน้มประสบปัญหาในการสื่อสารมากกว่า

คำสำคัญ: ความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

Thesis Title	Needs and Problems of English Use among Thai Hotel Front Desk Staff in Tourist Attractions of Southern Thailand
Author	Miss Supita Kalasin
Major Program	Teaching English as an International Language
Academic Year	2013

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate and compare the degree of needs and problems in using English of Thai hotel front desk staff among three areas in southern Thailand: Phuket, Samui, and Hat Yai. The instruments employed were questionnaires for 315 Thai front desk staff and semi-structured interviews with 16 Thai front office managers. The data collected by questionnaires was analyzed by using frequency distribution, means, standard deviation, and one-way analysis of variance. Data from interview was categorized and summarized.

The findings revealed that the needs of four English language skills were rated at the high level indicating that listening (\bar{x} = 4.07) and speaking (\bar{x} = 4.03) were mostly needed in listening to customers' inquiries and in welcoming, greeting and leave taking. Reading (\bar{x} = 3.72) and writing (\bar{x} = 3.66) followed closely specifically in reading and recording customers' information.

The comparison showed that the staff in Phuket and Samui needed to use English significantly more than the staff in Hat Yai ($p < 0.05$) due to the large number of foreign customers using English to communicate. Comparatively, the needs for English in Hat Yai were lower than the other areas due to the high number of customers that did not use English as their primary language of communication.

In terms of problems in using English, it was found that the perceived problems in using the four skills were moderately serious. Among these, listening skill

was ranked first (\bar{X} = 2.82) followed by reading (\bar{X} = 2.55), speaking (\bar{X} = 2.53) and writing (\bar{X} = 2.53). The most serious problems included not being able to 1) listen to different English accents 2) to take telephone messages 3) to read short notes or messages and 4) to pronounce English words correctly. The comparison showed that the staff in Phuket faced problems in using the four English skills significantly more seriously than the staff in Hat Yai and Samui ($p < 0.05$). This may be due to the variety and number of customers. Unlike Hat Yai and Samui, Phuket has many different nationalities of customers who speak different English accents. Therefore, it is likely that the staff in Phuket face more serious problems in their communication.

Keywords: Needs and problems of English use, hotel front desk staff, tourist attractions of Southern Thailand

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.นิสากร จารุมณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบและแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงให้ความสนใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.พิทยาธร แก้วคง ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ศรีเพชรพันธุ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.อุษา อินทร์รักษา ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบและชี้แนะแนวทางในการทำเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้มอบความรู้ คำแนะนำ และกำลังใจที่มีคุณค่ายิ่งตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณตาสุคนธ์และคุณยายพยอม ชูปลี้ม ผู้สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้เข้าศึกษาในหลักสูตรนี้ อีกทั้งเป็นแรงบันดาลใจอันสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยได้มุ่งมั่นและพยายามในการทำวิจัยในครั้งนี้จนสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบคุณบิดา มารดา พี่สาว รวมทั้ง เพื่อน ๆ คนใกล้ชิดที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อน ๆ และพี่ ๆ นักศึกษาในหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ ที่ช่วยเป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ต พื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่หาดใหญ่ ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ผู้อ่านได้รับจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาบุพการี คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุกิตา กภาพสินธุ์

สารบัญ

บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(7)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญ	(10)
สารบัญตาราง	(13)
รายการผลงานที่ตีพิมพ์	(14)
สำเนาหนังสือตอบรับจากวารสาร	(15)
สำเนาหนังสือตอบรับการนำเสนองานวิจัยในการประชุมวิชาการ	(16)
1. บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 คำถามวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ขอบจำกัดงานวิจัย	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ที่มาและพัฒนาการของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	6
2.2 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	7
2.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ	8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
3. วิธีการดำเนินวิจัย	12
3.1 ประชากร	12
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	12
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3.4 การสร้างและการพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง	14

สารบัญ (ต่อ)

3.5	วิธีการเก็บข้อมูล	16
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	16
4.	ผลการวิจัยและอภิปรายผล	17
4.1	ความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	17
4.1.1	ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	19
4.1.2	ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	20
4.1.3	ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	21
4.1.4	ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	22
4.2	ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	23
4.2.1	ปัญหาในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	25
4.2.2	ปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	26
4.2.3	ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	27
4.2.4	ปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	28
4.3	อภิปรายผล	29
5.	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	32
5.1	สรุปผลการศึกษา	32
5.2	ข้อเสนอแนะ	33
5.2.1	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม	33
5.2.2	การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม	34

สารบัญ (ต่อ)

	5.2.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	35
เอกสารอ้างอิง		36
ภาคผนวก		
ก	ตารางแสดงความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	39
ข	ตารางแสดงปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	47
ค	แบบสอบถามความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม	57
ง	แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม	64
บทความ 1	ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558	67
บทความ 2	ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558	89
ประวัติผู้เขียน		105

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าของโรงแรม จำแนกตามขนาดของโรงแรม	13
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรม	14
3	ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	18
	3.1 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	40
	3.2 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	41
	3.3 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	44
	3.4 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	45
4	ภาพรวมระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้	24
	4.1 ปัญหาในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	48
	4.2 ปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	50
	4.3 ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	51
	4.4 ปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	55

รายการผลงานที่ตีพิมพ์

สุภิตา กาฬสินธุ์, และนิสากร จารุมณี. (2557). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

สุภิตา กาฬสินธุ์, และนิสากร จารุมณี. (กุมภาพันธ์ 2557). ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. เอกสารนำเสนอในที่ประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 8 ทิศทางวิจัย: การพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน, ชลบุรี



ที่ ศธ 0521.1.11/046

คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
90112

28 มกราคม 2557

เรื่อง ตอบรับการได้รับบทความ

เรียน นางสาวสุกิตา กาศสินธุ์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 เพื่อตีพิมพ์ในวารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความทราบแล้วนั้น

กองบรรณาธิการได้รับบทความของท่านแล้ว และจะนำบทความของท่านเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป ทั้งนี้ กองบรรณาธิการจะแจ้งผลให้ท่านทราบอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลี สบายยิ่ง)
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศิลปศาสตร์

งานวิจัย

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7428-6675

E-mail: waraporn.no@psu.ac.th



ที่ ศธ ๖๖๑๑ / ๐๓๕๕

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี
๒๐๑๓๑

๒๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาบทความ

เรียน คุณสุภิตา กานสินธุ์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความงานวิจัยของท่านเรื่อง “ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี ๒๕๕๘” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ ๘ “ทิศทางการวิจัย : การพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน” ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นั้น

บัดนี้ กรรมการกลั่นกรองคุณภาพบทความได้พิจารณาบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว โดยให้ท่านได้เข้าร่วมนำเสนอบทความดังกล่าวได้ในการประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ ๘ วันศุกร์ที่ ๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๗ ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้บทความของท่านจะถูกรวบรวมในเอกสารประกอบการประชุมดังกล่าว (Proceedings) เพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ต่อไป สำหรับลำดับการนำเสนอผลงานและห้องประชุมสามารถตรวจสอบได้จาก <http://www.huso.buu.ac.th/Unit/research/> ในวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

งานส่งเสริมการวิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โทร. ๐-๓๘๑๐-๒๓๓๗, ๐-๓๘๑๐-๒๓๓๖ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๐๓๕๕

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นธุรกิจสาขาหนึ่งที่ส่งผลต่อความเจริญและการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ในปี 2554 นั้น มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประมาณ 18.71 ล้านคน ทำให้ประเทศไทยมีรายได้ซึ่งเป็นเงินตราต่างประเทศมากกว่า 7 แสนล้านบาท (สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) และในปี 2555 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่า 21.7 ล้านคน เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า และสูงกว่าการคาดการณ์ของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประมาณ 9 แสนล้านบาท (แนวหน้า, 2555)

แหล่งท่องเที่ยวทางภาคใต้ของประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2555 ไตรมาสที่ 1 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองในภาคใต้ จำนวนมากกว่า 5 แสนคน ซึ่งเพิ่มจำนวนจากปีก่อนหน้า ร้อยละ 6.0 ส่งผลให้อัตราเข้าพักแรมเพิ่มมากขึ้น อยู่ที่ร้อยละ 66.5 โดยจังหวัดทางภาคใต้ที่มีอัตราการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และเป็นจังหวัดเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

จังหวัดภูเก็ตนับเป็นจังหวัดศูนย์กลางการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลอันดามัน และอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจของจังหวัดขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ในปี 2554 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่าปีก่อนหน้าโดยพิจารณาจากจำนวนผู้โดยสารผ่านท่าอากาศยานภูเก็ตและด่านตรวจคนเข้าเมืองอยู่ที่ร้อยละ 20.1 และ 26.55 ตามลำดับ (สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต, 2554) แม้ว่าในปี 2555 เศรษฐกิจจังหวัดภูเก็ตชะลอตัวในช่วง 2 ไตรมาสแรกเนื่องมาจากปัญหาหนี้สาธารณะในยุโรป ส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มยุโรปลดลงเมื่อเทียบกับไตรมาสแรกของปีก่อน แต่ในช่วงไตรมาสที่ 3 มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ร้อยละ 5.62 (บุญญา โชติเศรษฐพันธ์, 2555) จังหวัดสุราษฎร์ธานีนับเป็นจังหวัดการท่องเที่ยวจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ เพราะมีแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม โดยมีอำเภอ

เกาะสมุยเป็นสถานที่นิยมมากที่สุดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย ในปี 2551 จนถึงปี 2553 มีมากกว่าปีละ 7 แสนคน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554) และธุรกิจการท่องเที่ยวในภาคใต้ชายแดนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2554 มีอัตราเข้าพักแรมตลอดทั้งปีของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ ชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเฉลี่ยวันละ 4,000 – 5,000 คน โดยคิดรวมเป็นร้อยละ 70-80 ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2554)

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรองและอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าให้เข้ามาท่องเที่ยวและพักแรมอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรม ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้าให้เป็นอย่างดี นอกจากพนักงานโรงแรมต้องมีศักยภาพในการให้บริการและมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะด้านภาษาต่างประเทศยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน เนื่องจากลูกค้าจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมเป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นภาษาต่างประเทศจึงมีบทบาทสำคัญที่ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งถือเป็นภาษาหลักที่นิยมใช้กันทั่วโลก ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่เปรียบเสมือนหน้าบ้าน ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและเป็นผู้ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตามความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Chaiyapantoh, 2008)

ในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เป็นประเทศสมาชิก 10 ประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาด และฐานเศรษฐกิจร่วมกันเพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ นอกกลุ่มประเทศสมาชิก โดยมีนโยบายหลักในการเปิดเสรีการค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ (สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง, 2555) โดยเฉพาะการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ อาเซียนได้ทำ

ข้อกำหนดตกลงร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพใน 8 สาขา ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ และการท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานให้สามารถทำงานในประเทศกลุ่มอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้อย่างเสรี (สุวรรณ ทูลยวสินพงศ์, 2554)

เนื่องจากประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานหลักสาขาการท่องเที่ยวนของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2556) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรด้านสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาทั้งทางด้านทักษะการทำงานและความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในอาเซียน หากแรงงานไทยไม่มีการเตรียมความพร้อม อาจก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงคือ ความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้างและการเข้ามาแทนที่ของแรงงานต่างชาติในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีความพร้อมทั้งทักษะการทำงานและความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ดังนั้นพนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับหน้าของโรงแรมในฐานะบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการและความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษควบคู่กัน เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านแรงงานในอาเซียน

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียนซึ่งสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะการใช้ภาษาในขอบเขตที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ดังนั้นการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมให้ตรงกับความต้องการของแรงงานนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อมุ่งพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของแรงงานให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวทางภาคใต้ ที่มีอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวและโรงแรม ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รวมทั้งศึกษาปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยผลจากการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียนให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาคำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาคำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

1.3 คำถามวิจัย

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดบ้างในการปฏิบัติงาน
2. ระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ มีความแตกต่างกันหรือไม่
3. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง
4. ระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ มีความแตกต่างกันหรือไม่

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หมายถึง หลักสูตรการเรียนการสอนที่จัดทำขึ้นตามความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน เพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพในแต่ละสาขาวิชาเฉพาะ

ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ความจำเป็น ความต้องการ ความขาดแคลน และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว หรือบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเรียกชื่อใด ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ แมนชั่น คอนโดมิเนียม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ บังกะโล หรือโฮมสเตย์ (รณภพ เวียงสิมมา, ม.ป.ป.) ซึ่งตั้งอยู่ ภายใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวทางภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขนาดของโรงแรม หมายถึง ขนาดของโรงแรมที่แบ่งตามจำนวนของห้องพัก มี 3 ขนาด ได้แก่ โรงแรมขนาดเล็ก (มีห้องพักจำนวนน้อยกว่า 150 ห้อง) โรงแรมขนาดกลาง (มีห้องพัก ระหว่าง 150 – 299 ห้อง) และโรงแรมขนาดใหญ่ (มีห้องพักจำนวน 300 ห้องขึ้นไป)

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม หมายถึง พนักงานชาวไทยในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก พนักงานรับโทรศัพท์ หรือพนักงานแคชเชียร์

พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ หมายถึง พื้นที่ในจังหวัดภาคใต้ที่มีอัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมาก และส่งผลโดยตรงต่อการเข้าพัก และใช้บริการในโรงแรม ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.5 ข้อยกเว้นงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมรายชื่อโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ภูเก็ต พื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่หาดใหญ่ เท่านั้น ซึ่งอาจไม่รวมถึงจำนวนโรงแรมทั้งหมดที่มีอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความจำเป็น รวมไปถึงปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ ดังนี้

2.1 ที่มาและพัฒนาการของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Hutchinson and Waters (1987) ได้อธิบายถึงสาเหตุและที่มาของการกำเนิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) โดยมี 3 สาเหตุหลัก ดังนี้

1. ความต้องการของโลกยุคใหม่ เมื่อสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นยุคแห่งการเจริญเติบโตทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ส่งผลให้เกิดการรวมกลุ่มทางด้านเทคโนโลยีและการค้า จึงทำให้ภาษาต่างประเทศเป็นที่ต้องการเพื่อใช้เป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ โดยเฉพาะความต้องการในการเรียนรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากความมีอิทธิพลทางด้านเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาภายหลังสงคราม ส่งผลให้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อนานาชาติประเทศ

2. การปฏิวัติด้านภาษาศาสตร์ วัตถุประสงค์ของการศึกษภาษาศาสตร์แบบดั้งเดิมนั้น มุ่งเน้นในการอธิบายหลักเกณฑ์การใช้ภาษาอังกฤษ ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการศึกษภาษาศาสตร์โดยมุ่งเน้นการศึกษาภาษาเพื่อการสื่อสารที่ใช้ในสถานการณ์จริง นำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม ที่มีความต้องการทางการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ไปตามสถานการณ์เฉพาะ

3. การมุ่งเน้นที่ผู้เรียน ผู้เรียนมีความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้ และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้นหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่มุ่งเน้นให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่มนั้น จะสามารถเพิ่มแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลข้างต้น Hutchinson and Waters (1987) ได้อธิบายถึงพัฒนาการของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการเฉพาะของผู้เรียนในการเรียนรู้ภาษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์รูปแบบภาษาเฉพาะกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายรูปแบบของไวยากรณ์และคำศัพท์ในแต่ละสาขาวิชาได้ เนื่องจากภาษาอังกฤษในแต่ละ

สาขาวิชานั้น มีรูปแบบของภาษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จึงมีความจำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความหมายของภาษา โดยมุ่งเน้นในการอธิบายความสัมพันธ์ และทำความเข้าใจความหมายของข้อความ โดยการพิจารณาว่าประโยคในข้อความมีความสัมพันธ์ และทำให้เกิดความหมายอย่างไร ซึ่งในการวิเคราะห์ทำให้สามารถกำหนดรูปแบบและความหมายทางด้านภาษาศาสตร์ที่สามารถใช้ในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

3. การวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย การสร้างกระบวนการวิเคราะห์ภาษาที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนของผู้เรียน โดยการวิเคราะห์ความต้องการด้านภาษาของผู้เรียน เพื่อใช้ในการกำหนดรูปแบบของภาษาที่ใช้ในสถานการณ์เป้าหมาย และนำไปสู่การสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

4. ทักษะและวิธีการ การพิจารณากระบวนการคิดที่เป็นรากฐานของการใช้ภาษา ซึ่งมีวิธีการสอนที่ใช้ทักษะเป็นศูนย์กลาง และกระบวนการตีความโดยไม่คำนึงถึงรูปแบบโครงสร้างภาษา ซึ่งทำให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายได้จากบริบทของภาษา

5. วิธีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ต้องมีพื้นฐานความเข้าใจในกระบวนการการเรียนรู้ภาษาโดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียน

2.2 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) คือ วิธีการสอนภาษาที่ยึดความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก โดยการพิจารณาเหตุผลของผู้เรียนในการเรียนภาษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านภาษา และสภาพแวดล้อมในการเรียน โดยจะไม่รวมถึงชนิดของภาษา เนื้อหา และรูปแบบในการสอน

Dudley-Evans and St. John (1998) ได้ให้คำจำกัดความของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยแบ่งตามลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1) เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียน

2) เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้หลักการ และกิจกรรมพื้นฐานของสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ

3) เป็นการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น ไวยากรณ์ คำศัพท์ ความหมาย ทักษะ และชนิดของภาษา

ดังนั้นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ วิธีการในการสอนภาษาที่มีขอบเขตของเนื้อหาวิชา และกระบวนการเรียนการสอนที่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และความต้องการเฉพาะในการเรียนรู้ของผู้เรียนในสาขาวิชาเฉพาะนั้น

2.3 การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ

ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ (needs analysis) มีบทบาทสำคัญในการสำรวจความจำเป็นหรือความต้องการของผู้เรียนที่ช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เพื่อที่จะสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการไว้ดังนี้

Graves (2000) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อที่จะตีความข้อมูลนั้น ๆ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอน ได้แก่ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ และหลักสูตรการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน กระบวนการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการนั้นเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการจัดเรียนการสอน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถตระหนัก และระบุความต้องการในการเรียนของตนเอง โดยจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการเรียนรู้ของผู้เรียนได้

Nunan (1998) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ คือ กระบวนการในการกำหนดปัจจัย ได้แก่ กลุ่มผู้เรียน ลำดับเนื้อหา วิธีการสอน ระยะเวลาของหลักสูตร และความเข้มข้นของเนื้อหา เป็นต้น ซึ่งใช้เป็นมาตรฐานในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอน

Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า การวิเคราะห์จำเป็นหรือความต้องการ คือ ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจลักษณะของภาษาที่ปรากฏอยู่ในสถานการณ์เป้าหมาย หรือสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะต้องเผชิญ โดยความจำเป็นหรือความต้องการ (needs) สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย (target needs) คือ สิ่งที่ผู้เรียนมีความ

ต้องการที่จะเรียนเพื่อที่จะใช้สถานการณ์เป้าหมาย ซึ่งการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมายนั้น สามารถช่วยในการรับรู้รูปแบบ หรือความสามารถทางด้านภาษาที่ผู้เรียนต้องการ เพื่อนำไปใช้จริงเมื่ออยู่ในสถานการณ์เป้าหมายได้ และความจำเป็นหรือความต้องการในการเรียนรู้ (learning needs) คือ สิ่งที่ผู้เรียนมีความต้องการที่จะทำในการเรียนภาษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยวิธีการที่นิยมใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการเป้าหมาย ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การรวบรวมข้อมูล และการปรึกษาอย่างเป็นทางการกับผู้สนับสนุน ผู้เรียน และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้น อาจใช้วิธีการมากกว่าหนึ่งวิธี ขึ้นอยู่กับเวลาและแหล่งข้อมูล โดยมีกรอบคำถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและมีความจำเป็นต่อผู้ออกแบบหลักสูตร ดังนี้

- 1) เหตุใดผู้เรียนจึงมีความจำเป็นในการเรียนรู้ภาษา เช่น เพื่อการศึกษา เพื่อการทำงาน เพื่อการฝึกอบรม เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อการทดสอบ
- 2) มีการใช้ภาษาในลักษณะใด เช่น ใช้ในการพูด การอ่าน การเขียนบทความเชิงวิชาการ หรือใช้ในการสนทนาอย่างเป็นทางการ
- 3) ขอบเขตของเนื้อหาคืออะไร เช่น ด้านการแพทย์ ด้านชีววิทยา และด้านวิศวกรรม
- 4) ผู้เรียนจะใช้ภาษากับบุคคลใด เช่น ผู้ที่เป็นเจ้าของภาษา หรือผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ใช้กับผู้มีความรู้ระดับใด เช่น ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีความรู้ทั่วไป และความสัมพันธ์ของผู้สนทนาอยู่ในรูปแบบใด เช่น เพื่อนร่วมงาน ครู หรือลูกค้า
- 5) ภาษาจะถูกนำไปใช้ที่ใด เช่น สำนักงาน โรงแรม ห้องสมุด การประชุม ทางโทรศัพท์ ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ

กล่าวได้ว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการของผู้เรียน โดยในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้กระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นเป้าหมายโดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในบริบทของการประกอบอาชีพงานโรงแรมในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาวางแผนและออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน โดยจะทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนและส่งผลให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพมีหลากหลาย โดยพนักงานในองค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งมีนักวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

Aunruen (2005) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทนำเที่ยว จำนวน 365 คน ในบริษัทที่จดทะเบียนจำนวน 109 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานบริษัทนำเที่ยวมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะด้านการพูดมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการฟัง การเขียน และการอ่าน ด้านปัญหายังพบว่าพนักงานบริษัทนำเที่ยวมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรู้ด้านไวยากรณ์ การใช้ภาษาที่เหมาะสม การฟัง และการแปล

Tangniam (2006) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยได้ทำการสำรวจพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 218 คน ผลจากการสำรวจพบว่า ความสามารถด้านภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้งหมดเห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการประกอบอาชีพ ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านภาษาที่จะช่วยในการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษนั้น ยังคงมีไม่เพียงพอต่อการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ และพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟังและการพูดในระดับสูงสุด ด้านปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีปัญหาในด้านการฟังในระดับสูงสุด และในด้านการพูด การอ่าน และการเขียนในระดับปานกลาง

Chaiyapatoh (2008) ได้ศึกษาความจำเป็น และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 19 แห่ง ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 179 คน พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีการใช้ภาษาอังกฤษในการฟังและการพูดมากที่สุด และยังมีความต้องการในการใช้คำศัพท์เฉพาะในการประกอบอาชีพและการสนทนามากที่สุด ในด้านปัญหานั้นพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่มีปัญหาในด้านทักษะการพูดมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง การเขียน และการอ่าน โดยวิธีที่ใช้มากที่สุดในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาตินั้น มักขอรับคำปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีกว่า

Lehtonen and Karjalainen (2008) ได้ศึกษาความจำเป็นทางด้านภาษาในสถานที่ทำงานของบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาจากมุมมองของผู้ว่าจ้างในประเทศฟินแลนด์ โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 15 คน จากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ คณะเทศมนตรี หน่วยงานรัฐบาล โบสถ์นิกายลูเทอแรนของฟินแลนด์ และบริษัทเอกชน โดยมุ่งเน้นศึกษาแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับภาษาที่ใช้ในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความสามารถทางด้านภาษาและการจ้างงาน การใช้ภาษาในสถานที่ทำงาน และความต้องการทางด้านภาษาในอนาคต จากการศึกษาพบว่าความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถที่หลากหลายควบคู่กับความสามารถทางด้านภาษา เช่น ความคล่องแคล่วในการปฏิสัมพันธ์ ความมั่นใจในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถด้านวัฒนธรรม และทักษะในการเรียนรู้

Wozniak (2010) ได้ศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ภูเขาชาวฝรั่งเศส โดยศึกษามัคคุเทศก์ภูเขาฝึกหัดชั้นปีที่ 4 จำนวน 56 คน ในโรงเรียนรัฐบาล ENSA (the Ecole Nationale de Ski et d'Alpinisme) พบว่ามัคคุเทศก์ภูเขาส่วนใหญ่มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในประเทศฝรั่งเศสและต่างประเทศในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งที่เป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา และมีความต้องการในการเรียนรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะ รวมไปถึงลักษณะของภาษาอังกฤษที่ใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ภูเขา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่า ความจำเป็นหรือความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละสาขาวิชาชีพมีความแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับขอบเขตในการทำงาน และสถานการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นในการศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมนั้น จึงมีประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ทั้งในด้านความจำเป็น ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อใช้ในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม และนำไปสู่การเตรียมความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 875 โรงแรม ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยมีลำดับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมรายชื่อของโรงแรมภายใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้จากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 875 แห่ง จากนั้นได้ทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Yamane (อ้างถึงใน Tangniam, 2006) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5 % ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณจำนวนโรงแรม ได้เท่ากับ 274 โรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในแต่ละพื้นที่ โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งขนาดของโรงแรมออกเป็น 3 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแจงสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 274 โรงแรม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแจกจ่ายแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ดังนี้

โรงแรมขนาดเล็ก	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 1 คน
โรงแรมขนาดกลาง	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 2 คน
โรงแรมขนาดใหญ่	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 3 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรม จำแนกตามขนาดของโรงแรม

พื้นที่	ขนาดโรงแรม	จำนวนทั้งหมด (โรงแรม)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (โรงแรม)	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
ภูเก็ต	ขนาดเล็ก	180	56	56
	ขนาดกลาง	51	16	32
	ขนาดใหญ่	21	7	21
	รวม	252	79	109
เกาะสมุย	ขนาดเล็ก	469	146	146
	ขนาดกลาง	8	3	6
	ขนาดใหญ่	0	0	0
	รวม	477	149	152
หาดใหญ่	ขนาดเล็ก	124	39	39
	ขนาดกลาง	19	6	12
	ขนาดใหญ่	3	1	3
	รวม	146	46	54
รวมทั้งหมด		875	274	315

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) กับรายชื่อโรงแรมทั้งหมดเพื่อให้ได้ตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงแรมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อแจกจ่ายแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เพื่อแจกจ่ายให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในการวิจัยครั้งนี้จึงมีทั้งหมด 315 ชุด

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ใช้ในการแจกแบบสอบถาม โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 16 คน ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

พื้นที่	ขนาดโรงแรม	กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ต้อนรับ (คน)	กลุ่มตัวอย่างผู้จัดการ แผนกต้อนรับ (คน)
ภูเก็ต	ขนาดเล็ก	56	3
	ขนาดกลาง	32	1
	ขนาดใหญ่	21	1
	รวม	109	5
เกาะสมุย	ขนาดเล็ก	146	7
	ขนาดกลาง	6	1
	ขนาดใหญ่	0	0
	รวม	152	8
หาดใหญ่ สงขลา	ขนาดเล็ก	39	1
	ขนาดกลาง	12	1
	ขนาดใหญ่	3	1
	รวม	54	3
รวมทั้งหมด		315	16

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 2 แบบ คือ 1) แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือดังกล่าวตามขั้นตอนดังนี้

3.4 การสร้างและการพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมด้วยการศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับฝ่ายพัฒนาบุคลากร และพนักงานโรงแรมในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 3 คน ที่ทำงานในจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อนำประเด็นที่ได้ไปกำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยในแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามรูปแบบของ Likert Scale โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

ระดับคะแนน 5 คือ ความจำเป็น/ หรือปัญหา ระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คือ ความจำเป็น/ หรือปัญหา ระดับมาก

ระดับคะแนน 3 คือ ความจำเป็น/ หรือปัญหา ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คือ ความจำเป็น/ หรือปัญหา ระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 คือ ความจำเป็น/ หรือปัญหา ระดับน้อยที่สุด

สำหรับแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended questions) โดยมีข้อความครอบคลุมความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน

2. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ระดับ 0.98 จากนั้นปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ

3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha Coefficient โดยผลการคำนวณอยู่ที่ระดับ 0.96 จากนั้นนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ถึงโรงแรมภายในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ใน 3 จังหวัด เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม
2. ผู้วิจัยทำการนัดหมายล่วงหน้าทางโทรศัพท์กับโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง เพื่อส่งหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน พฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม 2556 โดยแจกจ่ายแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมจำนวน 315 ชุด และเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 16 คน โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เป็นเวลาคนละ 30 นาที พร้อมกับบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์
3. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ผล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งหมด 275 ชุด ได้แก่ พื้นที่ภูเก็ต จำนวน 98 ชุด พื้นที่เกาะสมุย จำนวน 123 ชุด และพื้นที่หาดใหญ่ จำนวน 54 ชุด โดยคิดเป็นร้อยละ 87.30 ของแบบสอบถามที่แจกจ่ายทั้งหมด สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาถอดเสียงบันทึก จัดกลุ่ม สรุปประเด็น และนำเสนอโดยการบรรยาย และข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ผล โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

เกณฑ์การแปลความหมายความจำเป็นหรือปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ กำหนด ช่วงคะแนนอ้างอิงจาก Best (1997) ดังนี้

4.51-5.00	มีความจำเป็น/ ปัญหาระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความจำเป็น/ ปัญหาระดับมาก
2.51-3.50	มีความจำเป็น/ ปัญหาระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความจำเป็น/ ปัญหาระดับน้อย
1.00-1.50	มีความจำเป็น/ ปัญหาระดับน้อยที่สุด

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ (Scheffe) พบคู่ความแตกต่างดังต่อไปนี้

- a พื้นที่ภูเก็ตมีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่
- b พื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่
- c พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุย
- ab พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่หาดใหญ่
- ac พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่เกาะสมุย
- bc พื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็น/ ปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่ภูเก็ต

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ภาพรวมความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นโดยเฉลี่ยในทุกทักษะอยู่ในระดับมาก โดยมีความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) รองลงมา ได้แก่ ทักษะการพูด (\bar{X} = 4.03) การอ่าน (\bar{X} = 3.72) และการเขียน (\bar{X} = 3.66) ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าในพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.65) มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละทักษะน้อยกว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.97) และเกาะสมุย (\bar{X} = 4.01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ความจำเป็น	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)		
การฟัง	4.17 (0.56) (มาก)	4.11 (0.67) (มาก)	3.78 (0.63) (มาก)	4.07 (0.64) (มาก)	7.45 ^c	0.00*
การพูด	4.05 (0.54) (มาก)	4.13 (0.62) (มาก)	3.76 (0.58) (มาก)	4.03 (0.60) (มาก)	7.43 ^c	0.00*
การอ่าน	3.88 (0.73) (มาก)	3.75 (0.90) (มาก)	3.37 (0.69) (ปานกลาง)	3.72 (0.82) (มาก)	7.20 ^c	0.00*
การเขียน	3.66 (0.72) (มาก)	3.77 (0.80) (มาก)	3.43 (0.64) (ปานกลาง)	3.66 (0.75) (มาก)	4.30 ^{bc}	0.01*
รวม	3.97 (0.49) (มาก)	4.01 (0.62) (มาก)	3.65 (0.47) (มาก)	3.92 (0.57) (มาก)	8.51 ^c	0.00*

ผลจากตารางข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมไว้ดังนี้

“...พนักงานต้อนรับเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จะเน้นการใช้การฟังและการพูดมากที่สุด ถ้าให้เรียงลำดับ การฟังก็จะมีควมจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือการพูด การอ่านและการเขียนนั้นก็มีความจำเป็นที่ต้องอ่านหรือเขียนข้อความสั้น ๆ มากกว่า ไม่ได้อ่านหรือเขียนเป็นประโยคยาว ๆ ที่ต้องใช้คำศัพท์ยาก ๆ หรือไวยากรณ์...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ก

“...การฟังมาเป็นอันดับแรก เพราะพนักงานต้องฟังก่อนว่าลูกค้าต้องการอะไร ขอความช่วยเหลือเรื่องอะไร แล้วเราก็อยุพุดโต้ตอบ ส่วนด้านการอ่านก็รองลงมา และการเขียนก็จำเป็นน้อยสุด ...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ข

ผลการวิเคราะห์ทักษะย่อยของระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ สามารถสรุปได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

4.1.1 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ท่องเที่ยว มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.07) อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่า พื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 4.17) และเกาะสมุย (\bar{X} = 4.11) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.78) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.45^*$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่า การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการอยู่ในระดับจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 4.39) และพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่นที่จำเป็นในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาทั่วไป (ข้อ 2: \bar{X} = 4.21) ฟังการทักท้วง (ข้อ 3: \bar{X} = 4.12) ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 4: \bar{X} = 4.12) ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ (ข้อ 5: \bar{X} = 4.04) ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ (ข้อ 6: \bar{X} = 3.87) และฟังสำนวนหรือสแลง (ข้อ 7: \bar{X} = 3.72) อีกทั้งผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นพบว่า พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นด้านการฟังในระดับที่น้อยกว่าพื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 3.1 (ภาคผนวก ก, หน้า 40)

ทั้งนี้ผลข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ ที่ให้ความสำคัญสูงสุดกับทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“...การฟังจำเป็นมากที่สุด เพราะถ้าพนักงานฟังลูกค้าไม่รู้เรื่องก็จะสื่อสารตอบไปไม่ได้ เพราะเวลาลูกค้าเข้ามา พนักงานก็จำเป็นต้องฟังก่อนว่าลูกค้าต้องการติดต่อเรื่องอะไร แล้วเราก็อยุให้ข้อมูลกับลูกค้าไป...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ค

“...ถ้าจำเป็นมากที่สุดก็ต้องเป็นการฟัง ในฐานะพนักงานส่วนหน้าก็ต้องฟังลูกค้าให้รู้เรื่องก่อน นั่นคือสิ่งสำคัญที่สุด เพื่อที่จะได้บริการลูกค้าได้ แต่ถ้าฟังไม่รู้เรื่องเราก็จะไม่รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความจำเป็นมากที่สุดในการฟังความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อใช้บริการ

4.1.2 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด (\bar{X} = 4.03) โดยพบว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 4.05) และพื้นที่เกาะสมุย (\bar{X} = 4.13) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.76) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.43^c$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 3) ทั้งนี้ในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นในการกล่าวต้อนรับ ทักทาย และอำลาลูกค้าอยู่ในระดับความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 4.46) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งในทักษะย่อยด้านที่มีความจำเป็นระดับมากตามลำดับ ได้แก่ การสอบถามความต้องการลูกค้า (ข้อ 2: \bar{X} = 4.28) กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ (ข้อ 3: \bar{X} = 4.26) กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด (ข้อ 4: \bar{X} = 4.22) สนทนาทั่วไป (ข้อ 5: \bar{X} = 4.16) พูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้าน (ข้อ 6: \bar{X} = 4.14) ให้ข้อมูลการบริการของโรงแรม (ข้อ 7: \bar{X} = 4.13) ตอบรับคำชมเชย (ข้อ 8: \bar{X} = 4.09) การเรียกเก็บค่าบริการ (ข้อ 9: \bar{X} = 4.07) สนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 10: \bar{X} = 4.05) สอบถามและกล่าวอำลาข้อความที่ไม่เข้าใจ (ข้อ 11: \bar{X} = 4.05) และอธิบายสาเหตุความผิดพลาด (ข้อ 12: \bar{X} = 4.00) สำหรับความจำเป็นในข้ออื่น ๆ มีความจำเป็นไม่สูงเท่าข้อที่กล่าวมา และข้อที่มีระดับความจำเป็นต่ำที่สุด คือ การพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (ข้อ 20: \bar{X} = 3.55) นอกจากนี้ผลจากการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นด้านการฟังน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยระบุในหลายประเด็นในระดับปานกลางเท่านั้น ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2 (ภาคผนวก ก, หน้า 41-43)

ผลข้างต้นสอดคล้องกับผลสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ได้แสดงความเห็นถึงความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ให้ความเห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นมากที่สุดใน

การใช้ทักษะการพูดในการกล่าวทักทาย และสอบถามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนใหญ่ (10 คน) เห็นว่าไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ตัวอย่างความเห็นในประเด็นดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

“...การพูดต้อนรับ ทักทายลูกค้าจำเป็นมากที่สุด เพราะเป็นการสร้างความประทับใจ และให้ความใส่ใจกับลูกค้า...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จ

“...ในความเป็นจริงแล้วการฟังและการพูดต้องใช้ควบคู่กัน ในการพูดนั้นพนักงานจำเป็นต้องพูดต้อนรับหรือทักทายลูกค้ามากที่สุด...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ฉ

“...พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยคำนึงถึงการพูดให้ถูกไวยากรณ์ในระหว่างการทำงานเท่าใดนัก เวลาเราเรียนในห้องเรียนครูมักจะเน้นการใช้ไวยากรณ์ที่ถูกต้องในการพูด แต่พอมาใช้จริงสถานการณ์ก็แตกต่างกัน เวลาพูดกับลูกค้าต่างชาติก็ไม่ได้สนใจว่าประโยคที่พูดออกไปถูกไวยากรณ์หรือไม่ แค่สื่อสารให้เข้าใจกับลูกค้าก็เพียงพอแล้ว...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ค

4.1.3. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในระดับมากทั้งหมด (\bar{X} = 3.72) โดยในพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.88) และเกาะสมุย (\bar{X} = 3.75) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.37) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.20^*$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 3) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาทักษะย่อยในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษพบว่า การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้ามีความจำเป็นในระดับสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 3.91) และในพื้นที่ภูเก็ตมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่อื่นแต่ไม่พบความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 3 พื้นที่ ทั้งนี้ทักษะย่อยที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ (ข้อ 2: \bar{X} = 3.79) การอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (ข้อ 3: \bar{X} = 3.79) การอ่านประกาศหรือข่าวสารต่าง ๆ (ข้อ 4: \bar{X} = 3.60)

และการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ (ข้อ 5: \bar{X} = 3.52) และผลการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่ขนาดใหญ่มีความจำเป็นในด้านการอ่านในระดับน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.3 (ภาคผนวก ก, หน้า 44)

ความจำเป็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า กล่าวคือ ทุกคนชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในการอ่านข้อมูล เอกสารของลูกค้ามากที่สุด ถึงแม้ว่าระดับความจำเป็นอาจจะไม่มากเท่าการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ดังความเห็นดังกล่าว ได้แก่

“...พนักงานต้อนรับมักต้องอ่านข้อความสั้น ๆ หรือเอกสารของลูกค้า จะไม่ค่อยได้อ่านบทความยาว ๆ หรือหนังสือภาษาอังกฤษ...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จ

“...การอ่านไม่ได้มีความจำเป็นมากเท่ากับการฟังและการพูด ส่วนใหญ่แค่ต้องอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ช

4.1.4 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนตั้งแต่ระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.66) เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าพื้นที่เกาะสมุย (\bar{X} = 3.77) และภูเก็ต (\bar{X} = 3.66) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่ขนาดใหญ่ (\bar{X} = 3.42) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่ขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F= 4.30^{bc}$, $p=0.01$) (ตารางที่ 3) อีกทั้งเมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่า การบันทึกข้อมูลการเข้าพัก (ข้อ 1: \bar{X} = 4.07) มีความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่สูงกว่าพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม (ข้อ 2: \bar{X} = 3.96) เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 3: \bar{X} = 3.73) บันทึกย่อจากการโต้ตอบ ชักถาม (ข้อ 4: \bar{X} = 3.71) เขียนข้อมูลเส้นทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ (ข้อ 5: \bar{X} = 3.63) เขียนจดหมายและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อ 6: \bar{X} = 3.61) เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ (ข้อ 7: \bar{X} = 3.38) และเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม (ข้อ 8: \bar{X} = 3.23) และผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นข้อ 2 และ 6 ดังแสดงในตารางที่ 3.4 (ภาคผนวก ก, หน้า 45-46)

ผลข้างต้นสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมทั้ง 16 คน ที่ได้แสดงให้เห็นว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษจำกัดเฉพาะเรื่องกรอก ข้อมูล หรือบันทึกข้อความสั้น ๆ เท่านั้น ตัวอย่างความเห็นดังกล่าว มีดังนี้

“...พนักงานจะใช้การเขียนภาษาอังกฤษเพื่อบันทึกข้อมูลของลูกค้าหรือ กรอกแบบฟอร์มของ โรงแรมที่เป็นแค่คำหรือข้อความสั้น ๆ และไม่ค่อยได้เขียน บทความยาว ๆ ที่ต้องใช้ไวยากรณ์มากนัก...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ก

“...การเขียนเป็นทักษะที่จำเป็นน้อยที่สุด เพราะงานต้อนรับส่วนใหญ่ จะใช้การเขียนที่ไม่ยากมากนัก เช่น การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า การ กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ก

4.2 ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ภาพรวมของปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมใน 3 พื้นที่สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาโดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด (\bar{X} = 2.82) รองลงมา ได้แก่ ทักษะ การอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ (\bar{X} = 2.53) เมื่อ พิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าพื้นที่ภูเก็ตประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะสูงกว่าพื้นที่ หาดใหญ่และพื้นที่เกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ภาพรวมระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ปัญหา	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)		
การฟัง	3.10 (0.74) (ปานกลาง)	2.65 (0.72) (ปานกลาง)	2.72 (0.71) (ปานกลาง)	2.82 (0.75) (ปานกลาง)	11.24 ^a	0.00*
การอ่าน	2.85 (0.85) (ปานกลาง)	2.37 (0.80) (น้อย)	2.44 (0.82) (น้อย)	2.55 (0.85) (ปานกลาง)	10.01 ^a	0.00*
การพูด	2.82 (0.72) (ปานกลาง)	2.32 (0.69) (น้อย)	2.47 (0.62) (น้อย)	2.53 (0.72) (ปานกลาง)	14.56 ^a	0.00*
การเขียน	2.81 (0.75) (ปานกลาง)	2.37 (0.76) (น้อย)	2.41 (0.78) (น้อย)	2.53 (0.78) (ปานกลาง)	9.87 ^a	0.01*
รวม	2.87 (0.64) (ปานกลาง)	2.39 (0.66) (น้อย)	2.50 (0.61) (น้อย)	2.58 (0.68) (ปานกลาง)	15.52 ^a	0.00*

ผลจากตารางข้างต้นสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้ง 16 คน ระบุตรงกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัญหาในการใช้ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ ตัวอย่างความเห็นจากผู้จัดการแผนกต้อนรับท่านหนึ่ง มีดังต่อไปนี้

“...การฟังและการพูดภาษาอังกฤษจะเป็นปัญหาหลัก ๆ เพราะแผนกเรา จะเน้นในการใช้การฟังและพูดเป็นส่วนใหญ่ เวลาฟังลูกค้าก็มักเจอปัญหาที่ พนักงานฟังลูกค้าไม่เข้าใจบ้าง พูดตอบกับลูกค้าไม่ได้บ้างหรือไม่กล้าพูดกับลูกค้า ต่อไปก็คงเป็นด้านการอ่านก็จะแค่อ่านคำหรือข้อความสั้น ๆ ซึ่งจะไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไร และการเขียนก็เป็นแค่การบันทึกสั้น ๆ พนักงานก็เขียนกันได้ ...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ช

ผลการวิเคราะห์ทักษะย่อยของระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ สามารถสรุปได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหาในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของปัญหาในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด (\bar{X} = 2.82) โดยพบว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.10) มีปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 2.72) และเกาะสมุย (\bar{X} = 2.65) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 11.24^a$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 4) ในการพิจารณาประเด็นย่อยที่เป็นปัญหาเกี่ยวข้องกับทักษะการฟัง พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาสูงสุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ (ข้อ 1: \bar{X} = 3.04) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.24) และเกาะสมุย (\bar{X} = 3.04) โดยพื้นที่ภูเก็ตมีปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ฟังสำนวนหรือสแลง (ข้อ 2: \bar{X} = 2.88) ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 3: \bar{X} = 2.84) และฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ (ข้อ 4: \bar{X} = 2.79) ทั้งนี้การฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง (ข้อ 5: \bar{X} = 2.79) ฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ (ข้อ 6: \bar{X} = 2.77) และฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่ว ๆ ไป (ข้อ 7: \bar{X} = 2.63) พบว่ามีปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลางในแต่ละพื้นที่ โดยพบปัญหาระดับน้อยในพื้นที่เกาะสมุย ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1 (ภาคผนวก ข, หน้า 48-49)

ทั้งนี้ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าใหญ่ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ พบว่า 11 คน เห็นตรงกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบปัญหามากที่สุดเมื่อต้องฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ที่หลากหลายของลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม อย่างไรก็ตามผู้จัดการแผนก จำนวน 5 คน เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใหญ่ประสบปัญหาในการฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ ตัวอย่างข้อคิดเห็นดังกล่าวมีดังนี้

“...ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมส่วนใหญ่มักมีหลากหลายเชื้อชาติทั้งชาว ยุโรป อเมริกา ชาวเอเชีย พนักงานมักมีปัญหาในการฟังสำเนียงของลูกค้า เพราะ บางทีถ้าได้ฟังสำเนียงที่ไม่คุ้นก็จะทำให้ฟังได้ยาก...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

“...ฟังสำนวนหรือคำสแลงนี่จะเป็นปัญหามากที่สุดเลย ลูกค้าที่เป็นวัยรุ่นบางคนเค้าชอบใช้ศัพท์สแลง ซึ่งเวลาลูกค้าพูดมาบางทีก็ไม่เข้าใจ โดยเฉพาะพนักงานใหม่จะมีปัญหามากหน่อย เพราะไม่ค่อยมีความคุ้นเคยกับศัพท์สแลงหรือสำนวนมากนัก...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จ

4.2.2 ปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.55) เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 2.85) มีปัญหาดังกล่าวสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 2.44) และเกาะสมุย (\bar{X} = 2.37) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 10.01^a$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีปัญหาสูงสุดในการอ่านบันทึกย่อ หรือข้อความภาษาอังกฤษ (ข้อ 1: \bar{X} = 2.60) ซึ่งเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่เกาะสมุย และในทักษะย่อยดังกล่าวนี้พื้นที่ภูเก็ตมีระดับปัญหาสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายธุรกิจ (ข้อ 2: \bar{X} = 2.59) อ่านข้อมูล หรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า (ข้อ 3: \bar{X} = 2.57) และอ่านประกาศ หรือข่าวสารต่าง ๆ (ข้อ 4: \bar{X} = 2.55) สำหรับการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (ข้อ 5: \bar{X} = 2.47) พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 (ภาคผนวก ข, หน้า 50)

ทั้งนี้ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับสอดคล้องกับผลจากตารางที่ 4.2 ซึ่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนใหญ่ (15 คน) ให้ความเห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยส่วนใหญ่มีปัญหาในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความสั้น ๆ อย่างไรก็ตามผู้จัดการแผนกจำนวน 1 คน เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่พบปัญหาในการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ ตัวอย่างความเห็นดังกล่าว ได้แก่

“...ส่วนมากพนักงานจะต้องอ่านข้อความสั้น ๆ หรืออ่านบันทึกย่อ แต่ถ้าพูดถึงปัญหาแล้ว โดยส่วนใหญ่พนักงานใหม่จะมีปัญหามากกว่าพนักงานเก่า ๆ เพราะบางทีพนักงานใหม่จะไม่ทราบว่คำย่อนี้ย่อมาจากอะไร...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จ

“...พนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาในการอ่านอีเมลหรือจดหมายธุรกิจ เพราะถ้าเป็นข้อความสั้น ๆ จะอ่านกันได้ แต่เมื่อเป็นประโยคยาว ๆ เป็นบทความก็มักจะมีปัญหา...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ช

4.2.3 ปัญหาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ภาพรวมระดับปัญหาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.53) ซึ่งในพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 2.82) มีปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 2.47) และเกาะสมุย (\bar{X} = 2.32) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 14.56^a$, $p = 0.00$) (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ พบว่าการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องเป็นปัญหาระดับสูงสุด (ข้อ 1: \bar{X} = 2.89) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ภูเก็ต และหาดใหญ่ โดยในพื้นที่ภูเก็ตมีระดับปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่เกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ทักษะย่อยที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (ข้อ 2: \bar{X} = 2.88) และพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้อง (ข้อ 3: \bar{X} = 2.85) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวนี้ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 3 พื้นที่ ทั้งนี้ในการสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ (ข้อ 4: \bar{X} = 2.68) อธิบายสาเหตุความผิดพลาด (ข้อ 5: \bar{X} = 2.66) สอบถามหรือกล่าวซ้ำคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ (ข้อ 6: \bar{X} = 2.57) สนทนาทั่วไปกับลูกค้า (ข้อ 7: \bar{X} = 2.55) พูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้านการโรงแรม (ข้อ 8: \bar{X} = 2.54) และการแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม (ข้อ 9: \bar{X} = 2.53) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลางในแต่ละพื้นที่ สำหรับทักษะย่อยในข้ออื่น ๆ พบว่ามีความจำเป็นไม่สูงเท่าประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.3 (ภาคผนวก ข, หน้า 51-54)

ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลในตารางที่ 4.3 ซึ่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนใหญ่ (12 คน) ชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหามากที่สุดในการออกเสียงคำภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ทั้งนี้ผู้จัดการแผนก จำนวน 4 คน เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการพูดโดยใช้น้ำเสียงไม่ถูกต้องตามสถานการณ์เป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างความคิดเห็นดังกล่าว มีดังนี้

“...ส่วนใหญ่ก็จะมีปัญหาในการออกเสียงคำนี้แหละ คือออกเสียงคำไม่ถูก แล้วลูกคำก็ไม่เข้าใจ แต่บางครั้งลูกคำก็จะช่วยแก้ไข อีกอย่างภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาแม่ของเรา จะให้ออกเสียงให้ถูกหรือให้เหมือนเจ้าของภาษานั้นทำได้ยาก...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ก

“...พูดโดยให้ถูกไวยากรณ์นั้นมีน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่พนักงานก็จะแค่สื่อสารกับลูกคำให้เข้าใจมากกว่าโดยไม่ได้คำนึงถึงไวยากรณ์เลย...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ข

“...การใช้น้ำเสียงบางครั้งพนักงานก็ไม่รู้ว่าสถานการณ์แบบไหนควรจะใช้ น้ำเสียงอย่างไร ส่วนใหญ่ก็พูดตามปกติหรือตามความถนัดของแต่ละคน...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับต้อนรับ ข

4.2.4 ปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ที่มีปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษตั้งแต่ระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.53) เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 3 พื้นที่พบว่า พื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 2.81) ประสบปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 2.41) และเกาะสมุย (\bar{X} = 2.37) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 9.87a$, $p = 0.01$) (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญทางโทรศัพท์เป็นปัญหาระดับสูงสุด (ข้อ 1: \bar{X} = 2.64) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ภูเก็ต โดยมีระดับปัญหาสูงกว่าพื้นที่เกาะสมุยและหาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งในทักษะย่อยที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การเขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อ 2: \bar{X} = 2.61) บันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถาม (ข้อ 3: \bar{X} = 2.59) เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ (ข้อ 4: \bar{X} = 2.56) เขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม (ข้อ 5: \bar{X} = 2.52) เขียนข้อมูลเส้นทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ (ข้อ 6: \bar{X} = 2.46) บันทึกข้อมูลการเข้าพัก (ข้อ 7: \bar{X} = 2.45) และกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม (ข้อ 8: \bar{X} = 2.44) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าพื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่หาดใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการเขียนในประเด็นต่าง ๆ ในระดับน้อยถึงปานกลาง ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4 (ภาคผนวก ข, หน้า 55-56)

จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่ (13 คน) ให้ความเห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการเขียนในการเขียนบันทึกข้อความจากการสนทนาโทรศัพท์ และการเขียนจดหมายหรือจดหมายธุรกิจในการโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามผู้จัดการแผนก 3 คน เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าประสบปัญหาในการเขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ ดังแสดงในตัวอย่างความคิดเห็นต่อไปนี้

“...พนักงานมักมีปัญหาเมื่อต้องเขียนระหว่างพูดโทรศัพท์กับลูกค้า เพราะบางครั้งก็ฟังไม่เข้าใจหรือมีคำศัพท์บางคำที่เขียนไม่ได้...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ช

“...ถ้าต้องเขียนอีเมลหรือจดหมายธุรกิจอาจจะมีปัญหามากหน่อย เพราะจะต้องใช้ไวยากรณ์และความรู้ด้านการเขียน ซึ่งบางครั้งพนักงานก็จะไม่สามารถเขียนได้ถูกต้อง...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จ

“...เวลาที่พนักงานได้รับคำสั่งและต้องเขียนบันทึกคำสั่งนั้นจากลูกค้า ก็มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ้างในการเขียนคำสั่งไม่ถูกต้อง และบางทีก็ไม่เข้าใจคำสั่งนั้น...”

ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ก

4.3 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) ทักษะการพูด (\bar{X} = 4.03) ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 3.72) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 3.66) ตามลำดับ ทั้งพนักงานและผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าระบุตรงกันถึงความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับการศึกษาของ Dejkunjom (2005) และ Aumruen (2005) ที่พบว่าการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ การศึกษาครั้งนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าประเด็นหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดในการปฏิบัติงานมีจำนวนมากกว่าทักษะอื่น ๆ และเป็นที่น่าสังเกตว่าการพูดให้ถูกหลักไวยากรณ์ ซึ่งได้รับการระบุว่ามีความจำเป็นในระดับมากแต่เมื่อเปรียบเทียบกับความจำเป็นด้านการพูดในหัวข้อหรือประเด็นอื่น ๆ พบว่าการพูดตามหลัก

ไวยากรณ์ที่สมบูรณ์แบบมีความจำเป็นน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจให้ความสำคัญในแง่ของความสะดวกในการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจมากกว่าความถูกต้องแม่นยำของหลักภาษา อย่างไรก็ตาม ตามผลการศึกษาประเด็นปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมี ปัญหาสูงสุดในการทักษะการฟัง (\bar{X} = 2.82) ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และ ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ (\bar{X} = 2.53) ตามลำดับ โดยทั้งผู้จัดการแผนกและพนักงานต้อนรับส่วน หน้าระบุตรงกันถึงระดับปัญหาสูงสุดในการใช้ทักษะฟังภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับผลจาก การศึกษาของ Jeharsae (2012) ที่พบว่าพนักงานไทยในสถานประกอบการนานาชาติมีปัญหาในการ ใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ เห็นได้ว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นและปัญหาในการใช้ทักษะการฟังในการ ปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Tangniam (2006) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในสนามบินมีความจำเป็นและมีปัญหามากที่สุดในการใช้ทักษะการฟัง โดยในการศึกษานี้ ประเด็นปัญหาหลักในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ คือ การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม นั้นมีทั้งที่เป็นเจ้าของภาษาและที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้พนักงาน มีความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษในหลาย ๆ สำเนียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการฟัง เพื่อทำความเข้าใจ เนื่องจากพนักงานอาจไม่มีความคุ้นเคยในสำเนียงภาษาที่ได้ฟัง สอดคล้องกับ การศึกษาของ Chenaksara (2005) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหามากที่สุดในการฟัง ภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ของผู้โดยสารต่างชาติ และ Prachanant (2012) ที่พบว่าพนักงานบริษัท ท่องเที่ยวประสบปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของลูกค้าต่างชาติมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณา ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาที่สุดในการออก เสียงคำในภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และไม่สามารถพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สอดคล้องกับ ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ระบุว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ทักษะการ พูดภาษาอังกฤษในประเด็นการออกเสียงคำได้ไม่ถูกต้องและการพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaiyapantoh (2008) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ไม่ถูกต้อง ตามหลักไวยากรณ์และการออกเสียงคำไม่ถูกต้องมากที่สุด

จากผลการศึกษาระดับความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ดับรับส่วนหน้าใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยในการใช้ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น มีระดับความจำเป็นที่พกผันกับระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน โดย

สาเหตุของการแปรผกผันของการพบความจำเป็นระดับสูงแต่เป็นปัญหาระดับต่ำในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้น อาจเป็นเพราะทักษะย่อยดังกล่าวถือเป็นคุณสมบัติหลักที่ถูกพิจารณาในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใหญ่มีพื้นฐานในทักษะดังกล่าวค่อนข้างดีจึงพบปัญหาในระดับต่ำ เช่น การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อโต้ตอบสนทนาเรื่องทั่ว ๆ ไป กล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลาลูกค้า สอบถามข้อมูลหรือความต้องการของลูกค้า อ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ บันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า และการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม อย่างไรก็ตามในการแปรผกผันของทักษะย่อยที่พบความจำเป็นระดับต่ำแต่มีปัญหาระดับสูงนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่ได้ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวเท่าที่ควรหรือไม่ได้มุ่งเน้นในการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้ในบางสถานการณ์ที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะเหล่านั้นจึงประสบปัญหาในระดับสูง เช่น การฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง พูดยกต้องตามหลักไวยากรณ์ และอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ

สำหรับประเด็นความแตกต่างของระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับของโรงแรมใน 3 พื้นที่นั้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่ เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุย พบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติทั้งที่เป็นเจ้าของภาษาและที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการกับลูกค้า อีกทั้งพบว่าในพื้นที่หาดใหญ่นั้น ลูกค้าที่เข้าใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวไทย รองลงมา ได้แก่ ชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร ดังนั้นพนักงานจึงมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุย

ผลการศึกษาความแตกต่างของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่นั้น จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ภูเก็ตมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่และเกาะสมุย อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการ โรงแรมในพื้นที่ภูเก็ต มีจำนวนและความหลากหลายทางเชื้อชาติมากกว่าพื้นที่หาดใหญ่ จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมากกว่าเมื่อต้องปฏิบัติงานในระดับที่ท้าทาย สอดคล้องกับข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2555) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้า

มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชีย ยุโรป และอเมริกา และในพื้นที่หาดใหญ่ก็นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวมลายูเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่หาดใหญ่และเกาะสมุยยังคงมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงระดับความจำเป็นและปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ โดยในการศึกษาภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ตามลำดับ ซึ่งพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง และทักษะการพูดในการติดต่อสื่อสารระดับเบื้องต้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ยังพบว่า การพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์มีความจำเป็นน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับยังคงมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และบันทึกย่อ และประเด็นการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษพบว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการเขียนเฉพาะเรื่องการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม และการเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้า

สำหรับประเด็นความแตกต่างของระดับความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ใน 3 พื้นที่ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ภูเก็ต และเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานในพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ในการพิจารณาระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน 3 พื้นที่ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับปานกลาง โดยข้อมูลจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าระบุว่ามีปัญหาสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง และทักษะการอ่าน รองลงมา ได้แก่ ทักษะการพูด และทักษะการเขียน ซึ่งพบปัญหาในระดับเดียวกัน ทั้งนี้ต่างจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกที่ระบุลำดับของปัญหาสูงสุดถึงต่ำสุดคือ ปัญหาในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามทั้งสอง

ฝ่ายระบุตรงกันถึงระดับปัญหาสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง โดยพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีระดับปัญหาสูงสุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ และฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังพบประเด็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกันในการใช้ทักษะการเขียนและการใช้ทักษะการฟัง ได้แก่ การเขียนข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การเขียนบันทึกย่อจากการโต้ตอบซักถามลูกค้า และการเขียนคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีระดับปัญหาสูงสุดในการใช้ทักษะการอ่านในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ สำหรับประเด็นในการใช้ทักษะการพูดพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีระดับปัญหาสูงสุดในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และการพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระหว่างระดับความจำเป็น และระดับปัญหาในการใช้ทักษะอังกฤษควบคู่กัน พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน 3 พื้นที่ มีระดับความจำเป็นและระดับปัญหาสูงที่สุดในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในทักษะย่อยในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ พบว่ามีประเด็นย่อยที่มีระดับความจำเป็นแปรผกผันกับระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

สำหรับความแตกต่างของระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใน 3 พื้นที่นั้น พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ที่เกิดมีระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสูงกว่าพื้นที่ขนาดใหญ่และเกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้นำมาสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ และการทำวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางที่สถาบันหรือหน่วยงานทางการศึกษา นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนการสอนควรได้รับการออกแบบให้มีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

โดยเฉพาะทักษะการฟังซึ่งได้รับการระบุว่ามีความจำเป็นและมีปัญหาสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในการให้บริการลูกค้าต่างชาติ จึงควรมุ่งเน้นกิจกรรมที่ฝึกฝนให้ผู้เรียนได้คุ้นเคยกับการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าประเด็นการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ของลูกค้ามีความจำเป็นในระดับมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมและยังพบว่าเป็นปัญหาในระดับสูงสุด ดังนั้นในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนควรให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษหลากหลายสำเนียงนอกเหนือจากสำเนียงการพูดของเจ้าของภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงที่หลากหลายให้แก่ผู้เรียน ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ควรเน้นการเรียนรู้การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษ และการพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เนื่องจากพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีปัญหาในทักษะดังกล่าวมาก ทั้งนี้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนภาษาอังกฤษเพื่ออ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทาง บันทึกข้อความสั้น ๆ และบันทึกย่อเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมนั้น ควรพิจารณาถึงระดับความจำเป็นและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษที่พบในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากแต่ละพื้นที่อาจมีความจำเป็นและปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนอาจต้องมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปด้วย

5.2.2 การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

หน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐและเอกชนควรจัดการส่งเสริมการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมโดยเฉพาะในพื้นที่ที่เกิด เนื่องจากพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ขนาดใหญ่และพื้นที่เกาะสมุย เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติในพื้นที่ภูเก็คนั้น มีจำนวนและความหลากหลายทางเชื้อชาติมากกว่าพื้นที่อื่น พนักงานจึงประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า ดังนั้นการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งทดสอบวัดระดับความสามารถของพนักงานเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ อันจะทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง ทั้งนี้การจัดทำสื่อการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองเป็นแนวทางหนึ่งที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้เรียนรู้ และพัฒนาภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเมื่อพนักงานไม่สามารถเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภายนอกองค์กรได้

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาความจำเป็น และปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะควบคู่กับการศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อให้ทราบถึงความขาดแคลน (lacks) ในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษและระดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาความสามารถทางด้านทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาคำจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในสาขาวิชาชีพอื่น ๆ ที่อาจได้รับผลกระทบในการเคลื่อนย้ายแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก และช่างสำรวจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในสาขาวิชาชีพดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2556). *ประวัติความเป็นมา AEC*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=7063:-aec&catid=304:aecasean
- นัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2556). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวของไทยกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์*, 13, 164-174.
- ทิมข้าวเศรษฐกิจ. (2555, 29 ธันวาคม). สทท. เร่งทำแผนยุทธศาสตร์ท่องเที่ยว. *แนวหน้า*. สืบค้น จาก <http://www.ryt9.com/economy>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ภาวะเศรษฐกิจการเงินภาคใต้ เดือนมีนาคม 2555*. สืบค้น 10 มกราคม 2556, จาก http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib_/full_Mar55.pdf
- บุญญา โชติเศรษฐพันธ์. 2555. *สรุปภาวะเศรษฐกิจการค้าจังหวัดภูเก็ตในช่วง 9 เดือนของปี 2555*. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.phuket.go.th/webpk/news-file/1353983636by001.pdf>
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2554, 13 มิถุนายน). ทูมาเลย์-สิงคโปร์ บุกทำโรงแรมหาดใหญ่ ททท. โปรโมตทัวร์. *ประชาชาติธุรกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.prachachat.net>
- รณภพ เวียงสิมมา. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการบรรยายกฎหมายโรงแรม*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.srisakes.com/download/kohdmaihotel.pdf>
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). *รายงานประจำปี 2554 สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. สืบค้น 6 ธันวาคม 2555, จาก http://www.thailandtourismcouncil.org/download/spa/work_54.pdf
- สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง. (2555). *ประชาคมอาเซียน 2558*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/pp_Suthad.PDF
- สุวรรณา ตูลยวสินพงศ์. (2554). *การเตรียมพร้อมของกำลังคนเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีและการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://bcid.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=uwK3lmrP8H4%3D&tabid=55>

- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2554). *สรุปเปรียบเทียบสถิตินักท่องเที่ยว ปี 2551-2553*. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://suratts.com/surat/index.php?topic=32.0>
- สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต. (2554). *รายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัดภูเก็ตปี 2554*. สืบค้น 11 มกราคม 2556, จาก [http://klangphuket.org/index.php?view=category &id=55%3A-2555&option=com_content&Itemid=95](http://klangphuket.org/index.php?view=category&id=55%3A-2555&option=com_content&Itemid=95)
- Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai* (Master's thesis). Retrieved January 10, 2013, from <http://research.rdi.ku.ac.th/world/cache/ae/RavisudaAUNAll.pdf>
- Best, J. W. (1997). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province* (Master's thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Ubon Ratchathani). Retrieved January 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>
- Dejkunjom, S. (2005). *Identifying the English language needs of Thai pilots* (Master's thesis). Retrieved January 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Evans, D.T. and M.St John. (1998). *Development in ESP: a multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Graves, K. (2000). *Designing language courses: a guide for teacher*. Boston: Heinle & Heinle.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for specific purpose: a learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jeharsae, F. (2012). *English oral communication problems and strategies used by Thai employees in an international workplace to communicate with native and non-native English speaking customers* (Master's thesis). Retrieved December 3, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>

- Lehtonen, T & Karjalainen, S. (2008). University graduates' workplace language needs as perceived by employers. *System*, 36, 492-503. Retrieved February 10, 2012, from <http://www.sciencedirect.com>
- Nunan, D. (1988). *The learner-centred curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Prachanant, N. (2012). Needs analysis on English language use in tourism industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 66, 117-125. Retrieved December 3, 2013, from <http://www.sciencedirect.com>
- Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai airways ground staff* (Master's thesis). Retrieved from <http://research.rdi.ku.ac.th/world/cache/f4/ThawatchaiTANAll.pdf>
- Wozniak, S. (2010). Language needs analysis from a perspective of international professional ability: The case of French mountain guides. *English for Specific Purpose*. (29).243-252. Retrieved December 11, 2011, from <http://www.sciencedirect.com>

ภาคผนวก ก

ตารางแสดงความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ตารางที่ 3.1 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ทักษะการฟัง	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. ฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ	4.32 (0.67) (มาก)	4.55 (0.59) (มากที่สุด)	4.15 (0.71) (มาก)	4.39 (0.66) (มาก)	8.41 ^b	0.00*
2. ฟังเพื่อได้ตอบสนองหาเรื่อง ต่างๆ ไป	4.19 (0.67) (มาก)	4.33 (0.80) (มาก)	3.98 (0.71) (มาก)	4.21 (0.75) (มาก)	4.34 ^{bc}	0.01*
3. ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง	4.24 (0.73) (มาก)	4.17 (0.82) (มาก)	3.78 (0.79) (มาก)	4.12 (0.88) (มาก)	6.66 ^c	0.00*
4. ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์	4.21 (0.71) (มาก)	4.14 (0.93) (มาก)	3.89 (0.74) (มาก)	4.12 (0.82) (มาก)	2.83	0.06
5. ฟังภาษาอังกฤษสำเนียง ต่างๆ	4.14 (0.87) (มาก)	4.15 (0.84) (มาก)	3.59 (1.00) (มาก)	4.04 (0.91) (มาก)	8.47 ^c	0.00*
6. ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ/ กรอกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	4.12 (0.76) (มาก)	3.76 (0.98) (มาก)	3.67 (0.85) (มาก)	3.87 (0.90) (มาก)	6.30 ^a	0.00*
7. ฟังสำนวน/ คำสแลง ภาษาอังกฤษ	3.97 (0.83) (มาก)	3.67 (1.04) (มาก)	3.39 (0.86) (ปานกลาง)	3.72 (0.95) (มาก)	7.09 ^{ac}	0.00*

ตารางที่ 3.2 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก) ที่สุด	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)		
1. กล่าวต้อนรับ/ทักทาย/อำลา ลูกค้า	4.42 (0.70) (มาก)	4.58 (0.59) (มาก) ที่สุด	4.26 (0.65) (มาก)	4.46 (0.65) (มาก)	4.89 ^{bc}	0.01*
2. สอบถามข้อมูล/ความต้องการ ของลูกค้า	4.18 (0.83) (มาก)	4.41 (0.72) (มาก)	4.15 (0.66) (มาก)	4.28 (0.76) (มาก)	3.39	0.04*
3. กล่าวแสดงความต้องการด้วย ความสุภาพ	4.23 (0.72) (มาก)	4.40 (0.74) (มาก)	4.00 (0.67) (มาก)	4.26 (0.73) (มาก)	5.85 ^{bc}	0.00*
4. กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความ ผิดพลาด	4.20 0.82 (มาก)	4.37 0.74 (มาก)	3.93 0.80 (มาก)	4.22 0.80 (มาก)	5.98 ^{bc}	0.00*
5. สนทนาทั่วไปกับลูกค้า	4.13 (0.81) (มาก)	4.20 (0.83) (มาก)	4.11 (0.69) (มาก)	4.16 (0.79) (มาก)	0.34	0.71
6. พูดและ เข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้าน การโรงแรม	4.16 (0.73) (มาก)	4.20 (0.84) (มาก)	3.94 (0.83) (มาก)	4.14 (0.80) (มาก)	2.04	0.13
7. แนะนำ และให้ข้อมูลด้านการ บริการต่างๆ กฎระเบียบ หรือข้อ ห้ามของโรงแรม	4.16 (0.85) (มาก)	4.19 (0.84) (มาก)	3.93 (0.97) (มาก)	4.13 (0.87) (มาก)	1.82	0.16
8. แสดงการตอบรับเมื่อลูกค้ากล่าว ชมเชย	4.12 (0.76) (มาก)	4.12 (0.80) (มาก)	3.94 (0.71) (มาก)	4.09 (0.77) (มาก)	1.16	0.31

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)		
9. การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ	4.01 (0.89) (มาก)	4.26 (0.78) (มาก)	3.74 (0.96) (มาก)	4.07 (0.87) (มาก)	7.28 ^{bc}	0.00*
10. สนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์	4.14 (0.85) (มาก)	4.05 (0.95) (มาก)	3.91 (0.92) (มาก)	4.05 (0.91) (มาก)	1.18	0.31
11. สอบถาม หรือกล่าวขำคำถาม หรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	4.19 (0.78) (มาก)	4.03 (0.90) (มาก)	3.81 (0.78) (มาก)	4.05 (0.84) (มาก)	3.63 ^{ac}	0.03*
12. อธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	4.05 (0.83) (มาก)	4.11 (0.92) (มาก)	3.65 (0.93) (มาก)	4.00 (0.90) (มาก)	5.39 ^c	0.01*
13. แนะนำ และให้ข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว	4.01 (0.91) (มาก)	4.15 (0.82) (มาก)	3.57 (0.92) (มาก)	3.99 (0.90) (มาก)	8.11 ^c	0.00*
14. ถาม และตอบเกี่ยวกับระยะเวลา และเวลา	3.89 (0.87) (มาก)	4.15 (มาก) (0.82)	3.76 (มาก) (0.91)	3.98 (มาก) (0.87)	4.91 ^{bc}	0.01*
15. เสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า	3.87 (0.87) (มาก)	4.15 (0.79) (มาก)	3.76 (0.78) (มาก)	3.97 (0.83) (มาก)	5.47 ^b	0.00*
16. พูดปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.14 (0.76) (มาก)	4.01 (0.80) (มาก)	3.48 (0.82) (ปานกลาง)	3.95 (0.82) (มาก)	12.69 ^c	0.00*

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
17. พูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	3.85 (0.79) (มาก)	3.99 (0.92) (มาก)	3.46 (0.86) (ปานกลาง)	3.84 (0.88) (มาก)	7.04 ^c	0.00*
18. ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.88 (0.88) (มาก)	3.92 (0.90) (มาก)	3.50 (0.91) (ปานกลาง)	3.82 (0.90) (มาก)	4.41 ^c	0.01*
19. แนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ	3.50 (1.09) (ปานกลาง)	3.74 (0.89) (มาก)	3.30 (1.02) (ปานกลาง)	3.57 (1.00) (มาก)	4.14 ^{bc}	0.02*
20. พูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.76 (0.85) (มาก)	3.59 (1.03) (มาก)	3.07 (0.93) (ปานกลาง)	3.55 (0.98) (มาก)	9.13 ^c	0.00*

ตารางที่ 3.3 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ทักษะการอ่าน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)	\bar{X} (SD) (มาก)		
1. อ่านข้อมูล/เอกสารการเดินทางของลูกค้า	4.02 (0.82) (มาก)	3.89 (0.91) (มาก)	3.76 (0.73) (มาก)	3.91 (0.85) (มาก)	1.74	0.18
2. อ่าน E-mail/ จดหมายธุรกิจ	3.96 (0.86) (มาก)	3.86 (1.07) (มาก)	3.33 (0.85) (ปานกลาง)	3.79 (0.98) (มาก)	7.98 ^c	0.00*
3. อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	3.87 (0.81) (มาก)	3.85 (0.94) (มาก)	3.50 (0.91) (ปานกลาง)	3.79 (0.90) (มาก)	3.57	0.03*
4. อ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ	3.83 (0.94) (มาก)	3.57 (1.09) (มาก)	3.26 (0.87) (ปานกลาง)	3.60 (1.02) (มาก)	5.70 ^{ac}	0.00*
5. อ่านบันทึกย่อ/ข้อความภาษาอังกฤษ	3.74 (0.94) (มาก)	3.58 (1.06) (มาก)	3.00 (0.99) (ปานกลาง)	3.52 (1.04) (มาก)	9.88 ^c	0.00*

ตารางที่ 3.4 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
1. บันทึกข้อมูลการเข้าพัก ของลูกค้ำ	3.85 (มาก) (0.83)	4.26 (มาก) (0.90)	4.02 (มาก) (0.74)	4.07 (มาก) (0.86)	6.59 ^{ab}	0.00*
2. กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม	3.84 (มาก) (0.95)	4.21 (มาก) (0.80)	3.61 (มาก) (0.86)	3.96 (มาก) (0.90)	10.52 ^b	0.00*
3. เขียนบันทึกข้อความสำคัญ ของลูกค้ำจากการสนทนา ทางโทรศัพท์	3.76 (มาก) (0.89)	3.76 (มาก) (1.11)	3.61 (มาก) (0.86)	3.73 (มาก) (0.99)	0.50	0.61
4. บันทึกย่อจากการโต้ตอบ ซักถามลูกค้ำ	3.79 (มาก) (0.93)	3.72 (มาก) (0.99)	3.54 (มาก) (0.91)	3.71 (มาก) (0.95)	1.21	0.30
5. เขียนข้อมูลเส้นทางไปยัง สถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้ำ	3.62 (มาก) (0.90)	3.69 (มาก) (1.05)	3.48 (ปาน กลาง) (0.86)	3.63 (มาก) (0.96)	0.89	0.41
6. เขียนจดหมาย/ E-mail ใน การโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	3.80 (มาก) (0.97)	3.76 (มาก) (1.22)	2.96 (ปาน กลาง) (0.97)	3.61 (มาก) (1.13)	12.07 ^c	0.00*
7. เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อ นำไปปฏิบัติ	3.36 (ปาน กลาง) (1.33)	3.49 (ปาน กลาง) (1.10)	3.19 (ปาน กลาง) (0.95)	3.38 (ปาน กลาง) (1.16)	1.31	0.27

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุก พื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)			
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	F	Sig
8. เขียนรายงานการทำงาน เสนอต่อโรงแรม	3.32 (ปาน กลาง) (1.27)	3.28 (ปาน กลาง) (1.30)	2.93 (ปาน กลาง) (1.10)	3.23 (มาก) (1.26)	1.94	0.15

ภาคผนวก ข

**ตารางแสดงปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้**

ตารางที่ 4.1 ปัญหาในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ทักษะการฟัง	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ	3.24 (0.91) (ปานกลาง)	3.04 (1.05) (ปานกลาง)	2.69 (0.99) (ปานกลาง)	3.04 (1.01) (ปานกลาง)	5.57 ^{ac}	0.00*
2. ฟังสำนวน/ คำสแลงภาษาอังกฤษ	3.10 (0.89) (ปานกลาง)	2.80 (1.00) (ปานกลาง)	2.63 (1.01) (ปานกลาง)	2.88 (0.98) (ปานกลาง)	4.79 ^{ac}	0.00*
3. ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์	3.13 (1.02) (ปานกลาง)	2.68 (0.83) (ปานกลาง)	2.69 (0.82) (ปานกลาง)	2.84 (0.92) (ปานกลาง)	7.81 ^a	0.00*
4. ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ/ กรอกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	3.06 (0.91) (ปานกลาง)	2.60 (0.88) (ปานกลาง)	2.72 (0.83) (ปานกลาง)	2.79 (0.90) (ปานกลาง)	7.66 ^{ab}	0.00*
5. ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง	3.10 (0.95) (ปานกลาง)	2.48 (0.82) (น้อย)	2.94 (0.79) (ปานกลาง)	2.79 (0.91) (ปานกลาง)	15.23 ^b	0.00*
6. ฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ	3.11 (0.96) (ปานกลาง)	2.48 (0.76) (น้อย)	2.83 (0.77) (ปานกลาง)	2.77 (0.88) (ปานกลาง)	15.63 ^b	0.00*

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ทักษะการฟัง	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
7. ฟังเพื่อได้ตอบสนองนาเรื่อง ทั่วไป	2.93 (1.01) (ปาน กลาง)	2.44 (0.98) (น้อย)	2.52 (0.95) (ปาน กลาง)	2.63 (1.00) (ปาน กลาง)	7.20 ^a	0.00*

ตารางที่ 4.2 ปัญหาในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ทักษะการอ่าน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. อ่านบันทึกย่อ/ข้อความ ภาษาอังกฤษ	2.80 (1.04) (ปานกลาง)	2.53 (0.86) (ปานกลาง)	2.39 (0.96) (น้อย)	2.60 (0.96) (ปานกลาง)	3.77 ^{ac}	0.02*
2. อ่าน E-mail/ จดหมาย ธุรกิจ	2.99 (0.92) (ปานกลาง)	2.36 (1.00) (น้อย)	2.39 (1.00) (น้อย)	2.59 (1.02) (ปานกลาง)	12.90 ^a	0.00*
3. อ่านข้อมูล/เอกสารการ เดินทางของลูกค้า	2.93 (0.94) (ปานกลาง)	2.32 (0.95) (น้อย)	2.52 (0.88) (ปานกลาง)	2.57 (0.97) (ปานกลาง)	11.74 ^a	0.00*
4. อ่านประกาศหรือ ข่าวสารต่างๆ	2.76 (0.97) (ปานกลาง)	2.41 (0.93) (น้อย)	2.48 (0.86) (น้อย)	2.55 (0.94) (ปานกลาง)	3.96 ^{ab}	0.02*
5. อ่านข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว	2.79 (0.98) (ปานกลาง)	2.24 (0.79) (น้อย)	2.43 (0.86) (น้อย)	2.47 (0.91) (น้อย)	10.87 ^{ab}	0.00*

ตารางที่ 4.3 ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.08 (0.96) (ปานกลาง)	2.72 (1.00) (ปานกลาง)	2.94 (1.00) (ปานกลาง)	2.89 (1.00) (ปานกลาง)	3.68 ^{ab}	0.03*
2. พูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.00 (0.96) (ปานกลาง)	2.83 (1.13) (ปานกลาง)	2.78 (1.04) (ปานกลาง)	2.88 (1.06) (ปานกลาง)	1.03	0.36
3. พูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	2.98 (0.92) (ปานกลาง)	2.76 (0.94) (ปานกลาง)	2.81 (1.03) (ปานกลาง)	2.85 (0.95) (ปานกลาง)	1.45	0.24
4. สนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์	3.08 (0.95) (ปานกลาง)	2.45 (0.92) (น้อย)	2.48 (0.99) (น้อย)	2.68 (0.98) (ปานกลาง)	13.87 ^a	0.00*
5. อธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	2.95 (1.01) (ปานกลาง)	2.50 (0.95) (น้อย)	2.48 (1.00) (น้อย)	2.66 (1.00) (ปานกลาง)	6.67 ^a	0.00*
6. สอบถาม หรือกล่าวขำคำถามหรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	2.87 (0.95) (ปานกลาง)	2.35 (0.86) (น้อย)	2.56 (0.95) (ปานกลาง)	2.57 (0.93) (ปานกลาง)	8.87 ^{ab}	0.00*

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
7. สนทนาทั่วไปกับลูกค้า	2.73 (1.06) (ปานกลาง)	2.40 (0.88) (น้อย)	2.56 (1.02) (ปานกลาง)	2.55 (0.99) (ปานกลาง)	3.23 ^{ab}	0.04*
8. พูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้านการโรงแรม	2.94 (0.81) (ปานกลาง)	2.33 (0.87) (น้อย)	2.31 (0.80) (น้อย)	2.54 (0.88) (ปานกลาง)	17.15 ^a	0.00*
9. แนะนำ และให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆ กฎระเบียบ หรือข้อห้ามของโรงแรม	2.90 1.02 (ปานกลาง)	2.23 0.83 (น้อย)	2.54 0.77 (ปานกลาง)	2.53 0.94 (ปานกลาง)	15.43 ^{ab}	0.00*
10. พูดปฏิเสธอย่างสุภาพ	2.87 (0.98) (ปานกลาง)	2.24 (0.94) (น้อย)	2.37 (0.73) (น้อย)	2.49 (0.96) (น้อย)	13.08 ^a	0.00*
11. แนะนำ และให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว	2.78 (0.88) (ปานกลาง)	2.27 (0.86) (น้อย)	2.43 (0.60) (น้อย)	2.48 (0.85) (น้อย)	10.49 ^a	0.00*
12. กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด	2.72 (0.94) (ปานกลาง)	2.28 (0.98) (น้อย)	2.48 (0.86) (น้อย)	2.48 (0.96) (น้อย)	5.98 ^{ab}	0.00*

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
13. การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ	2.30 (0.88) (น้อย)	2.86 (0.87) (ปานกลาง)	2.19 (0.90) (น้อย)	2.45 (0.94) (น้อย)	16.54 ^a	0.00*
14. เสนอความช่วยเหลือ/ทางเลือกแก่ลูกค้า	2.64 (0.84) (ปานกลาง)	2.25 (0.82) (น้อย)	2.46 (0.79) (น้อย)	2.43 (0.84) (น้อย)	6.23 ^{ab}	0.00*
15. สอบถามข้อมูล/ความต้องการของลูกค้า	2.71 (1.09) (ปานกลาง)	2.15 (0.75) (น้อย)	2.33 (0.87) (น้อย)	2.39 (0.94) (น้อย)	10.15 ^a	0.00*
16. แนะนำ และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ	2.61 (1.03) (ปานกลาง)	2.16 (0.86) (น้อย)	2.44 (0.82) (น้อย)	2.38 (0.94) (น้อย)	6.71 ^{ab}	0.00*
17. ถาม และตอบเกี่ยวกับระยะทางและเวลา	2.63 (0.98) (ปานกลาง)	2.15 (0.91) (น้อย)	2.39 (0.90) (น้อย)	2.37 (0.96) (น้อย)	7.15 ^{ab}	0.00*
18. กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ	2.68 (0.97) (ปานกลาง)	2.11 (0.80) (น้อย)	2.31 (0.86) (น้อย)	2.35 (0.91) (น้อย)	11.95 ^a	0.00*

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
19. แสดงการตอบรับเมื่อลูกค้า กล่าวชมเชย	2.68 (0.97) (ปานกลาง)	2.04 (0.86) (น้อย)	2.28 (0.83) (น้อย)	2.32 (0.94) (น้อย)	14.08 ^a	0.00*
20. กล่าวต้อนรับ/ทักทาย/อำลา ลูกค้า	2.66 (1.08) (ปานกลาง)	1.96 (0.85) (น้อย)	2.70 (0.67) (ปานกลาง)	2.23 (0.96) (น้อย)	17.25 ^a	0.00*

ตาราง 4.4 ปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
1. เขียนบันทึกข้อความสำคัญ ของลูกค้าจากการสนทนา ทางโทรศัพท์	2.96 (0.81) (ปานกลาง)	2.47 (0.97) (น้อย)	2.46 (0.97) (น้อย)	2.64 (0.94) (ปานกลาง)	9.05 ^a	0.00*
2. เขียนจดหมาย/ E-mail ใน การโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	2.86 (0.89) (ปานกลาง)	2.52 (1.10) (ปานกลาง)	2.35 (0.97) (น้อย)	2.61 (1.02) (ปานกลาง)	5.27 ^a	0.01*
3. บันทึกย่อจากการโต้ตอบ ซักถามลูกค้า	2.92 (0.87) (ปานกลาง)	2.42 (0.93) (น้อย)	2.39 (0.90) (น้อย)	2.59 (0.93) (ปานกลาง)	9.91 ^a	0.00*
4. เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อ นำไปปฏิบัติ	2.68 (1.05) (ปานกลาง)	2.52 (0.96) (ปานกลาง)	2.41 (1.00) (น้อย)	2.56 (1.00) (ปานกลาง)	1.47	0.23
5. เขียนรายงานการทำงาน เสนอต่อโรงแรม	2.76 (1.14) (ปานกลาง)	2.41 (1.02) (น้อย)	2.33 (0.97) (น้อย)	2.52 (1.07) (ปานกลาง)	3.97	0.00*
6. เขียนข้อมูลเส้นทางไปยัง สถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้า	2.72 (0.98) (ปานกลาง)	2.28 (0.85) (น้อย)	2.39 (0.90) (น้อย)	2.46 (0.93) (น้อย)	6.81 ^{ab}	0.00*

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
7. บันทึกข้อมูลการเข้าพัก ของลูกค้า	2.76 (0.95) (ปานกลาง)	2.18 (0.87) (น้อย)	2.54 (0.99) (ปานกลาง)	2.45 (0.96) (น้อย)	10.90 ^{ab}	0.00*
8. กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม	2.80 (1.10) (ปานกลาง)	2.15 (0.83) (น้อย)	2.44 (0.96) (น้อย)	2.44 (1.00) (น้อย)	12.49 ^{ab}	0.00*

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ
ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

6. ท่านมีข้อเสนอแนะให้ภาครัฐ และเอกชนช่วยสนับสนุนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลในการศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ.....สกุล.....

อายุ ปี

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี สาขา

ปริญญาโท สาขา

อื่น ๆ

ระยะเวลาในการทำงาน ปี เดือน

2. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. กรณีในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จะต้องมีความสามารถทางด้านภาษาในด้านใดบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดบ้างในการปฏิบัติงาน อย่างไร (โปรดจัดลำดับความสำคัญ)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมของท่าน เป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีอะไรบ้าง (โปรดจัดลำดับปัญหา)

.....
.....
.....
.....
.....

บทความ 1

ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย

ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558

ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียน 2558

English Needs of Thai Hotel Front Desk Staff in Tourist Attractions of
Southern Thailand in the Move towards ASEAN Economic Community 2015

สุภิตา กภาพสินธุ์¹

Supita Kalasin

นิสากร จารุมณี²

Nisakorn Charumane

Abstract

The purposes of this study were to identify and compare English needs of hotel front desk staff among three areas in southern Thailand: Phuket, Samui Island, and Hat Yai. Data was collected from 315 Thai hotel front desk staff via questionnaires and from 16 Thai hotel front office managers by semi-structured interviews. The data obtained from questionnaires was analyzed by using a frequency distribution, means, standard deviation, and a one-way analysis of variance. Data from interviews was categorized and summarized. The findings revealed that the needs of four English language skills were rated at the high level indicating that listening (\bar{X} = 4.07) and speaking (\bar{X} = 4.03) were mostly needed while reading (\bar{X} = 3.72) and writing (\bar{X} = 3.66) followed closely. The comparison showed that the staff in Phuket and Samui Island needed to use English significantly more than the staff in Hat Yai did ($p < 0.05$) due to the large number of foreign customers using English to communicate. Comparatively, the needs for English in Hat Yai were lower than the other two areas due to the high number of customers that did not use English as their primary language of communication.

¹ นักศึกษาปริญญาโท (สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

M.A. student (Teaching English as an International Language) Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University,
Hat Yai Campus

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

Associate Professor, Ph.D, Department of Languages and Linguistics, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla
University, Hat Yai Campus

Key Words: English needs, Thai hotel front desk staff, tourist attractions of southern Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 315 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 16 คน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดกลุ่ม และสรุปประเด็น ผลการศึกษาพบความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) และการพูด (\bar{X} = 4.03) ซึ่งมีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน (\bar{X} = 3.72) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 3.66) มีความจำเป็นรองลงมา สำหรับประเด็นความแตกต่างพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ต และเกาะสมุยมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ต่างจากพื้นที่หาดใหญ่ซึ่งมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำกว่าพื้นที่อื่น ๆ เนื่องจากลูกค้าจำนวนมากไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

คำสำคัญ: ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานไทยแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

บทนำ

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางภาคใต้ของประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการขยายตัวในธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในจังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555)

ธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นสถานที่รับรอง และอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมคือพนักงานโรงแรมซึ่งนอกจากจะต้องมีศักยภาพทั้งในการให้บริการ และมีความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่รับผิดชอบแล้ว ทักษะภาษาอังกฤษยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (Chaiyapantoh, 2008)

ในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของประเทศสมาชิกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาด และฐานเศรษฐกิจร่วมกัน เพื่อสร้างขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ นอกกลุ่มประเทศสมาชิก โดยมีนโยบายหลักในการเปิดเสรีการค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ (สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง, 2555) โดยเฉพาะการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ อาเซียนได้ทำข้อกำหนดตกลงร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพใน 8 สาขา ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ และการท่องเที่ยว และโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานให้สามารถทำงานในประเทศกลุ่มอาเซียนได้อย่างเสรี (สุวรรณ ตูลยวสินพงษ์, 2554) ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานหลักสาขาการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2556) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรด้านสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว และโรงแรมจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาทั้งทางด้านทักษะการทำงาน และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในอาเซียน หากแรงงานไทยไม่มีการเตรียมความพร้อมอาจก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงคือ ความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้าง และการเข้ามาแทนที่ของแรงงานต่างชาติในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีความพร้อมทั้งทักษะการทำงาน และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่พนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ต้องพัฒนาศักยภาพการให้บริการ และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษควบคู่กัน เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านแรงงานในอาเซียน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวทางภาคใต้ ที่มีอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยว และโรงแรม ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผลจากการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร และผู้ที่ศึกษาในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 875 โรงแรม ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Yamane (อ้างถึงใน Tangniam, 2006) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณจำนวนโรงแรมเท่ากับ 274 โรงแรม จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด 315 คน (จังหวัดภูเก็ต= 109 คน, อำเภอเกาะสมุย= 152 คน, อำเภอหาดใหญ่= 54 คน) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบเพื่อใช้ในการแจกจ่ายแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนก

ต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 16 คน (จังหวัดภูเก็ต= 5 คน, อำเภอเกาะสมุย= 8 คน, อำเภอหาดใหญ่= 3 คน)

2. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย และการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างตามหลักทฤษฎี คำถามในแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นคำถามปลายเปิด เครื่องมือดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ระดับ 0.98 ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดลองใช้เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha Coefficient อยู่ที่ระดับ 0.96 และได้นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกจ่ายแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 8 พฤษภาคม ถึง 25 กรกฎาคม 2556

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามคืนจำนวนทั้งหมด 275 ชุด (จังหวัดภูเก็ต= 98 ชุด, อำเภอเกาะสมุย= 123 ชุด, อำเภอหาดใหญ่= 54 ชุด) โดยคิดเป็นร้อยละ 87.30 ของแบบสอบถามที่แจกจ่ายทั้งหมด และสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 16 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงบันทึก จัดกลุ่มและสรุปประเด็น และนำเสนอโดยการบรรยาย สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

เกณฑ์การแปลความหมายความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษ กำหนดช่วงคะแนนอ้างอิงจาก Best (1997) ดังนี้

4.51-5.00	มีความจำเป็นระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความจำเป็นระดับมาก
2.51-3.50	มีความจำเป็นระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความจำเป็นระดับน้อย
1.00-1.50	มีความจำเป็นระดับน้อยที่สุด

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ (Scheffe) พบคู่ความแตกต่าง ดังต่อไปนี้

- a พื้นที่ภูเก็ตรมีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่
- b พื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่
- c พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุย
- ab พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่หาดใหญ่
- ac พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่เกาะสมุย
- bc พื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่ภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ภาพรวมด้านความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นโดยเฉลี่ยในทุกทักษะอยู่ในระดับมาก โดยมีความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) รองลงมา ได้แก่ ทักษะการพูด (\bar{X} = 4.03) การอ่าน (\bar{X} = 3.72) และการเขียน (\bar{X} = 3.66) ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าในพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.65) มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษแต่ละทักษะน้อยกว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.97) และเกาะสมุย (\bar{X} = 4.01) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ความจำเป็น	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)		
การฟัง	4.17 (0.56) (มาก)	4.11 (0.67) (มาก)	3.78 (0.63) (มาก)	4.07 (0.64) (มาก)	7.45 ^c	0.00*
การพูด	4.05 (0.54) (มาก)	4.13 (0.62) (มาก)	3.76 (0.58) (มาก)	4.03 (0.60) (มาก)	7.43 ^c	0.00*
การอ่าน	3.88 (0.73) (มาก)	3.75 (0.90) (มาก)	3.37 (0.69) (ปานกลาง)	3.72 (0.82) (มาก)	7.20 ^c	0.00*
การเขียน	3.66 (0.72) (มาก)	3.77 (0.80) (มาก)	3.43 (0.64) (ปานกลาง)	3.66 (0.75) (มาก)	4.30 ^{bc}	0.01*

นอกจากนี้ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด (16 คน) ระบุตรงกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นมากที่สุดในการใช้ทักษะการฟัง รองลงมาได้แก่ การใช้ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ

2. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟัง

โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ท่องเที่ยว มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุดทั้งหมด (\bar{X} = 4.07) อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่า พื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 4.17) และเกาะสมุย (\bar{X} = 4.11) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.78) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.45^{\circ}$, $p = 0.00$) เมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่า การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการอยู่ในระดับจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 4.39) และพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่นที่จำเป็นในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ ฟังเพื่อได้ตอบสนองทันทีไป (ข้อ 2: \bar{X} = 4.21) ฟังการทักท้วง (ข้อ 3: \bar{X} = 4.12) ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 4: \bar{X} = 4.12) ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ (ข้อ 5: \bar{X} = 4.04) ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ (ข้อ 6: \bar{X} = 3.87) และฟังสำนวนหรือสแลง (ข้อ 7: \bar{X} = 3.72) อีกทั้งผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นพบว่า พื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นด้านการฟังในระดับที่น้อยกว่าพื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ทักษะการฟัง	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. ฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ	4.32 (0.67) (มาก)	4.55 (0.59) (มากที่สุด)	4.15 (0.71) (มาก)	4.39 (0.66) (มาก)	8.41 ^b	0.00*
2. ฟังเพื่อได้ตอบสนองหาเรื่องทั่ว ๆ ไป	4.19 (0.67) (มาก)	4.33 (0.80) (มาก)	3.98 (0.71) (มาก)	4.21 (0.75) (มาก)	4.34 ^{bc}	0.01*
3. ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง	4.24 (0.73) (มาก)	4.17 (0.82) (มาก)	3.78 (0.79) (มาก)	4.12 (0.88) (มาก)	6.66 ^c	0.00*
4. ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์	4.21 (0.71) (มาก)	4.14 (0.93) (มาก)	3.89 (0.74) (มาก)	4.12 (0.82) (มาก)	2.83	0.06
5. ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ	4.14 (0.87) (มาก)	4.15 (0.84) (มาก)	3.59 (1.00) (มาก)	4.04 (0.91) (มาก)	8.47 ^c	0.00*
6. ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความ/กรอกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	4.12 (0.76) (มาก)	3.76 (0.98) (มาก)	3.67 (0.85) (มาก)	3.87 (0.90) (มาก)	6.30 ^a	0.00*
7. ฟังสำนวน/ คำสแลงภาษาอังกฤษ	3.97 (0.83) (มาก)	3.67 (1.04) (มาก)	3.39 (0.86) (ปานกลาง)	3.72 (0.95) (มาก)	7.09 ^{ac}	0.00*

ทั้งนี้ผลข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ โดยได้ให้ความเห็นว่า ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการฟังความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาติดต่อใช้บริการ

3. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ภาพรวมของความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด (\bar{X} = 4.03) โดยพบว่าพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 4.05) และพื้นที่เกาะสมุย (\bar{X} = 4.13) มีความจำเป็นในด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.76) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.43^c$, $p = 0.00$) ทั้งนี้ในทักษะย่อยพบว่า การกล่าวต้อนรับ ทักทาย และอำลาลูกค้าอยู่ในระดับความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 4.46) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นในระดับสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งในทักษะย่อยด้านที่มีความจำเป็นระดับมากตามลำดับ ได้แก่ การสอบถามความต้องการลูกค้า (ข้อ 2: \bar{X} = 4.28) กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ (ข้อ 3: \bar{X} = 4.26) กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด (ข้อ 4: \bar{X} = 4.22) สนทนาทั่วไป (ข้อ 5: \bar{X} = 4.16) พูดและเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้าน (ข้อ 6: \bar{X} = 4.14) ให้ข้อมูลการบริการของโรงแรม (ข้อ 7: \bar{X} = 4.13) ตอบรับคำชมเชย (ข้อ 8: \bar{X} = 4.09) การเรียกเก็บค่าบริการ (ข้อ 9: \bar{X} = 4.07) สนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 10: \bar{X} = 4.05) สอบถามและกล่าวขำข้อความที่ไม่เข้าใจ (ข้อ 11: \bar{X} = 4.05) และอธิบายสาเหตุความผิดพลาด (ข้อ 12: \bar{X} = 4.00) สำหรับความจำเป็นในข้ออื่น ๆ มีความจำเป็นไม่สูงเท่าข้อที่กล่าวมา และข้อที่มีระดับความจำเป็นต่ำที่สุด คือ การพูดได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (ข้อ 20: \bar{X} = 3.55) นอกจากนี้ผลจากการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่หาดใหญ่มีความจำเป็นด้านการฟังน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยระบุในหลายประเด็นในระดับปานกลางเท่านั้น ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. กล่าวต้อนรับ/ทักทาย/อำลา ลูกค้า	4.42 (0.70) (มาก)	4.58 (0.59) (มากที่สุด)	4.26 (0.65) (มาก)	4.46 (0.65) (มาก)	4.89 ^{bc}	0.01*
2. สอบถามข้อมูล/ความต้องการ ของลูกค้า	4.18 (0.83) (มาก)	4.41 (0.72) (มาก)	4.15 (0.66) (มาก)	4.28 (0.76) (มาก)	3.39	0.04*
3. กล่าวแสดงความต้องการด้วย ความสุภาพ	4.23 (0.72) (มาก)	4.40 (0.74) (มาก)	4.00 (0.67) (มาก)	4.26 (0.73) (มาก)	5.85 ^{bc}	0.00*
4. กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความ ผิดพลาด	4.20 0.82 (มาก)	4.37 0.74 (มาก)	3.93 0.80 (มาก)	4.22 0.80 (มาก)	5.98 ^{bc}	0.00*
5. สนทนาทั่วไปกับลูกค้า	4.13 (0.81) (มาก)	4.20 (0.83) (มาก)	4.11 (0.69) (มาก)	4.16 (0.79) (มาก)	0.34	0.71
6. พูดและ เข้าใจคำศัพท์เฉพาะ ด้านการโรงแรม	4.16 (0.73) (มาก)	4.20 (0.84) (มาก)	3.94 (0.83) (มาก)	4.14 (0.80) (มาก)	2.04	0.13
7. แนะนำ และให้ข้อมูลด้านการ บริการต่างๆ กฎระเบียบ หรือข้อ ห้ามของโรงแรม	4.16 (0.85) (มาก)	4.19 (0.84) (มาก)	3.93 (0.97) (มาก)	4.13 (0.87) (มาก)	1.82	0.16
8. แสดงการต้อนรับเมื่อลูกค้า กล่าวชมเชย	4.12 (0.76) (มาก)	4.12 (0.80) (มาก)	3.94 (0.71) (มาก)	4.09 (0.77) (มาก)	1.16	0.31

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)	\bar{X} (SD) (มาก)		
9. การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ	4.01 (0.89) (มาก)	4.26 (0.78) (มาก)	3.74 (0.96) (มาก)	4.07 (0.87) (มาก)	7.28 ^{bc}	0.00*
10. สนทนาได้ตอบทางโทรศัพท์	4.14 (0.85) (มาก)	4.05 (0.95) (มาก)	3.91 (0.92) (มาก)	4.05 0.91 (มาก)	1.18	0.31
11. สอบถาม หรือกล่าวคำคำถาม หรือข้อความที่ไม่เข้าใจ	4.19 (0.78) (มาก)	4.03 (0.90) (มาก)	3.81 (0.78) (มาก)	4.05 (0.84) (มาก)	3.63 ^{ac}	0.03*
12. อธิบายสาเหตุของความผิดพลาด	4.05 (0.83) (มาก)	4.11 (0.92) (มาก)	3.65 (0.93) (มาก)	4.00 (0.90) (มาก)	5.39 ^c	0.01*
13. แนะนำ และให้ข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว	4.01 (0.91) (มาก)	4.15 (0.82) (มาก)	3.57 (0.92) (มาก)	3.99 (0.90) (มาก)	8.11 ^c	0.00*
14. ถาม และตอบเกี่ยวกับ ระยะเวลา และเวลา	3.89 (0.87) (มาก)	4.15 (มาก) (0.82)	3.76 (มาก) (0.91)	3.98 (มาก) (0.87)	4.91 ^{bc}	0.01*
15. เสนอความช่วยเหลือ/ ทางเลือกแก่ลูกค้า	3.87 (0.87) (มาก)	4.15 (0.79) (มาก)	3.76 (0.78) (มาก)	3.97 (0.83) (มาก)	5.47 ^b	0.00*
16. พูดปฏิบัติอย่างสุภาพ	4.14 (0.76) (มาก)	4.01 (0.80) (มาก)	3.48 (0.82) (ปานกลาง)	3.95 (0.82) (มาก)	12.69 ^c	0.00*
17. พูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้องตามสถานการณ์ (Tone)	3.85 (0.79) (มาก)	3.99 (0.92) (มาก)	3.46 (0.86) (ปานกลาง)	3.84 (0.88) (มาก)	7.04 ^c	0.00*

ทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
18. ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษ ได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.88 (0.88) (มาก)	3.92 (0.90) (มาก)	3.50 (0.91) (ปาน กลาง)	3.82 (0.90) (มาก)	4.41 ^c	0.01*
19. แนะนำ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่าง ประเทศ	3.50 (1.09) (ปาน กลาง)	3.74 (0.89) (มาก)	3.30 (1.02) (ปาน กลาง)	3.57 (1.00) (มาก)	4.14 ^{bc}	0.02*
20. พูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.76 (0.85) (มาก)	3.59 (1.03) (มาก)	3.07 (0.93) (ปาน กลาง)	3.55 (0.98) (มาก)	9.13 ^c	0.00*

นอกจากนี้ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด (16 คน) ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการพูดรองจากทักษะการฟังในการทักทาย และสอบถามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าใหญ่ (10 คน) เห็นว่าไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม

4. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในระดับมากทั้งหมด (\bar{X} = 3.72) โดยในพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.88) และเกาะสมุย (\bar{X} = 3.75) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.37) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 7.20^c, p = 0.00) ทั้งนี้ในทักษะย่อยพบว่า การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้ามีความจำเป็นในระดับสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ (ข้อ 1: \bar{X} = 3.91) และในพื้นที่ภูเก็ตมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่อื่น แต่ไม่พบความจำเป็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่าง 3 พื้นที่ ทั้งนี้ทักษะย่อยที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ (ข้อ 2: \bar{X} = 3.79) การอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (ข้อ 3: \bar{X} = 3.79) การ

อ่านประกาศหรือข่าวสารต่าง ๆ (ข้อ 4: \bar{X} = 3.60) และการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ (ข้อ 5: \bar{X} = 3.52) และผลการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่าพื้นที่ขนาดใหญ่มีความจำเป็นในด้านการอ่านในระดับน้อยกว่าทุกพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ทักษะการอ่าน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. อ่านข้อมูล/เอกสารการเดินทางของลูกค้า	4.02 (0.82) (มาก)	3.89 (0.91) (มาก)	3.76 (0.73) (มาก)	3.91 (0.85) (มาก)	1.74	0.18
2. อ่าน E-mail/ จดหมายธุรกิจ	3.96 (0.86) (มาก)	3.86 (1.07) (มาก)	3.33 (0.85) (ปานกลาง)	3.79 (0.98) (มาก)	7.98 ^c	0.00*
3. อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	3.87 (0.81) (มาก)	3.85 (0.94) (มาก)	3.50 (0.91) (ปานกลาง)	3.79 (0.90) (มาก)	3.57	0.03*
4. อ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ	3.83 (0.94) (มาก)	3.57 (1.09) (มาก)	3.26 (0.87) (ปานกลาง)	3.60 (1.02) (มาก)	5.70 ^{ac}	0.00*
5. อ่านบันทึกย่อ/ข้อความภาษาอังกฤษ	3.74 (0.94) (มาก)	3.58 (1.06) (มาก)	3.00 (0.99) (ปานกลาง)	3.52 (1.04) (มาก)	9.88 ^c	0.00*

ความจำเป็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม (16 คน) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในการอ่านข้อมูล เอกสารของลูกค้ามากที่สุด ถึงแม้ว่าระดับความจำเป็นอาจจะไม่มากเท่าการใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษ

5. ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการเขียนตั้งแต่ระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.66) เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าพื้นที่เกาะสมุย (\bar{X} = 3.77) และภูเก็ต (\bar{X} = 3.66) มีความจำเป็นด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ (\bar{X} = 3.42) โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 4.30^{bc}$, $p = 0.01$) อีกทั้งเมื่อพิจารณาทักษะย่อยพบว่า การบันทึกข้อมูลการเข้าพัก (ข้อ 1: \bar{X} = 4.07) มีความจำเป็นสูงสุดทั้ง 3 พื้นที่ โดยพื้นที่เกาะสมุยมีความจำเป็นที่สูงกว่าพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม (ข้อ 2: \bar{X} = 3.96) เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ (ข้อ 3: \bar{X} = 3.73) บันทึกย่อจากการโต้ตอบ ชักถาม (ข้อ 4: \bar{X} = 3.71) เขียนข้อมูลเส้นทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ (ข้อ 5: \bar{X} = 3.63) เขียนจดหมายและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อ 6: \bar{X} = 3.61) เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ (ข้อ 7: \bar{X} = 3.38) และเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม (ข้อ 8: \bar{X} = 3.23) และผลจากการเปรียบเทียบระดับความจำเป็นระหว่าง 3 พื้นที่พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นข้อ 2 และ 6 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
1. บันทึกข้อมูลการเข้าพัก ของลูกค้า	3.85 (มาก) (0.83)	4.26 (มาก) (0.90)	4.02 (มาก) (0.74)	4.07 (มาก) (0.86)	6.59 ^{ab}	0.00*
2. กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม	3.84 (มาก) (0.95)	4.21 (มาก) (0.80)	3.61 (มาก) (0.86)	3.96 (มาก) (0.90)	10.52 ^b	0.00*
3. เขียนบันทึกข้อความ สำคัญของลูกค้าจากกา รสนทนาทางโทรศัพท์	3.76 (มาก) (0.89)	3.76 (มาก) (1.11)	3.61 (มาก) (0.86)	3.73 (มาก) (0.99)	0.50	0.61
4. บันทึกย่อจากการได้ตอบ ซักถามลูกค้า	3.79 (มาก) (0.93)	3.72 (มาก) (0.99)	3.54 (มาก) (0.91)	3.71 (มาก) (0.95)	1.21	0.30
5. เขียนข้อมูลเส้นทางไปยัง สถานที่ต่าง ๆ ให้ลูกค้า	3.62 (มาก) (0.90)	3.69 (มาก) (1.05)	3.48 (ปาน กลาง) (0.86)	3.63 (มาก) (0.96)	0.89	0.41
6. เขียนจดหมาย/ E-mail ใน การได้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ	3.80 (มาก) (0.97)	3.76 (มาก) (1.22)	2.96 (ปาน กลาง) (0.97)	3.61 (มาก) (1.13)	12.07 ^c	0.00*
7. เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อ นำไปปฏิบัติ	3.36 (ปาน กลาง) (1.33)	3.49 (ปาน กลาง) (1.10)	3.19 (ปาน กลาง) (0.95)	3.38 (ปาน กลาง) (1.16)	1.31	0.27

ทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
4.8 เขียนรายงานการทำงาน เสนอต่อโรงแรม	3.32 (ปานกลาง) (1.27)	3.28 (ปานกลาง) (1.30)	2.93 (ปานกลาง) (1.10)	3.23 (มาก) (1.26)	1.94	0.15

ในการทำงานเดียวกัน ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 16 คน แสดงให้เห็นว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีความจำเป็นน้อยที่สุดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานต้อนรับมีความจำเป็นในการเขียนภาษาอังกฤษจำกัดเฉพาะเรื่องกรอกข้อมูล หรือบันทึกข้อความสั้น ๆ เท่านั้น

สรุปผล และอภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากทุกทักษะ โดยเรียงตามลำดับ คือ ทักษะการฟัง (\bar{X} = 4.07) ทักษะการพูด (\bar{X} = 4.03) ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 3.72) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 3.66) ทุกฝ่ายระบุตรงกันถึงความจำเป็นสูงสุดในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดยประเด็นหลักที่มีความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษนั้น เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารระดับเบื้องต้นในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพื่อฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อได้ตอบสนองหาเรื่องทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ และฟังเพื่อจดบันทึกจากการศึกษาของ Tangniam (2006) พบว่าการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) รวมถึงการฟังความต้องการของลูกค้าทางโทรศัพท์ อีกทั้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นรองลงมาในใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาเบื้องต้นกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ในการกล่าวต้อนรับ กล่าวทักทาย และกล่าวคำอำลา สอบถามข้อมูลและความต้องการของลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด เนื่องจากทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษนั้น เป็นทักษะที่จำเป็นต้องใช้ควบคู่กันเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005) และ Dejkunjorn (2005) และ Chaiyapantoh (2008) พบว่าการใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากที่สุดในการ

ติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าประเด็นหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดในการปฏิบัติงานมีจำนวนมากกว่าทักษะอื่น ๆ (ตารางที่ 2: 20 ประเด็น) และเป็นที่น่าสนใจว่าการพูดให้ถูกหลักไวยากรณ์ ซึ่งได้รับการระบุว่ามีความจำเป็นในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความจำเป็นด้านการพูดในหัวข้อ หรือประเด็นอื่น ๆ พบว่าการพูดตามหลักไวยากรณ์ที่สมบูรณ์แบบ มีความจำเป็นน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจให้ความสำคัญในแง่ของความสะดวกในการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจมากกว่าความถูกต้องแม่นยำของหลักภาษา อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นต้องอ่านเฉพาะข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจุดหมายธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และบันทึกย่อเท่านั้น สำหรับความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษก็เช่นกัน พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความจำเป็นในการเขียนเฉพาะเรื่องการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม และการเขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้า

สำหรับประเด็นความแตกต่างของระดับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับของโรงแรมใน 3 พื้นที่นั้น จากการศึกษพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความจำเป็นในการใช้ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุย พบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติทั้งที่เป็นเจ้าของภาษา และที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ผู้ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการกับลูกค้า อีกทั้งพบว่าในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่นั้น ลูกค้าที่เข้าใช้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวไทย รองลงมา ได้แก่ ชาวมาเลเซีย และสิงคโปร์ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร ดังนั้นพนักงานจึงมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางที่สถาบันหรือหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่ ภูเก็ต เกาะสมุย และหาดใหญ่ นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนการสอนควรได้รับการออกแบบให้มีความสอดคล้องกับความจำเป็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในแต่ละพื้นที่ ดังต่อไปนี้

1.1 พื้นที่ภูเก็ต

ควรมุ่งพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการเบื้องต้นทั้งที่เป็นการสื่อสารแบบต่อหน้า (face to face) และการสนทนาทางโทรศัพท์ รวมถึงความสุภาพในการใช้ภาษา ได้แก่ การฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลาลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ควรมุ่งเน้นกิจกรรมการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางลูกค้า จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจุดหมายธุรกิจ และอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้น ผู้เรียนมีความจำเป็นในการเรียนรู้การเขียนบันทึกข้อมูลการเข้าพัก กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม เขียนจุดหมายหรือจุดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกย่อจากการได้ตอบซักถามลูกค้า

1.2 พื้นที่เกาะสมุย

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความจำเป็นมากที่สุดในการให้บริการ ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการกล่าวต้อนรับ ทักทายหรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการลูกค้า กล่าวแสดงความต้องการด้วยความสุภาพ และการกล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด ด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้การฟังความต้องการของลูกค้า ฟังเพื่อได้ตอบสนองเรื่องทั่วไป ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง และฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ สำหรับกิจกรรมด้านทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ควรมุ่งเน้น ได้แก่ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม และเขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาโทรศัพท์ และด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้เกี่ยวกับการอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านจุดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจุดหมายธุรกิจ และการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

1.3 พื้นที่ขนาดใหญ่

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ขนาดใหญ่นั้นมีความจำเป็นโดยภาพรวมในการใช้ภาษาอังกฤษต่ำกว่าพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุย โดยทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในการฟังความต้องการของลูกค้าในการติดต่อใช้บริการ ฟังเพื่อได้ตอบสนองทันท่วงทีไป ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวต้อนรับ ทักทาย หรืออำลา สอบถามข้อมูลหรือความต้องการ และสนทนาทั่วไปกับลูกค้า สำหรับทักษะการอ่านและทักษะการเขียนภาษาอังกฤษนั้น แม้ว่าจะมีความจำเป็นไม่สูงนัก แต่ผู้เรียนยังคงมีความจำเป็นในการใช้ทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การอ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ การบันทึกข้อมูลการเข้าพักของลูกค้า กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ของโรงแรม เขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาทางโทรศัพท์ และบันทึกย่อจากการได้ตอบซักถามลูกค้า

2. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานไทยในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้านั้นจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐ และเอกชนในการจัดอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการฝึกอบรมทั้งภายใน และภายนอกองค์กรโดยผู้เชี่ยวชาญ จะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับแรงงานต่างชาติในกลุ่มอาเซียนได้อีกทั้งการจัดทดสอบวัดระดับความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จะช่วยให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2556). *ประวัติความเป็นมา AEC*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=7063:-

[aec&catid=304:aecasean](http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=7063:-aec&catid=304:aecasean) (วันที่ค้นข้อมูล : 13 กุมภาพันธ์ 2556).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ภาวะเศรษฐกิจการเงินภาคใต้ เดือนมีนาคม 2555*.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/>

[Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib_/full_Mar55.pdf](http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib_/full_Mar55.pdf)

(วันที่ค้นข้อมูล : 10 มกราคม 2556).

- สุทัศน์ เศรษฐ์บุญสร้าง. (2555). *ประชาคมอาเซียน 2558*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/pp_Suthad.PDF (วันที่ค้นข้อมูล : 13 กุมภาพันธ์ 2556).
- สุวรรณา ตุลยวสินพงค์. (2554). *การเตรียมพร้อมของกำลังคนเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี และการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://bcid.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=uwK3lMrP8H4%3D&tabid=55> (วันที่ค้นข้อมูล : 13 กุมภาพันธ์ 2556).
- Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai* (Master's thesis). Bangkok: Kasetsart University. Retrieved January 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Best, J. W. (1997). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Chaiyapantoh, P. (2008). *The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province* (Master's thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Ubon Ratchathani). Retrieved January 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Dejkunjom, S. (2005). *Identifying the English language needs of Thai pilots* (Master's thesis). Bangkok: Kasetsart University. Retrieved January 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>
- Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai airways ground staff* (Master's thesis). Bangkok: Kasetsart University. Retrieved January 10, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>

บทความ 2

**ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย
ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558**

**ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่
ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558**
Problems in Using English of Thai Hotel Front Desk Staff in Tourist Attractions of
Southern Thailand in the Move towards ASEAN Economic Community 2015

สุกิตา กาฬสินธุ์^{*}

Supita Kalasin

นิสากร จารุมณี **, Ph.D.

Nisakorn Charumanee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และเปรียบเทียบระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าชาวไทย จำนวน 315 คน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการแผนกชาวไทย จำนวน 16 คน ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นำมาจัดกลุ่ม และสรุปประเด็น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับปานกลาง และเมื่อเรียงลำดับพบว่าปัญหาลำดับแรก คือ การใช้ทักษะการฟัง (\bar{X} = 2.82) รองลงมา คือ ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 2.53) ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นด้วยว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ที่เกิดประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในระดับสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่ และเกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำหลัก: ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ พนักงานไทยแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาภาษาและภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่



Abstract

The objectives of this study were to investigate problems and to compare the degree of problems in using English of Thai hotel front desk staff among three areas in southern Thailand: Phuket, Samui, and Hat Yai. The instruments employed were questionnaires for 315 Thai front desk staff and semi-structured interviews with 16 Thai front office managers. The data collected by questionnaires was analyzed by using frequency distribution, means, standard deviation, and one-way analysis of variance. Data from interview was categorized and summarized. It was found that the perceived problems in using the four skills were moderately serious. Among these, listening skill was ranked first (\bar{X} = 2.82) followed by reading (\bar{X} = 2.55), speaking (\bar{X} = 2.53) and writing (\bar{X} = 2.53). The comparison showed that the staff in Phuket faced problems in using the four English skills significantly more seriously than the staff in Hat Yai and Samui ($p < 0.05$).

Keywords: Problems in using English, Thai hotel front desk staff, Tourist attractions of Southern, Thailand

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นธุรกิจสาขาหนึ่งที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติให้ความสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ม.ป.ป.) สถานที่ท่องเที่ยวในภาคใต้ของประเทศไทยนั้น ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ 3 พื้นที่หลัก ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางชายทะเลที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เป็นชาวยุโรป และในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งตั้งอยู่บริเวณภาคใต้ตอนล่าง ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เป็นชาวมาเลเซีย และสิงคโปร์ อันเนื่องมาจากกระยะทางที่ไม่ไกลมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2556)

ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจสาขาการท่องเที่ยวที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้คุณภาพการบริการของบุคลากรภายในโรงแรมถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม เพราะหากพนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ และจำนวนของลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในอนาคตที่อาจลดน้อยลงได้ ดังนั้นในการคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานในโรงแรมโดยเฉพาะในแผนกต้อนรับส่วนหน้าซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางในการ



ให้บริการแก่ลูกค้าจึงมีความจำเป็นต้องคัดเลือกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีบุคลิกภาพดี และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งจากการศึกษาของ Lehtonen and Karjalainen (2008) พบว่าความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานอีกด้วย โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งถือเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั่วโลก ดังนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จึงควรมีทั้งศักยภาพในการปฏิบัติงานและความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ

ภายในปี 2558 ประเทศไทยจะก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจด้านบริการที่ได้รับผลกระทบด้านแรงงานโดยตรง อันเนื่องมาจากการถูกระบุให้เป็นสาขาบริการสำคัญที่แรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานได้ง่ายขึ้น หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยจึงเกิดความวิตกกังวลต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะในการเตรียมความพร้อมให้แก่ตลาดแรงงานในธุรกิจการท่องเที่ยว (รัฐชรัณ กัญจนศิลานนท์, 2556) ทั้งนี้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมยังคงมีข้อบกพร่องในการให้บริการ เนื่องจากยังคงมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ (Chaiyapantoh, 2008) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมอย่างเร่งด่วนให้แก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม ทั้งด้านการบริการ และด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการเข้ามาแทนที่ของแรงงานต่างชาติของประเทศสมาชิกอาเซียน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผลการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม รวมไปถึงแก้ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรสาขาการโรงแรมมีการพัฒนาทางด้านทักษะภาษาอังกฤษ และมีความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้



วิธีการวิจัย

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 875 โรงแรม โดยผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (อ้างถึงใน Tangniam, 2006) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นจำนวนโรงแรม เท่ากับ 274 โรงแรม จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มแบบโควตา ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด 315 คน ได้แก่ พื้นที่ภูเก็ต 109 คน พื้นที่เกาะสมุย 152 คน และพื้นที่หาดใหญ่ 54 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบกับรายชื่อโรงแรมทั้งหมดเพื่อให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงแรมเพื่อแจกจ่ายแบบสอบถาม ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ได้จำนวน 16 คน ได้แก่ พื้นที่ภูเก็ต 5 คน พื้นที่เกาะสมุย 8 คน และพื้นที่หาดใหญ่ 3 คน

2. การพัฒนาเครื่องมือวิจัย และการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับฝ่ายพัฒนาบุคลากรโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 3 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามสำหรับพนักงาน และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้จัดการ โดยคำถามในแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.98 จากนั้นได้ปรับปรุง และนำไปทดสอบกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในอำเภอหาดใหญ่ และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.96 จากนั้นจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้



ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาต และนัดหมายล่วงหน้ากับโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 315 ชุด และสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็น จำนวน 16 คน คนละ 30 นาที ด้วยตนเอง ระหว่างเดือน พฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม 2556 โดยทำการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ จากนั้นรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งหมด 275 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.30 ของแบบสอบถามที่แจกจ่าย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ถอดเสียงบันทึก จากนั้นวิเคราะห์โดยการจำแนกข้อมูล และจัดกลุ่มให้เป็นระบบ และนำเสนอข้อมูลโดยการบรรยาย ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบคู่ความแตกต่าง ดังนี้

- a พื้นที่ที่เกิดมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่
- b พื้นที่เกาะสมุยมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่
- c พื้นที่หาดใหญ่มีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุย
- ab พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่เกาะสมุยมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่หาดใหญ่
- ac พื้นที่ภูเก็ตและพื้นที่หาดใหญ่มีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่เกาะสมุย
- bc พื้นที่เกาะสมุยและพื้นที่หาดใหญ่มีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่แตกต่างกับพื้นที่ภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ภาพรวมปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ภาพรวมของปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาโดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด (\bar{X} = 2.82) รองลงมา ได้แก่ ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ (\bar{X} = 2.53) เมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าพื้นที่ภูเก็ตประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่และพื้นที่เกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1



นอกจากนี้ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด (16 คน) ระบุตรงกันว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัญหาในการใช้ทักษะการพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้

ปัญหา	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)	\bar{X} (SD) (น้อย)	\bar{X} (SD) (น้อย)	\bar{X} (SD) (ปานกลาง)		
การฟัง	3.10 (0.74) (ปานกลาง)	2.65 (0.72) (ปานกลาง)	2.72 (0.71) (ปานกลาง)	2.82 (0.75) (ปานกลาง)	11.24 ^a	0.00*
การอ่าน	2.85 (0.85) (ปานกลาง)	2.37 (0.80) (น้อย)	2.44 (0.82) (น้อย)	2.55 (0.85) (ปานกลาง)	10.01 ^a	0.00*
การพูด	2.82 (0.72) (ปานกลาง)	2.32 (0.69) (น้อย)	2.47 (0.62) (น้อย)	2.53 (0.72) (ปานกลาง)	14.56 ^a	0.00*
การเขียน	2.81 (0.75) (ปานกลาง)	2.37 (0.76) (น้อย)	2.41 (0.78) (น้อย)	2.53 (0.78) (ปานกลาง)	9.87 ^a	0.01*

2. ปัญหาการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ในการพิจารณาประเด็นย่อยที่เป็นปัญหาเกี่ยวข้องกับทักษะการฟังใน 5 ลำดับแรก พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาสูงสุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ (\bar{X} = 3.04) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ภูเก็ต (\bar{X} = 3.24) และเกาะสมุย (\bar{X} = 3.04) โดยพื้นที่ภูเก็ตมีปัญหาด้านนี้สูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ฟัง



จำนวนหรือสแลง (\bar{X} = 2.88) ฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์ (\bar{X} = 2.84) และฟังเพื่อจดบันทึกข้อความ (\bar{X} = 2.79) ทั้งนี้การฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง (\bar{X} = 2.79) พบว่ามีปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลางในแต่ละพื้นที่ โดยพบปัญหาในระดับน้อยในพื้นที่เกาะสมุย ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัญหาการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ

ปัญหาทักษะการฟัง	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. ฟังภาษาอังกฤษ สำเนียงต่าง ๆ	3.24 (0.91) (ปานกลาง)	3.04 (1.05) (ปานกลาง)	2.69 (0.99) (ปานกลาง)	3.04 (1.01) (ปานกลาง)	5.57 ^{ac}	0.00*
2. ฟังจำนวน/ คำสแลง ภาษาอังกฤษ	3.10 (0.89) (ปานกลาง)	2.80 (1.00) (ปานกลาง)	2.63 (1.01) (ปานกลาง)	2.88 (0.98) (ปานกลาง)	4.79 ^{ac}	0.00*
3. ฟังบทสนทนาทาง โทรศัพท์	3.13 (1.02) (ปานกลาง)	2.68 (0.83) (ปานกลาง)	2.69 (0.82) (ปานกลาง)	2.84 (0.92) (ปานกลาง)	7.81 ^a	0.00*
4. ฟังเพื่อจดบันทึก ข้อความ/ กรอกข้อมูล เกี่ยวกับลูกค้า	3.06 (0.91) (ปานกลาง)	2.60 (0.88) (ปานกลาง)	2.72 (0.83) (ปานกลาง)	2.79 (0.90) (ปานกลาง)	7.66 ^{ab}	0.00*
5. ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง	3.10 (0.95) (ปานกลาง)	2.48 (0.82) (น้อย)	2.94 (0.79) (ปานกลาง)	2.79 (0.91) (ปานกลาง)	15.23 ^b	0.00*

ทั้งนี้ผลข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่ของโรงแรมใน 3 พื้นที่ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 68.75) ซึ่งเห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบปัญหามากที่สุดเมื่อต้องฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ที่หลากหลายของลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ทั้งนี้ผู้จัดการแผนก จำนวน 5 คน (ร้อยละ 31.25) เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าใหญ่พบปัญหาในการฟังจำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ



3. ปัญหาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ในการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมทั้ง 3 พื้นที่ มีปัญหาสูงสุดในการอ่านบันทึกย่อ หรือข้อความภาษาอังกฤษ (\bar{X} = 2.60) ซึ่งเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ เกาะสมุย และในทักษะย่อยดังกล่าวนี้พื้นที่ภูเก็ตมีระดับปัญหาสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทักษะย่อยอื่น ๆ ที่มีปัญหาลดลงตามลำดับ ได้แก่ การอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายธุรกิจ (\bar{X} = 2.59) อ่านข้อมูล หรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า (\bar{X} = 2.57) และอ่านประกาศ หรือข่าวสารต่าง ๆ (\bar{X} = 2.55) สำหรับการอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (\bar{X} = 2.47) พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัญหาการใช้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ

ปัญหาทักษะการอ่าน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1. อ่านบันทึกย่อ/ข้อความภาษาอังกฤษ	2.80 (1.04) (ปานกลาง)	2.53 (0.86) (ปานกลาง)	2.39 (0.96) (น้อย)	2.60 (0.96) (ปานกลาง)	3.77 ^{ac}	0.02*
2. อ่าน E-mail/ จดหมายธุรกิจ	2.99 (0.92) (ปานกลาง)	2.36 (1.00) (น้อย)	2.39 (1.00) (น้อย)	2.59 (1.02) (ปานกลาง)	12.90 ^a	0.00*
3. อ่านข้อมูล/เอกสารการเดินทางของลูกค้า	2.93 (0.94) (ปานกลาง)	2.32 (0.95) (น้อย)	2.52 (0.88) (ปานกลาง)	2.57 (0.97) (ปานกลาง)	11.74 ^a	0.00*
4. อ่านประกาศหรือข่าวสารต่างๆ	2.76 (0.97) (ปานกลาง)	2.41 (0.93) (น้อย)	2.48 (0.86) (น้อย)	2.55 (0.94) (ปานกลาง)	3.96 ^{ab}	0.02*
5. อ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	2.79 (0.98) (ปานกลาง)	2.24 (0.79) (น้อย)	2.43 (0.86) (น้อย)	2.47 (0.91) (น้อย)	10.87 ^{ab}	0.00*



ผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 93.75) ที่ชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโดยส่วนใหญ่มีปัญหาในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความสั้น ๆ อย่างไม่รู้ก็ตามผู้จัดการแผนก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 6.25) เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ

4. ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ พบว่าการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้องเป็นปัญหาระดับสูงสุด (\bar{X} = 2.89) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ภูเก็ต และหาดใหญ่ โดยในพื้นที่ภูเก็ตมีระดับปัญหาคำนี้นสูงกว่าพื้นที่เกาะสมุยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ทักษะย่อยที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (\bar{X} = 2.88) และพูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้อง (\bar{X} = 2.85) ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวนี้ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 3 พื้นที่ สำหรับการสนทนาได้ตอบทางโทรศัพท์ (\bar{X} = 2.68) และอธิบายสาเหตุความผิดพลาด (\bar{X} = 2.66) พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลางในแต่ละพื้นที่ โดยพบปัญหาในระดับน้อยในพื้นที่เกาะสมุย และหาดใหญ่ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัญหาการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ปัญหาทักษะการพูด	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)	\bar{X} (SD)		
1 ออกเสียงคำในภาษาอังกฤษ ได้ถูกต้อง (Pronunciation)	3.08 (0.96) (ปานกลาง)	2.72 (1.00) (ปานกลาง)	2.94 (1.00) (ปานกลาง)	2.89 (1.00) (ปานกลาง)	3.68 ^{ab}	0.03*
2 พูดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.00 (0.96) (ปานกลาง)	2.83 (1.13) (ปานกลาง)	2.78 (1.04) (ปานกลาง)	2.88 (1.06) (ปานกลาง)	1.03	0.36
3 พูดโดยใช้น้ำเสียงได้ถูกต้อง ตามสถานการณ์ (Tone)	2.98 (0.92) (ปานกลาง)	2.76 (0.94) (ปานกลาง)	2.81 (1.03) (ปานกลาง)	2.85 (0.95) (ปานกลาง)	1.45	0.24
4 สนทนาได้ตอบทางโทรศัพท์	3.08 (0.95) (ปานกลาง)	2.45 (0.92) (น้อย)	2.48 (0.99) (น้อย)	2.68 (0.98) (ปานกลาง)	13.87 ^a	0.00*
5 อธิบายสาเหตุของความ ผิดพลาด	2.95 (1.01) (ปานกลาง)	2.50 (0.95) (น้อย)	2.48 (1.00) (น้อย)	2.66 (1.00) (ปานกลาง)	6.67 ^a	0.00*



ผลจากตารางข้างต้นสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนใหญ่ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 75) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหามากที่สุดในการออกเสียงคำภาษาอังกฤษ ไม่ถูกต้อง และพูดไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ทั้งนี้ผู้จัดการแผนก จำนวน 4 คน (ร้อยละ 25) เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการพูดโดยใช้น้ำเสียงไม่ถูกต้องตามสถานการณ์เป็นส่วนใหญ่

5. ปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบว่า การเขียนบันทึกข้อความสำคัญทางโทรศัพท์เป็นปัญหาระดับสูงสุด (\bar{X} = 2.64) และเป็นปัญหาระดับสูงสุดในพื้นที่ที่เกิดโดยมีระดับปัญหาสูงกว่าพื้นที่เกาะสมุย และหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 9.05^a$, $p = 0.00$) อีกทั้งในทักษะย่อยที่มีระดับปัญหารองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การเขียนจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{X} = 2.61) บันทึกย่อจากการได้ตอบคำถาม (\bar{X} = 2.59) เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ (\bar{X} = 2.56) และเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม (\bar{X} = 2.52) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่พบว่าพื้นที่เกาะสมุย และพื้นที่หาดใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการเขียนในประเด็นต่าง ๆ ในระดับน้อยถึงปานกลาง ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัญหาการใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

ปัญหาทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
1. เขียนบันทึกข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์	2.96 (0.81) (ปานกลาง)	2.47 (0.97) (น้อย)	2.46 (0.97) (น้อย)	2.64 (0.94) (ปานกลาง)	9.05 ^a	0.00*
2. เขียนจดหมาย/ E-mail ในการติดต่อเป็นภาษาอังกฤษ	2.86 (0.89) (ปานกลาง)	2.52 (1.10) (ปานกลาง)	2.35 (0.97) (น้อย)	2.61 (1.02) (ปานกลาง)	5.27 ^a	0.01*
3. บันทึกย่อจากการได้ตอบคำถามลูกค้า	2.92 (0.87) (ปานกลาง)	2.42 (0.93) (น้อย)	2.39 (0.90) (น้อย)	2.59 (0.93) (ปานกลาง)	9.91 ^a	0.00*



ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัญหาทักษะการเขียน	พื้นที่			รวมทุกพื้นที่ N(275)	ANOVA	
	ภูเก็ต N(98)	เกาะสมุย N(123)	หาดใหญ่ N(54)		F	Sig
	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD	\bar{X} SD		
4. เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ	2.68 (1.05) (ปานกลาง)	2.52 (0.96) (ปานกลาง)	2.41 (1.00) (น้อย)	2.56 (1.00) (ปานกลาง)	1.47	0.23
5. เขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม	2.76 (1.14) (ปานกลาง)	2.41 (1.02) (น้อย)	2.33 (0.97) (น้อย)	2.52 (1.07) (ปานกลาง)	3.97	0.00*

จากตารางข้างต้นสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่จำนวน 13 คน (ร้อยละ 81.25) ที่ให้ความเห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้ทักษะการเขียนในการเขียนบันทึกข้อความจากการสนทนาโทรศัพท์ และการเขียนจดหมายหรือจดหมายธุรกิจในการโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามผู้จัดการแผนก 3 คน (ร้อยละ 18.75) เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบปัญหาในการเขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ

สรุปผล และอภิปรายผล

ผลการศึกษาประเด็นปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีปัญหาระดับปานกลางในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะ โดยเรียงลำดับสูงสุดถึงต่ำสุด คือ ทักษะการฟัง (\bar{X} = 2.82) ทักษะการอ่าน (\bar{X} = 2.55) ทักษะการพูด (\bar{X} = 2.53) และทักษะการเขียน (\bar{X} = 2.53) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Meggiolaro (2007) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออสเตรียประสบปัญหาในการใช้ทักษะการฟัง และการอ่านภาษาอังกฤษมากที่สุด ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าระบุว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าส่วนใหญ่ มีปัญหาในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามทุกฝ่ายระบุตรงกันถึงระดับปัญหาสูงสุดคือ การใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลจากการศึกษาของ Aunruen (2005) และ Tranantasin (2011) ที่พบว่าพนักงานมีปัญหาการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติมากที่สุด โดยในการศึกษารั้งนี้ประเด็นปัญหาหลักในการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ คือ การฟังภาษาอังกฤษ



สำเนียงต่าง ๆ เนื่องจากผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมนั้น มีทั้งที่เป็นเจ้าของภาษา และที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้พนักงานมีความจำเป็นในการฟังภาษาอังกฤษในหลาย ๆ สำเนียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการฟังเพื่อทำความเข้าใจ เนื่องจากพนักงานอาจไม่มีความคุ้นเคยในสำเนียงภาษาที่ได้ฟัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Chenaksara (2005) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหามากที่สุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ของผู้โดยสารต่างชาติ ประเด็นปัญหาที่กษะการฟังรองลงมาได้แก่ การฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ ฟังเพื่อจับบันทึกข้อความหรือกรอกข้อมูล ฟังเรื่องที่ลูกค้าทักท้วง ฟังความต้องการในการติดต่อใช้บริการ และฟังเพื่อได้ตอบเรื่องสนทนาทั่ว ๆ ไป ถึงแม้ว่างานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าระบุปัญหาในการใช้ทักษะการเขียนในระดับต่ำสุด แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ประเด็นปัญหาย่อยในทักษะการเขียนมีความสัมพันธ์กับปัญหาการฟัง ได้แก่ การเขียนข้อความสำคัญของลูกค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ การเขียนบันทึกย่อจากการได้ตอบคำถามลูกค้า และการเขียนคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติ จึงมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาการเขียนอาจเป็นผลมาจากทักษะการฟัง นอกจากนี้พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาในการอ่านบันทึกย่อหรือข้อความภาษาอังกฤษ อ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายธุรกิจ อ่านข้อมูลหรือเอกสารการเดินทางของลูกค้า อ่านประกาศหรือข่าวสารต่าง ๆ และอ่านข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งนี้เมื่อพิจารณาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีปัญหาที่สุดในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และไม่สามารถพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประเด็นปัญหาการใช้ทักษะการพูดรองลงมา ได้แก่ การพูดโดยใช้น้ำเสียงให้ถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ การสนทนาได้ตอบทางโทรศัพท์ และการอธิบายสาเหตุความผิดพลาด อย่างไรก็ตามในส่วนของปัญหาการพูดภาษาอังกฤษนั้น ประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามที่ผู้จัดการแผนกระบุไว้คือการออกเสียงคำให้ถูกต้อง และการพูดในรูปแบบที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Maithong (2011) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขนส่งประสบบัญญาสูงสุดในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการออกเสียงคำไม่ถูกต้อง

สำหรับผลการศึกษาความแตกต่างของปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่นั้น จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่ภูเก็ตมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าพื้นที่หาดใหญ่และเกาะสมุย อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ต มีจำนวนและความหลากหลายทางเชื้อชาติมากกว่าพื้นที่หาดใหญ่ จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมากกว่าเมื่อต้องปฏิบัติงานในระดับที่ท้าทาย สอดคล้องกับข้อมูลของกรธนาคารแห่งประเทศไทย (2555) ชี้ให้เห็นว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็น



จำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชีย ยุโรป และอเมริกา และในพื้นที่หาดใหญ่ นั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในพื้นที่หาดใหญ่ และเกาะสมุยยังคงมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม

การศึกษาคั้งนี้ถือเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนา และแก้ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ อันจะทำให้การสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเห็นได้ว่าในพื้นที่ที่เกิดพบปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะมากกว่าพื้นที่อื่น ๆ ดังนั้นสถาบันการศึกษาและองค์กรที่เกี่ยวข้องภายในพื้นที่ควรให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นพัฒนา และแก้ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนในสาขาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน โดยเนื้อหาและกิจกรรมในหลักสูตรควรมีความสอดคล้องกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่พบในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยเฉพาะทักษะการฟังภาษาอังกฤษซึ่งพบปัญหามากที่สุดในการฟังภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ฟังสำนวนหรือคำสแลงภาษาอังกฤษ และฟังการสนทนาทางโทรศัพท์ สำหรับทักษะการอ่านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ายังมีปัญหาเช่นกัน ดังนั้นการเรียนรู้อำนาจพิเศษเฉพาะด้านการโรงแรม คำศัพท์ทั่วไป และเทคนิคในการอ่านจึงมีความจำเป็นซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะการอ่านในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้รับการฝึกฝนในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษ รวมถึงการพูดให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะการพูดควบคู่กับทักษะการฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นในการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้จากกิจกรรมการฟังที่นำไปสู่การเขียน เช่น การเขียนบันทึกข้อความสำคัญจากการสนทนาโทรศัพท์ บันทึกย่อจากการได้ตอบคำถาม เขียนคำสั่งที่ได้ฟังเพื่อนำไปปฏิบัติ นอกเหนือไปจากการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเขียนรายงานการทำงานเสนอต่อโรงแรม ทั้งนี้ผู้เรียนยังคงมีความจำเป็นในการเรียนรู้ไวยากรณ์ที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถใช้ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558

หน่วยงานในพื้นที่ทั้งภาครัฐ และเอกชนควรจัดการส่งเสริมการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมโดยเฉพาะในพื้นที่ที่เกิด เนื่องจากพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีระดับปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษใน



การปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งทดสอบวัดระดับความสามารถของพนักงานเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ อันจะทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง ทั้งนี้การจัดทำสื่อการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองเป็นแนวทางหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้พนักงานได้เรียนรู้ และพัฒนาภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเมื่อพนักงานไม่สามารถเข้าร่วมรับการฝึกอบรมภายนอกองค์กรได้

รายการอ้างอิง

- จรัสวรรณ กาญจนศิลานนท์. (2556). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวของไทยกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์*, 13, 164-174.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ภาวะเศรษฐกิจการเงินภาคใต้ เดือนมีนาคม 2555*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicReport/EconomicReport/Doc%20Lib/_full_Mar55.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *เที่ยวเมืองไทย ใครใคร่ก็อยากมา*. วันที่ค้นข้อมูล 11 พฤศจิกายน 2556, จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/news_travel.jsp
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้*. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.ksmcare.com>
- Aunruen, R. (2005). *Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai* (Master's thesis). Retrieved 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 Mueang District, Ubon Ratchathani Province* (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. *System*, (36), 492-503. Retrieved February 10, 2013, from <http://www.sciencedirect.com>



การประชุมวิชาการเวทีวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปี 2557
(วันศุกร์ที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557)

หน้า 453

- Maithong, N. (2011). *A survey study of export staff's needs and problems in English communication at Thanulux Public Co., Ltd* (Master's thesis). Retrieved November 18, 2013, from <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/lg/0691/title-appendix.pdf>
- Meggiolaro, T. (2007). *A study of English language needs of the Government Saving Bank staff* (Master's thesis). Retrieved November 18, 2013, from <http://research.rdi.ku.ac.th/world/cache/bc/ThitaponMEGAII.pdf>
- Tangniam, T. (2006). *An analysis of English language needs for Thai airways ground staff* (Master's thesis). Retrieved 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). Retrieved August 22, 2013, from <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>

