

การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

The Ability in Using English for Communication skill of

hotels front office staff in Bangkok

ไพลิน รุ่งทอง¹ สุรภา ไถ่บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบบังเอิญ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอกแรน (W.G.Cochran) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ Chi-Square หาค่าความสัมพันธ์ และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดย Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน 2 – 4 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 เมื่อทำการศึกษากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, พนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ (Visionary Leaders)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงผู้รับผิดชอบบทความ

²อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการฟัง ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ทักษะการเขียน ($\bar{X} = 3.71$) ทักษะการพูด ($\bar{X} = 3.70$) และทักษะการอ่าน ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะด้านการฟัง ทักษะด้านการพูด ทักษะด้านการอ่าน ทักษะด้านการเขียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

This independent research on the use of English for communication skill of hotels front staff in Bangkok. The purpose of this study was to determine (1) Study the level of opinion about the English communication (2) Study of correlation between personal factors and English communication of hotels front office staff in Bangkok. of this quantitative research are 400 staff members of front office hotels the sampling method created by W.G. Cochran a questionnaire was also used as the research tool. The statistical package programs were applied for the statistical data analysis, by using descriptive statics – frequency, percentage, mean, standard deviation as well as which include Chi-Square and Correlation Coefficient by Pearson Correlation.

The research results were found that (1) hotel business front desk staff. The average score of English communication for listening skills followed by the lowest average of writing, speaking and reading skills. (2) Personal factors, including gender, age, educational level, job title and experience. Have relationship with opinions about the use of English for various communication areas. Among the hotel business front desk staff are listening, speaking, reading and writing skills. At a significance level of 0.05 and individual factors. In contrast, sex is not related to reading, and job title is not related to writing. Also, the most relevant level of English language skills is experience.

Keyword: English communication, hotels front office staff

บทนำ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในโลกปัจจุบันและถูกใช้มากกว่าภาษาใด ๆ ณ วันนี้ทั้งเป็นการพูดแบบเจ้าของ และการพูดแบบภาษาที่สอง (second language) ที่ถูกพบทั่ว ๆ ไป ภาษาอังกฤษยังถือเป็นภาษาสากลที่ถูกใช้ในทุก ๆ สายงาน และทุกอาชีพ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมถึงองค์กรระหว่างประเทศอย่างในองค์การสนธิสัญญาแอตแลนติกเหนือ (NATO) และสหภาพยุโรป (Europe Union) ภาษาอังกฤษยังถูกใช้ในโลกรงธุรกิจ และในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลสู่โลกกว้างและช่วยสร้างโอกาสอื่น ๆ อีกมากมาย ที่สำคัญการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องชัดเจนกระชับ ทักษะภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ดำเนินงานด้านธุรกิจรวมถึงการติดต่อกับนักท่องเที่ยว และนักธุรกิจจากประเทศเพื่อนบ้านและประเทศสมาชิกรวมถึงกลุ่มประเทศอื่น ๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับต้นๆ จากรายงานสถิติรายปีของประเทศไทย รายงานจำนวน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้นถึง 32,529,588 คน ซึ่งเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) ดังนั้นความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จึงมีบทบาทความสำคัญ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548; ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล, 2552) การช่วยพัฒนาด้านธุรกิจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย คือ การเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เพิ่มขึ้นทุกปี (อลิน ศรีแย้ม, 2553; ประไพพร อักษรศรี, 2553; พิศมัย ประชานนท์, 2554) จากอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้นความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมจึงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะความต้องการในใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทักษะภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมซึ่งเป็นแผนกศูนย์กลางการให้บริการมีบทบาทสำคัญกับบุคลากรกลุ่มงานธุรกิจบริการหรือพนักงานแผนกต้อนรับมากที่สุด (อลิน ศรีแย้ม, 2553; Hogan, 2006; Jing, 2010; Watt, 2007)

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะช่วยเสริมภาพลักษณ์ทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวรวมถึงเพิ่มศักยภาพและคุณภาพด้านการบริการที่ดีและอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามคำศัพท์

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการใช้คำพูดและท่าทางเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ

การสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลมิใช่เพียงความสามารถทางการออกเสียงให้ถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสื่อสารถ้อยคำไปยังผู้รับสารให้ได้รับความรู้สึกนึกคิด สารระข่าวสารใช้น้ำเสียงหรือกริยาอาการผู้พูดต้องมีทักษะความรู้ด้านการออกเสียง คำศัพท์ กฎการณ์ใช้ไวยากรณ์ เข้าใจวัฒนธรรมทางภาษา และผู้พูดต้องมีทักษะการใช้กลวิธี การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม หมายถึง แผนกที่เรียกได้ว่าสำคัญที่สุดแผนกหนึ่งในโรงแรม ซึ่งพนักงาน front office ทั้งหมดมีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการบริการลูกค้า ในขณะเดียวกัน ก็ต้องจัดการทุกอย่างให้เป็นขั้นตอนสอดคล้องไปกับการลงรายการบัญชีถูกต้อง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน โรงแรม ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่งานวิจัยนี้ คือ โรงแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,226 แห่ง อ้างอิงจากการสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงระหว่าง เดือน ตุลาคม 2563 ถึงเดือนมกราคม 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษามาทำความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้พนักงานต้อนรับของธุรกิจโรงแรมสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างประเทศได้ถูกต้อง เพื่อสร้างความประทับใจและได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

“การสื่อสาร” หรือ communication หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือ มากกว่านั้น การสื่อสารเป็นปฏิกริยาสัมพันธ์ทาง

สังคมที่สื่อความหมายผ่านระบบสัญลักษณ์กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่มโดยใช้สัญลักษณ์สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน (Croft, 2004: 1) ซึ่งคำนิยามดังกล่าวสอดคล้องกับคำนิยามของ Dale (1969: 23) ที่กล่าวว่า การสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้สึกระหว่างบุคคล นอกจากนี้ Berelson และ Steiner (1964: 67) ยังให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันว่า การสื่อสาร คือการส่งผ่านข้อมูล ความคิดความรู้สึก และทักษะ โดยใช้ระบบสัญลักษณ์อีกด้วย

Kelley, Robert (1977: 9. อ้างอิงมาจาก เสนาะ ตีเยาว์. 2538: 33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้น ในใจของผู้เกี่ยวข้องโดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542:3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง” สมพร สุทัศน์ีย์ (2544:283) ได้ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงตลอดจนความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกจากผู้ส่ง ไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน วันชัย มีชาติ (2548:138.อ้างอิงมาจาก Judith R. Gordon and associates. 1990: 139)

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้นแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ความรู้สึก และทักษะ โดยผ่านระบบสัญลักษณ์และความคิดต่างๆ นั้นจะได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งการถ่ายทอดและการรับรู้ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง
2. การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด
3. การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม

Canale & Swain, (1980); Widdowson, (1978) ได้ให้แนวคิดซึ่งเชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา (linguistic knowledge) ทักษะทางภาษา (language skill) และความสามารถในการสื่อสาร (communicative ability) โดยรู้โครงสร้างทางภาษาเพื่อสื่อสาร ได้แยกองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง (grammatical competence)
2. ความสามารถด้านสังคม (sociolinguistic competence)

3. ความสามารถในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อความหมายด้านการพูด และการเขียน (discourse competence)

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (strategic competence)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

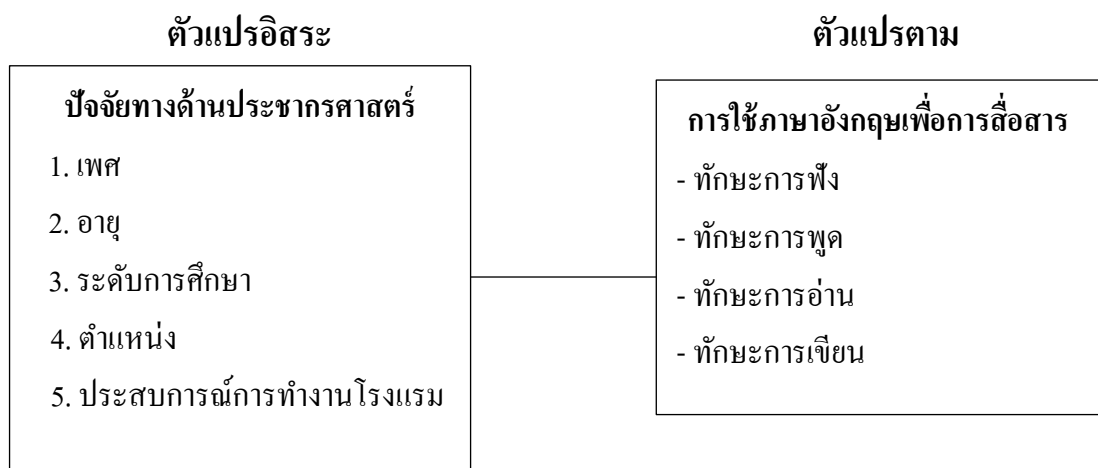
สุกิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมน (2558) ศึกษาเกี่ยวกับ ความจำเป็นในการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 พบว่า ผลการศึกษาพบความจำเป็นในการใช้ ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการฟังและการพูด ซึ่งมีความจำเป็นสูงสุด ตามลำดับ ส่วนทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนมีความจำเป็นรองลงมา เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง พื้นที่พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตและเกาะสมุยมีความจำเป็นในการ ใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในพื้นที่หาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($p < 0.05$) เนื่องจากจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารมีมากกว่า พื้นที่หาดใหญ่ นอกจากนี้ลูกค้าในพื้นที่หาดใหญ่จำนวนมากไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แต่นิยมใช้ภาษาอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาไทย ภาษามลายู หรือภาษาจีน

ประเพศ ไกรจันทร์ (2020) ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานใน เขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมเหมราช จังหวัดระยอง มีความคิดเห็นต่อความสามารถด้านการฟังและด้านการพูดอยู่ในระดับมากเนื่องจาก มีการใช้ทักษะดังกล่าวในการติดต่อสื่อสารทั้งในสถานที่ทำงานและในชีวิตประจำวันมากที่สุด ความสามารถด้านการอ่านและด้านการเขียนอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากการสื่อสารด้านการ อ่านและด้านการเขียนน้อยกว่าและกลไกในการอ่านและการเขียนมีความซับซ้อนมากกว่า ส่วนผล การเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญพา คำวิเศษณ์ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน ดับรับในโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับโรงแรม และที่พักในภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง ทักษะพูด และความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะ

การฟัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพักทางโทรศัพท์ ด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ด้านทักษะการอ่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การอ่านคู่มือและคำอธิบายที่เกี่ยวข้องปัญหาและการขอความช่วยเหลือพิเศษในโรงแรม และการรับรู้คำด้านทักษะการเขียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การเขียนประกาศและการแจ้งเดือนของโรงแรมในชีวิตประจำวัน ด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มารยาทและการปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่แผนกบริการส่วนหน้าต้องมีวิธีที่จะทำให้ผู้เข้าพักชื่นชมและรักที่จะมาเยือนเมืองไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับที่ดี
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของคอคแรน (W.G. Cochran) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 384.16 คน ผู้วิจัยเลือกเก็บตัวอย่างในครั้งนี้

จำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน โรงแรม ระดับดาวโรงแรม เป็นต้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed end) มีคำตอบหลายตัวเลือก (multiple choice) และสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's scale) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความเป็นจริง 5 ระดับ

จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์และความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การวิจัยลักษณะประชากร

ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี จำนวน 205 คน สูงถึงร้อยละ 51.25 มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 อยู่ในตำแหน่งตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ (receptionist) มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 และมีประสบการณ์ในตำแหน่งงาน 2 – 4 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

2. สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการการวิจัยดังนี้

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ทักษะด้านภาษาอังกฤษ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทักษะการฟัง	3.74	0.873	มาก
ทักษะการพูด	3.70	0.872	มาก
ทักษะการอ่าน	3.69	0.870	มาก
ทักษะการเขียน	3.71	0.845	มาก
รวม	3.71	0.864	มาก

จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D.=0.864) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านทักษะการฟังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ทักษะการเขียน ($\bar{X} = 3.71$) ทักษะการพูด ($\bar{X} = 3.70$) และทักษะการอ่าน ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุประดับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านต่าง ๆ
ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม และปัจจัยส่วนบุคคล

ทักษะด้าน ภาษาอังกฤษ	ระดับความสัมพันธ์				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์
ทักษะการฟัง	Sig = 0.016* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)	Sig = 0.011* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ปานกลาง (+)
ทักษะการพูด	Sig = 0.016* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)	Sig = 0.000* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.049* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)

สรุประดับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม และปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ทักษะด้าน ภาษาอังกฤษ	ระดับความสัมพันธ์				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์
ทักษะการอ่าน	Sig = 0.198 ไม่มี ความสัมพันธ์	Sig = 0.000* ต่ำ (+)	Sig = 0.002* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.004* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)
ทักษะการเขียน	Sig = 0.023* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.000* ต่ำ (+)	Sig = 0.000* ต่ำมาก (+)	Sig = 0.272 ไม่มี ความสัมพันธ์	Sig = 0.000* ต่ำ (+)

หมายเหตุคือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือทิศทางเดียวกัน (+)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยแต่ละคู่มีระดับความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์กับทักษะด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ ประสบการณ์

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมจะมีการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด เนื่องจากงานหรืออาชีพดังกล่าว เป็นงานด้านบริการ จะต้องมีการสื่อสารหรือรับ ระเทศด้วยการฟังในทุกวันทำงานส่งสาร จากลูกค้าชาวต่างป-และเมื่อได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ สามารถที่จะฟังการออกเสียงใน

สำเนียงต่าง ๆ ของภาษาอังกฤษ) $\bar{X} = 3.92$ (จากข้อดังกล่าวทำให้ทราบว่าทักษะการฟังด้านภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมจึงมีความคิดเห็นที่ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิตา กภาพสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี)2558(ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศ ไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 พบว่า พบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมมีความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด คือ ทักษะการฟัง

2. ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์กับทักษะด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ ประสบการณ์ จากการศึกษา ความสัมพันธ์ กล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมยังมีประสบการณ์ที่สูงยังมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่ดี เพราะประสบการณ์ คือ ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็น มา และประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน ยกเว้น เพศกับทักษะการอ่าน และ ตำแหน่งงานกับทักษะการเขียน โดยเฉพาะในด้านภาษา เพราะการใช้ภาษาในทุก ๆ วัน จะทำให้ การเรียนรู้ของภาษาที่ดีขึ้น อีกทั้งหากตัวบุคคลหรือพนักงานมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับ ภาษาอังกฤษหลาย ๆ องค์กร จะทำให้ตัวบุคคลหรือพนักงานนั้นมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่ดี ยิ่งขึ้นไป จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ห้บทก่อนหน้า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์มี ความสัมพันธ์กับทักษะด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ายุทธภีรัตน์, วรณิษฐา อัครชนนวัฒน์ และยุพาภรณ์ ชูสาย (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาการใช้ ภาษาอังกฤษ ของพนักงานส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานต้อนรับโรงแรม ที่มีสาขาอาชีพและประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนและ ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ โรงแรม พบว่า มี 2 ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษต่ำที่สุด คือ ทักษะด้าน การอ่าน ในรายชื่อที่ว่า “การอ่านคำศัพท์ทั่วไปและคำศัพท์เฉพาะด้านทางการโรงแรมได้

อย่างเข้าใจ” และ ทักษะด้านการพูด ในรายชื่อที่ว่า “การออกเสียงคำในภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง” ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะด้านการโรงแรม และฝึกการพูด การออกเสียงของคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ต้องใช้บ่อย เพื่อจะสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างประเทศได้ถูกต้อง เพื่อสร้างความประทับใจและได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ในงานวิจัยครั้งต่อไป อาจจะศึกษาการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ ให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างแบบมีนัยสำคัญทางสถิติ จะได้นำปัจจัยที่มีผลนั้นไปวิเคราะห์เชิงลึกต่อไปได้ และจะสามารถพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). สถิติการท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : การท่องเที่ยวในจังหวัดเลยปี 2547-2548. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542.) การสื่อสาร-รณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ เน้น การเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: ไร่เขียว.
- บุญพา คำวิเศษณ์. (2017). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับใน โรงแรมและ ที่พักในจังหวัดภูเก็ต. Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University, 3(3), 25-35.
- ประเพศ ไกรจันทร์. (2020). การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม เหมราชจังหวัดระยอง. Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology, 5(11), 124-137.
- ประไพร์พร อักษรศรี . (2553). รูปแบบการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษากลุ่มแม่น้ำ เจ้าพระยาตอนล่าง . พิมพ์สาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ , 6(2) : 41-54.
- ประไพรัตน์ ฉันทนมะงคล. (2552). ทักษะการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ: ศึกษา โรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่าย และที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่าย. วารสารวิทยาลัยอุตสาหกรรม . ปีที่ 3 (ฉบับที่2) : 1-26.
- พิสมัย ประชานันท์ . (2554). การพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ ประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ . วารสารงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ , 1 (2) : 1-9.

- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์. (2014). การวิเคราะห์ความต้องการปัญหาความสามารถ และรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสารของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย. *Research and Development Journal Loei Rajabhat University*, 9(28), 93-105.
- สุกิตา กาทสินธุ์, & นิสากรจรมณี. (2015). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558. *Journal of Liberal Arts Prince of Songkla University*, 7(2), 1-22.
- สมพร สุกัสนีย์, ม.ร.ว. (2544) *จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร สุกัสนีย์, ม.ร.ว. (2544) *จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Berelson, B., & Steiner, G. A. (1964). *Human behavior: An inventory of scientific findings*.
- Dale, E. (1969). *Audiovisual methods in teaching*.
- Gordon, J. R., & Gordon, S. R. (2000). *Structuring the interaction between IT and business units*. *Information Systems Management*, 17(1), 7-16.
- Hogan, J. (2006). *A bakers dozen of strategies for hotel front office*. Retrived 29 April 2012, from www.hotel-online.com
- Jing, W. (2010). *Intergrated teaching English speaking for students planning to work in tourism business in greater Mekong Sub region Area*. *HRD Journal*, 1 (1) : 87-98
- Kelley, R. L. (1977). *Introduction to communication*. Cummings.
- Watt, P. (2007). *Customer service work and emotional labour in the hospitality industry*. UK : University of London